

# SupportAssist for Business PCs

## Guida dell'amministratore

AVVISO: questo contenuto è stato tradotto utilizzando l'intelligenza artificiale (AI). Potrebbe contenere errori ed è fornito "così com'è", senza alcun tipo di garanzia. Per visualizzare il contenuto originale (non tradotto), fare riferimento alla versione inglese. In caso di domande o dubbi su questo contenuto, si prega di contattare Dell all'indirizzo [Dell.Translation.Feedback@dell.com](mailto:Dell.Translation.Feedback@dell.com).

Identifier	GUID-5B8DE7B7-879F-45A4-88E0-732155904029
Version	19
Status	Translation approved

## 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.

<b>Capitolo 1: Introduzione</b>	<b>6</b>
Versione	6
Funzioni nuove e migliorate	6
Audience	7
Finalità del documento	7
Funzionalità Connect and manage e piani di assistenza Dell	7
Ruoli Connect and manage in TechDirect	10
Sistemi supportati	12
Parti spedibili	12
<b>Capitolo 2: Panoramica</b>	<b>14</b>
Personalizzare la pagina della panoramica	15
<b>Capitolo 3: Cerca</b>	<b>16</b>
Ricerca per regole o criteri	16
Ricerca per ID	17
<b>Capitolo 4: Gestire flotte e gruppi di PC</b>	<b>18</b>
Inventario della flotta di PC	18
Creare una Service Request	21
Creare una richiesta di spedizione	21
Rimuovere i PC disconnessi	22
Panoramica sui gruppi	22
Creare un gruppo	23
Spostare asset tra gruppi esistenti	23
Aggiornare nome sito	24
Aggiorna nome gruppo	24
Elimina gruppo	25
Creazione di un gruppo personalizzato o dinamico	25
<b>Capitolo 5: Gestione di un singolo PC</b>	<b>26</b>
Panoramica del PC	26
Suggerimenti per un PC specifico	28
Ripristino dei file e delle impostazioni del PC	29
Stato di un PC specifico	29
Esperienza delle applicazioni per un PC specifico	30
Sicurezza per un PC specifico	31
Verifica dei componenti per un PC specifico	32
<b>Capitolo 6: Suggerimenti per la flotta di PC Dell</b>	<b>34</b>
Rivedi e pianifica gli aggiornamenti del PC	35
Scansione hardware	36
Aumento delle prestazioni	36
Ottimizza rete	37

Rimuovi virus e malware.....	37
<b>Capitolo 7: Cataloghi personalizzati per la flotta di PC.....</b>	<b>38</b>
Gestione dei cataloghi per PC connessi a Dell.....	39
Creare un nuovo catalogo.....	39
Gestione dei cataloghi.....	40
Stati del catalogo.....	41
Modifica dei cataloghi di aggiornamento.....	42
Scaricare gli aggiornamenti sulla posizione di rete.....	43
Implementazione di un catalogo in remoto.....	44
Deployment dei cataloghi.....	44
Gestione dei cataloghi per PC non connessi a Dell.....	46
Creare un nuovo catalogo.....	46
Implementare manualmente un catalogo.....	47
<b>Capitolo 8: Gestione degli avvisi di SupportAssist.....</b>	<b>49</b>
Panoramica degli avvisi.....	49
Dettagli di un avviso specifico.....	51
Azioni per avviso.....	51
<b>Capitolo 9: Regole di correzione per la flotta PC.....</b>	<b>53</b>
Creare una regola di correzione utilizzando script di librerie Dell predefiniti.....	54
Creazione di regole di correzione utilizzando gli script del flusso di lavoro personalizzato.....	59
Dettagli di una regola specifica.....	61
Aggiornare una regola di correzione.....	62
Eliminare una regola di correzione.....	62
Gestione degli script PowerShell.....	63
<b>Capitolo 10: Esperienza delle applicazioni per la flotta di PC.....</b>	<b>64</b>
<b>Capitolo 11: Sicurezza per la flotta di PC.....</b>	<b>66</b>
Integrità di sicurezza.....	66
Verifica dei componenti.....	68
<b>Capitolo 12: Configurazione delle impostazioni.....</b>	<b>69</b>
Impostare gli ID dell'inventario.....	69
Abilitazione o disabilitazione del supporto remoto.....	70
Configurazione di regole degli avvisi.....	70
Impostare l'origine dell'aggiornamento del PC.....	71
Ruoli e autorizzazioni.....	72
Dettagli e autorizzazioni utente.....	72
Funzioni, ruoli e autorizzazioni utente.....	73
Connessione degli avvisi di SupportAssist con soluzioni esterne.....	73
Connettersi a una soluzione esterna.....	73
Modificare una connessione a una soluzione esterna.....	74
Eliminare una connessione a una soluzione esterna.....	74
<b>Capitolo 13: Esportazioni di dati.....</b>	<b>75</b>

<b>Capitolo 14: Indicatori di prestazioni.....</b>	<b>76</b>
<b>Capitolo 15: Audit trail.....</b>	<b>78</b>
<b>Capitolo 16: Notifiche e-mail da SupportAssist.....</b>	<b>80</b>
<b>Capitolo 17: Recupero dei dati di SupportAssist con WMI.....</b>	<b>81</b>
<b>Capitolo 18: Recuperare i dati di SupportAssist con le API.....</b>	<b>84</b>
<b>Appendice A: Funzionalità e miglioramenti nelle versioni precedenti.....</b>	<b>85</b>
<b>Appendice B: Risorse.....</b>	<b>88</b>
<b>Appendice C: Come contattare Dell.....</b>	<b>90</b>

Identifier	GUID-C2A8C84B-2ED3-4F91-8049-ABDD492A7702
Version	7
Status	Translation approved

## Introduzione

SupportAssist è una tecnologia proattiva e predittiva che offre supporto tecnico automatizzato per i PC Dell. Monitora in modo proattivo sia l'hardware che il software, risolvendo i problemi di prestazioni, prevenendo le minacce alla sicurezza e automatizzando il contatto del supporto tecnico Dell.

A seconda del piano di assistenza, SupportAssist può anche creare richieste di supporto per i problemi rilevati. Inoltre, ottimizza le prestazioni del PC rimuovendo i file indesiderati, ottimizzando le impostazioni di rete, aumentando le prestazioni del sistema, rimuovendo virus e malware e identificando gli aggiornamenti disponibili.

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 raccoglie inoltre i dati di telemetria, esperienza delle applicazioni, integrità e sicurezza, in modo proattivo dai PC e fornisce varie informazioni sulle prestazioni dei PC, in base al piano di assistenza.

Dopo aver implementato SupportAssist sui PC, è possibile gestire la flotta di PC utilizzando Connect and manage in [TechDirect](#).

### Argomenti:

- [Versione](#)
- [Funzioni nuove e migliorate](#)
- [Audience](#)
- [Finalità del documento](#)
- [Funzionalità Connect and manage e piani di assistenza Dell](#)
- [Ruoli Connect and manage in TechDirect](#)
- [Sistemi supportati](#)
- [Parti spedibili](#)

Identifier	GUID-F9F7FB85-E1C6-4C8C-A3EE-FA59EC29A115
Version	36
Status	Translation approved

## Versione

4.9.0,40923

Identifier	GUID-00B9E867-4FFF-403E-B50C-F87349E8478A
Version	26
Status	Translation approved

## Funzioni nuove e migliorate

- **Aggiornamenti automatici:** mantieni automaticamente aggiornata la flotta di PC con BIOS, driver e firmware in base al tipo di aggiornamento, alla categoria o all'importanza del dispositivo.
- **Controllo degli aggiornamenti automatici del PC:** possibilità di abilitare o disabilitare in modo flessibile gli aggiornamenti automatici del PC e scegliere tra gli aggiornamenti della versione più recente (N) o precedente (N-1).
- **Supporto per nuovi PC a marchio Dell:** è ora possibile implementare SupportAssist per i PC aziendali su PC a marchio Dell, Dell Pro e Dell Pro Max.
- **Ulteriori miglioramenti:** questo aggiornamento include miglioramenti delle prestazioni, correzioni di sicurezza e risoluzioni di bug.

Miglioramenti alla correzione:

- **Dashboard di correzione rinnovato:** visualizzazione delle schede pertinenti per le regole di rilevamento e correzione.

- Nuova visualizzazione del flusso di lavoro per le regole standard Dell: consente di attivare la vista per i processi dei flussi di lavoro standard specifici delle regole Dell.
- Nuove competenze aggiuntive di proprietà del prodotto per regole personalizzate e script del flusso di lavoro Dell per il rilevamento e la correzione.

Identifier	GUID-1594D1C6-755D-4CEF-AB8A-8DDFD590F83C
Version	4
Status	Translation approved

## Audience

Le informazioni contenute in questa guida all'amministrazione si rivolgono agli amministratori, ai tecnici e ai partner che gestiscono SupportAssist su PC con il sistema operativo Windows.

Identifier	GUID-AA0C31EA-CC8E-40DF-B957-27D87C5C145D
Version	6
Status	Translation approved

## Finalità del documento

Questo documento fornisce informazioni sulle seguenti procedure:

- Gestire flotte e gruppi di PC.
- Visualizzazione e gestione di consigli, integrità ed esperienza delle applicazioni per un singolo PC
- Visualizzazione e gestione di consigli, integrità ed esperienza delle applicazioni per una flotta di PC
- Aggiornamento dei cataloghi per la flotta PC.
- Gestione delle regole di correzione per identificare e risolvere i problemi della flotta PC.
- Valutazione del numero di PC a rischio e azione sulle potenziali minacce per la sicurezza.
- Gestione degli avvisi di SupportAssist in TechDirect o ServiceNow.
- Gestione di ruoli e autorizzazioni.
- Visualizzazione degli indicatori delle prestazioni chiave che consentono di determinare il comportamento della flotta.
- Visualizzazione della registrazione delle modifiche e delle attività eseguite per il servizio Connect and manage in TechDirect
- Aggiornamento da remoto degli aggiornamenti di BIOS/driver/firmware/applicazioni per la flotta di PC.

Per ulteriori informazioni su SupportAssist for Business PCs, consultare le risorse di documentazione e altri link utili in [Risorse](#).

Identifier	GUID-08106422-EE77-45B2-B16A-717801EF9711
Version	18
Status	Translation approved

## Funzionalità Connect and manage e piani di assistenza Dell

La tabella seguente riepiloga le funzionalità di Connect and manage disponibili in TechDirect con diversi piani di assistenza.

**Tabella 1. Funzionalità di SupportAssist disponibili in TechDirect per i piani di assistenza Dell**

Funzionalità	Descrizione	Contratto scaduto	Basic	ProSupport e Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus e ProSupport Flex per client *
Gestire PC e gruppi	Visualizzare l'inventario della flotta di PC.	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo
	Creare gruppi e organizzare PC.	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo
Integrità dei PC e prestazioni della flotta	Visualizzazione delle prestazioni e	Nessun supporto	Nessun supporto	Supporto completo	Supporto completo

**Tabella 1. Funzionalità di SupportAssist disponibili in TechDirect per i piani di assistenza Dell (continua)**

Funzionalità	Descrizione	Contratto scaduto	Basic	ProSupport e Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus e ProSupport Flex per client *
	dell'utilizzo della flotta.				
	Visualizzazione dei dati di integrità per un solo PC e per la tua flotta di PC Dell.	Nessun supporto	Supporto limitato	Supporto completo	Supporto completo
Suggerimenti Dell	Visualizzazione dei suggerimenti per un solo PC e per la tua flotta di PC Dell.	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo
	Ottimizzare i PC da remoto in base ai consigli: scansiona l'hardware, aumenta le prestazioni, ottimizza la rete e rimuovi virus e malware.	Nessun supporto	Nessun supporto	Nessun supporto	Supporto completo
	Eseguire gli aggiornamenti del PC: BIOS, driver, firmware e software delle applicazioni Dell da remoto.	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo
	Ripristinare i file e le impostazioni allo stato precedente in un unico PC.	Nessun supporto	Nessun supporto	Nessun supporto	Supporto completo
Cataloghi personalizzati per PC connessi a Dell	Gestione della serie di prodotti o dei cataloghi della flotta dispositivi	Nessun supporto	Nessun supporto	Nessun supporto	Supporto completo
	Gestione dei cataloghi dei modelli	Nessun supporto	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo
	Implementare in remoto cataloghi personalizzati.	Nessun supporto	Nessun supporto	Nessun supporto	Supporto completo
Cataloghi personalizzati per PC senza SupportAssist non connessi a Dell	Gestione dei cataloghi dei modelli	Nessun supporto	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo
	Implementare manualmente cataloghi personalizzati.	Nessun supporto	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo
Regole di correzione	Gestione delle regole di correzione per identificare e risolvere i problemi della flotta di PC.	Nessun supporto	Nessun supporto	Nessun supporto	Supporto completo
Esperienza con le applicazioni	Visualizzazione dei dati di esperienza con le applicazioni	Nessun supporto	Supporto limitato	Supporto completo	Supporto completo

**Tabella 1. Funzionalità di SupportAssist disponibili in TechDirect per i piani di assistenza Dell (continua)**

Funzionalità	Descrizione	Contratto scaduto	Basic	ProSupport e Premium Support	ProSupport Plus, Premium Support Plus e ProSupport Flex per client *
	per un solo PC e per la tua flotta di PC Dell.				
Sicurezza	Monitoraggio e gestione della sicurezza di un singolo PC e della tua flotta di PC.	Nessun supporto	Supporto limitato	Supporto completo	Supporto completo
Alerts	Gestione degli avvisi proattivi. Supporto proattivo per il rilevamento e la risoluzione dei problemi nell'automazione del rilevamento dei guasti hardware, della creazione dei casi e del supporto.	Nessun supporto	Nessun supporto	Supporto completo	Supporto completo
	Gestione degli avvisi predittivi. Il rilevamento e la risoluzione predittivi dei problemi contribuiscono a ridurre le interruzioni prima che si verifichino guasti hardware.	Nessun supporto	Nessun supporto	Supporto completo	Supporto completo
Scansioni e ottimizzazioni pianificate	Esecuzione di scansioni per rilevare aggiornamenti dei PC e ottimizzazioni di sistema richieste.	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo
	Esecuzione di scansioni programmate per rilevare i problemi hardware	Nessun supporto	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo
Ottimizzazione automatica del PC	Eseguire ottimizzazioni automatiche del PC, ad esempio l'aumento delle prestazioni, l'ottimizzazione della rete e la rimozione di virus e malware.	Nessun supporto	Nessun supporto	Nessun supporto	Supporto completo

\* I piani di assistenza ProSupport Plus, Premium Support e ProSupport Flex per client sono disponibili solo in alcune regioni.

<sup>1</sup> SupportAssist rileva automaticamente e in modo proattivo eventuali guasti a dischi rigidi, batterie, memoria, cavi interni, soluzioni termiche e ventole, dissipatori di calore, unità a stato solido (SSD) e schede video.

<sup>2</sup> Il rilevamento degli errori SupportAssist basato sull'analisi predittiva include dischi rigidi, unità a stato solido e batterie.

**N.B.:** Se la funzione di inoltro automatico è disattivata in TechDirect per il supporto tecnico o per la spedizione di parti, l'utente può esaminare l'avviso nella pagina **Avvisi** e determinare se questo debba essere inoltrato a Dell o a una soluzione esterna configurata. Vedere [Configurazione di regole degli avvisi](#).

Identificator	GUID-0E1CFB34-4B6A-4ACC-A8F6-76FC6B452F2F
Version	15
Status	Translation approved

## Ruoli Connect and manage in TechDirect

TechDirect consente alle organizzazioni di designare un amministratore e di aggiungere tecnici sotto tale account amministratore.

Per aggiungere un amministratore aziendale, accedere a **Pannello di controllo amministratore > utilità, Amministratori aziendali** e fare clic su **AGGIUNGI AMMINISTRATORE AZIENDALE**. Selezionare l'utente dall'elenco, cliccare su **NEXT**, rivedere le selezioni e cliccare su **SUBMIT**. Dopo aver aggiunto l'amministratore dell'azienda, viene visualizzato un messaggio.

Per aggiungere un tecnico, andare a **Tecnici > del Pannello di controllo amministratore > aziende di servizi** pubblici e fare clic su **AGGIUNGI TECNICO**. Immettere le informazioni del tecnico, rivedere le voci e **cliccare su INVIA**. Dopo aver aggiunto il tecnico, viene visualizzato un messaggio.

La tabella seguente riassume le funzionalità di SupportAssist disponibili per diversi ruoli Connect and manage in [TechDirect](#):

**Tabella 2. Funzionalità e ruoli di SupportAssist in TechDirect**

Funzionalità	Descrizione	Navigazione TechDirect	Connect and manage administrator	Connect and manage technician
Panoramica	Visualizza un riepilogo di vari dettagli sulla flotta di PC.	<b>Connect and manage &gt; Gestione della flotta di PC &gt; Connettere e gestire i PC &gt; Panoramica</b>	Supportato	Supportato
Configurazione e connessione	Configurare e scaricare SupportAssist per gestire e monitorare in modo centralizzato i PC Dell.	<b>Connect and manage &gt; Gestione della flotta di PC &gt; Connettere e gestire i PC &gt; Configurazione e connessione</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
PC e gruppi	Visualizzazione dell'inventario della flotta PC, delle prestazioni della flotta e dell'utilizzo.	<b>Connessione e gestione &gt; Gestione della flotta &gt; di PC Connessione e gestione dei PC &gt; Gestione &gt; dei gruppi</b>	Supportato	Supportato
			Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
Suggerimento	<b>Più PC:</b> consente di visualizzare i suggerimenti per la flotta di PC e di ottimizzarli in remoto.	<b>Connect and manage &gt; Gestisci flotta di PC &gt; Connessione e gestione PC &gt; Gestione &gt; Consigli</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
	<b>PC singolo:</b> consente di visualizzare i suggerimenti per un singolo PC e di ottimizzare il PC in remoto.	<b>Connessione e gestione &gt; Gestione della flotta di PC &gt; Connessione e gestione dei PC &gt; Gestione dei &gt; suggerimenti</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
	<b>Ripristino sistema:</b> possibilità di avviare in remoto un ripristino del sistema per eseguire il rollback	<b>Connessione e gestione &gt; Gestione della flotta di PC &gt; Connessione e</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.

**Tabella 2. Funzionalità e ruoli di SupportAssist in TechDirect (continua)**

Funzionalità	Descrizione	Navigazione TechDirect	Connect and manage administrator	Connect and manage technician
	degli aggiornamenti dei driver su un singolo PC.	<b>gestione dei PC &gt; Gestione &gt; dei suggerimenti</b>		
Aggiornamento dei cataloghi	Crea, modifica e implementa cataloghi personalizzati per aggiornare la tua flotta di PC	<b>Connect and manage &gt; Gestisci flotta di PC &gt; Connessione e gestione PC &gt; Gestione &gt; Aggiornamento dei cataloghi</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
Alerts	Gestione degli avvisi di SupportAssist.	<b>Connect and manage &gt; Gestisci flotta di PC &gt; Connessione e gestione PC &gt; Gestione &gt; Avvisi</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
Regole di correzione	Gestione delle regole di correzione per identificare e risolvere i problemi della flotta di PC.	<b>Connect and manage &gt; Gestisci flotta di PC &gt; Connessione e gestione PC &gt; Gestione &gt; Regole di correzione</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
Esperienza con le applicazioni	Visualizzazione dei dati di esperienza con le applicazioni per un solo PC e per la tua flotta di PC Dell.	<b>Connect and manage &gt; Gestisci flotta di PC &gt; Connessione e gestione PC &gt; Gestione &gt; Applicazioni</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
Health	Visualizzazione dei dati di integrità per un solo PC e per la tua flotta di PC Dell.	<b>Connessione e gestione &gt; Gestione della flotta di PC &gt; Connessione e gestione dei PC &gt; Gestione &gt; dell'inventario</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
Sicurezza	<b>Integrità sicurezza:</b> monitoraggio e gestione della sicurezza di un singolo PC e della flotta di PC.	<b>Connect and manage &gt; Gestisci flotta di PC &gt; Connessione e gestione PC &gt; Gestione &gt; Sicurezza</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
	<b>Verifica dei componenti:</b> consente di visualizzare le informazioni sui componenti all'interno del PC a fronte della configurazione di fabbrica.	<b>Connessione e gestione &gt; Gestione della flotta &gt; di PC Connessione e gestione dei PC &gt; Gestione &gt; della sicurezza</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
Impostazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imposta un identificatore asset per identificare i PC associati alla tua flotta di PC.</li> <li>Abilitare il supporto remoto.</li> <li>Configura regole degli avvisi.</li> <li>Imposta l'origine dell'aggiornamento del PC.</li> </ul>	<b>Connect and manage &gt; Gestisci flotta di PC &gt; Connessione e gestione PC &gt; Gestione &gt; Impostazioni</b>	Supportato	Non supportata

**Tabella 2. Funzionalità e ruoli di SupportAssist in TechDirect (continua)**


Funzionalità	Descrizione	Navigazione TechDirect	Connect and manage administrator	Connect and manage technician
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrare gli avvisi con ServiceNow.</li> <li>Visualizza e modifica i ruoli e le autorizzazioni del Connect and manage technician.</li> </ul>			
Summary	<b>Indicatori di prestazioni (KPI):</b> visualizza una panoramica dei KPI per determinare il comportamento della flotta di PC.	<b>Connect and manage &gt; Gestisci flotta di PC &gt; Connessione e gestione PC &gt; Riepilogo &gt; Indicatori di prestazioni (KPI)</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
	<b>Audit trail:</b> visualizza un record delle attività eseguite dall'Connect and manage administrator e dal Connect and manage technician.	<b>Connect and manage &gt; Gestisci flotta di PC &gt; Connessione e gestione PC &gt; Riepilogo &gt; Audit trail</b>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.

Identifior	GUID-2CEA89C1-B69C-49E8-ACCF-510291F9EA46
Version	15
Status	Translation approved

## Sistemi supportati

SupportAssist è supportato sui seguenti dispositivi Dell:

- **Notebook e desktop**
  - Latitude
  - Precision
  - OptiPlex
  - Inspiron
  - XPS
  - Alienware
  - Vostro
  - Dell
  - Dell Pro
  - Dell Pro Max
  - Soluzione per sale di videoconferenza: dispositivi Logitech e OptiPlex
- **Docking station:** per l'elenco delle docking station supportate, consultare [Compatibilità delle docking station commerciali Dell](#).

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

Identifior	GUID-7E52D0C9-3425-4F95-82DD-9B735FF979F0
Version	14
Status	Translation approved

## 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
- Tastiera

- Mouse
- Batteria
- Scheda video

Identificher	GUID-ED894F00-0098-44B2-A9FB-0AE9737AEFFC
Version	6
Status	Translation approved

## Panoramica

La pagina **Panoramica** fornisce un riepilogo dei vari dettagli sulla flotta PC.

Per visualizzare la pagina **Panoramica**, dalla dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage** > **Gestisci flotta di PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Panoramica**.

- **Integrità:** visualizza il punteggio di integrità complessivo, il numero di PC non integri, il numero di PC che richiedono attenzione, il numero di PC integri e lo stato per ogni categoria. Cliccare sullo stato specifico per visualizzare le informazioni sui PC nella pagina **Inventario**.
- **Esperienza applicazione:** visualizza il punteggio dell'esperienza delle applicazioni, il numero di applicazioni con problemi, il numero di applicazioni più utilizzate e lo stato per ogni categoria. Fai clic sullo stato specifico per visualizzare le informazioni sulle applicazioni nella pagina **Applicazioni**.
- **Sicurezza:** visualizza il punteggio di sicurezza, il numero di PC a rischio, il numero di PC che richiedono attenzione, il numero di PC sicuri e lo stato per ogni categoria. Clicca sullo stato specifico per visualizzare le informazioni sui PC nella pagina **Sicurezza**.
- **Tendenza**
  - **Integrità:** visualizza un grafico tendenza dei PC il cui stato è integro che richiedono attenzione e che non risultano integri nelle ultime 26 settimane (visualizzazione settimanale) o negli ultimi 30 giorni (visualizzazione giornaliera).
    - È possibile passare da **Vista per PC** a **Vista per dati** per visualizzare i dati.
    - Fai clic su una data o una settimana specifica per visualizzare ulteriori informazioni sui PC per il periodo di tempo selezionato.
    - Nella vista **Vista per PC**, fai clic su una sezione specifica con codifica colore nel grafico sulla tendenza per visualizzare le informazioni dettagliate sui PC nella pagina **Inventario**.
  - **Esperienza con le applicazioni:** visualizza un grafico sulla tendenza per le applicazioni con problemi e le applicazioni più utilizzate nelle ultime 26 settimane (visualizzazione settimanale) o negli ultimi 30 giorni (visualizzazione giornaliera).
    - Puoi passare da **Vista per applicazioni** a **Vista per dati** per visualizzare i dati.
    - Fai clic su una data o una settimana specifica per visualizzare ulteriori informazioni sulle applicazioni per il periodo di tempo selezionato.
    - Nella vista **Vista per applicazioni**, fai clic su una sezione specifica con codifica colore nel grafico sulla tendenza per visualizzare le informazioni dettagliate sulle applicazioni nella pagina **Applicazioni**.
  - **Sicurezza:** visualizza un grafico sulla tendenza per la valutazione della sicurezza eseguita sul PC, per le ultime 26 settimane (visualizzazione settimanale) o gli ultimi 30 giorni (visualizzazione giornaliera).
    - È possibile passare da **Vista per PC** a **Vista per dati** per visualizzare i dati.
    - Fai clic su una data o una settimana specifica per visualizzare ulteriori informazioni sui PC per il periodo di tempo selezionato.
    - Nella vista **Vista per PC**, fai clic su una sezione specifica con codifica colore nel grafico sulla tendenza per visualizzare le informazioni dettagliate sui PC nella pagina **Sicurezza**.
- **Piani di assistenza:** visualizza il numero di PC e il piano di assistenza associato del PC. Fai clic su una sezione specifica con codifica colore per visualizzare le informazioni dettagliate sui PC nella pagina **Inventario**. Per impostazione predefinita, il widget **Piani di assistenza** non viene visualizzato. Puoi visualizzare questo widget personalizzando la pagina **Panoramica**. Vedere [Personalizzare la pagina della panoramica](#).
- **Versions:** visualizza il numero di PC e la versione SupportAssist associata installata sui PC. Clicca su una sezione specifica con codifica colore per visualizzare le informazioni dettagliate sui PC nella categoria nella pagina **Inventario**. Per impostazione predefinita, il widget **Versions** non viene visualizzato. Puoi visualizzare questo widget personalizzando la pagina **Panoramica**. Vedere [Personalizzare la pagina della panoramica](#).
- **Avvisi:** visualizza il numero di spedizioni e casi. Fai clic su una sezione specifica con codifica colore per visualizzare informazioni dettagliate sugli avvisi nella pagina **Avvisi**.
- **Consigli per i PC:** visualizza un elenco di suggerimenti che consentono di migliorare l'efficienza dei PC. Fai clic sul link corrispondente per visualizzare e agire in base a ogni suggerimento.
- **Utilizzo dei PC:** visualizza informazioni dettagliate sulle prestazioni complessive della flotta PC. Clicca sul link corrispondente per visualizzare ulteriori informazioni sulle prestazioni e sull'utilizzo del parco dispositivi nella pagina **Inventario**.
- **Central Resource Manager:** mostra l'elenco delle istanze registrate di Central Resource Manager con le relative versioni e i relativi stati. I dati vengono visualizzati solo se i sistemi eseguono Central Resource Manager versione 4.5.
- **PC connessi a Dell:** visualizza il numero di PC collegati a Dell e il numero di PC che non si sono connessi a Dell da 30 giorni.

- **PC aggiunti:** mostra i PC aggiunti nella pagina **Inventario**.

#### Argomenti:

- [Personalizzare la pagina della panoramica](#)

Identifier	GUID-09AEC01D-C987-48E7-B014-D60B01FCBCE0
Version	3
Status	Translation approved

## Personalizzare la pagina della panoramica

### Informazioni su questa attività

Puoi visualizzare o nascondere i widget e spostarne il posizionamento nella pagina **Panoramica**. Puoi personalizzare solo i seguenti widget:

- **Avvisi**
- **Utilizzi dei PC**
- **Consigli per il PC**
- **Piani di assistenza**
- **Versioni**
- **PC connessi a Dell**
- **Versioni del sistema operativo**

 **N.B.:** I widget **Integrità**, **Esperienza con le applicazioni** e **Sicurezza** e i grafici **Tendenza** non sono personalizzabili.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage** > **Gestisci flotta PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Panoramica**.
2. Fai clic su **Personalizza**.
3. Personalizza i widget in base alle tue preferenze e fai clic su **Fatto**.

Identifier	GUID-B303ED92-23AD-4A63-B806-A8C4BD183C76
Version	1
Status	Translation approved

## Cerca

La pagina **Cerca** consente di cercare informazioni specifiche sui PC.


Per eseguire una ricerca, dalla dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage** > **Gestisci flotta PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Cerca**.

È possibile eseguire la ricerca utilizzando le regole o i criteri oppure gli ID del PC.

## Ricerche salvate

Dopo aver eseguito una ricerca, è possibile salvare i criteri di ricerca per riutilizzarli successivamente. I criteri di ricerca salvati vengono visualizzati nella sezione **Ricerche salvate**. In questa sezione vengono visualizzati le seguenti informazioni:

- **Nome:** il nome fornito durante il salvataggio dei criteri di ricerca.
- **Descrizione:** la descrizione definita per i criteri di ricerca.
- **Ricerca per:** il metodo utilizzato per eseguire la ricerca: **Regole** o **ID**.
- **Ultimo aggiornamento:** data dell'ultimo aggiornamento della ricerca.

È inoltre possibile eseguire determinate azioni sulle ricerche salvate. Fare sull'  ed eseguire le seguenti azioni in base alle proprie preferenze:

- **Esegui ricerca:** per eseguire i criteri di ricerca e visualizzare i risultati.
- **Modifica:** per visualizzare e modificare i criteri di ricerca.
- **Duplica:** per copiare e modificare i criteri di ricerca.
- **Elimina:** per eliminare i criteri di ricerca salvati.

### Argomenti:

- [Ricerca per regole o criteri](#)
- [Ricerca per ID](#)

Identifier	GUID-EDB5A8DC-65DF-4733-82F3-7034B85DA38B
Version	2
Status	Translation approved

## Ricerca per regole o criteri

### Informazioni su questa attività

È possibile eseguire una ricerca avanzata utilizzando una combinazione di parametri, operatori e valori.

### Procedura

1. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage** > **Gestisci flotta di PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Panoramica**. Viene visualizzata la pagina **Ricerca**.
2. Fare clic su **Utilizzare regole o criteri**. Viene visualizzata la pagina **Ricerca per regole**.
3. Dagli elenchi di **selezione** scegliere i criteri di ricerca e l'operatore.
4. Applicare la condizione **AND** o **OR** per affinare i risultati della ricerca.
5. Aggiungere ulteriori condizioni alla ricerca in base alle proprie preferenze.

6. Nella sezione **Criteri di esclusione**, inserire il codice di matricola, il codice asset o il nome host dei PC che si desidera escludere dalla ricerca.
7. Fare clic su una delle seguenti opzioni:
  - **Cerca** per visualizzare ed esportare i risultati.
  - **Salva criteri di ricerca** per salvare i criteri di ricerca. È possibile visualizzare e utilizzare i criteri salvati dalla sezione **Ricerche salvate**.

Identifier	GUID-6B5DF0E5-4F27-4EB6-B570-E5CD49116BC5
Version	2
Status	Translation approved

## Ricerca per ID

### Informazioni su questa attività

È possibile eseguire una ricerca utilizzando gli ID del PC per ottenere informazioni specifiche sui PC. Per informazioni su come impostare gli ID del PC, consultare [Impostare gli ID dell'inventario](#).

### Procedura

1. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Panoramica**. Viene visualizzata la pagina **Ricerca**.
2. Fare clic su **Utilizzare gli ID dei PC**. Si apre la pagina **Ricerca per ID**.
3. Inserisci il codice di matricola, il codice asset o il nome host dei PC che desideri includere nella ricerca.
4. Fare clic su una delle seguenti opzioni:
  - **Cerca** per visualizzare ed esportare i risultati.
  - **Salva criteri di ricerca** per salvare i criteri di ricerca. È possibile visualizzare e utilizzare i criteri salvati dalla sezione **Ricerche salvate**.

Identificator	GUID-619EC286-8A59-45B3-A3D1-61A6B2611F9A
Version	12
Status	Translation approved

## Gestire flotte e gruppi di PC

Dopo il deployment di SupportAssist, i PC vengono visualizzati automaticamente nella pagina **Inventario** in TechDirect entro 30 minuti dopo la connessione a Internet. È possibile aggiornare i dettagli di contatto e spedizione e le preferenze di SupportAssist nella configurazione di SupportAssist in qualsiasi momento. La configurazione aggiornata viene applicata automaticamente ai PC subito dopo la connessione a Dell. Per informazioni sulla configurazione e il deployment di SupportAssist, consulta la *Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs* disponibile nella pagina della documentazione di [SupportAssist for Business PCs](#).

La pagina **Inventario** consente di:

- Visualizzare tutti i PC nella propria flotta, il suo stato e i relativi dettagli sulle prestazioni e sull'utilizzo.
- Visualizzare suggerimenti, informazioni approfondite sull'integrità del PC e sull'esperienza delle applicazioni per ciascun PC.
- Creare gruppi e organizzare PC. Vedere [Panoramica sui gruppi](#).

Per gestire i PC, dal dashboard [TechDirect](#), vai a **Connetti e gestisci** > **Gestisci flotta di PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Gestisci**.

### Argomenti:

- [Inventario della flotta di PC](#)
- [Panoramica sui gruppi](#)
- [Creazione di un gruppo personalizzato o dinamico](#)

Identificator	GUID-510F5A87-9EF4-4EAA-AF20-0297209F498F
Version	21
Status	Translation approved

## Inventario della flotta di PC

La pagina **Inventario** mostra le informazioni sui PC.

L'elenco **Tutti i PC** visualizza le informazioni su tutti i PC della flotta. L'elenco **PC connessi** mostra le informazioni sui PC connessi a Dell. L'elenco **PC disconnessi** mostra informazioni sui PC non connessi a Dell negli ultimi 30 giorni. Per informazioni sulla rimozione dei PC disconnessi, consulta [Rimuovere i PC disconnessi](#).




La tabella seguente illustra le informazioni sui PC visualizzate nella pagina **Inventario**.

**i** **N.B.:** I dati sulle prestazioni e sull'utilizzo non sono disponibili per i PC con un piano di assistenza scaduto. È possibile visualizzare dati limitati sui PC con il piano di assistenza Basic. È possibile visualizzare tutti i dati sui PC con un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client.



**Tabella 3. Inventario**

Colonna	Descrizione
<b>Sito</b>	Nome del sito a cui è assegnato l'asset.
<b>Gruppo</b>	Gruppo a cui è assegnato l'asset.
<b>Numero di servizio</b>	Un codice alfanumerico univoco che si trova su un'etichetta con codice a barre bianca apposta sul PC o sulle periferiche Dell. <b>i</b> <b>N.B.:</b> Per visualizzare i dettagli dell'asset, l'integrità del PC e ottimizzare il PC, cliccare sul codice di matricola. Vedere <a href="#">Gestione di un singolo PC</a> .
<b>Codice asset</b>	Codice asset del PC che consente di monitorare e inventariare facilmente il PC.

**Tabella 3. Inventario (continua)**

Colonna	Descrizione
	<p> <b>N.B.:</b> Questa colonna viene visualizzata se è stato selezionato <b>Codice asset</b> come ID asset. Vedere <a href="#">Impostare gli ID dell'inventario</a>.</p> <p> <b>N.B.:</b> Per visualizzare i dettagli dell'asset, i dettagli relativi allo stato del PC e per ottimizzare il PC, cliccare sul codice asset. Vedere <a href="#">Gestione di un singolo PC</a>.</p>
<b>Paese</b>	Regione in cui è presente l'asset, ad esempio Americhe.
<b>Tipo di prodotto</b>	Tipo di dispositivo Dell, ad esempio Latitude.
<b>Piano di assistenza</b>	Piano di assistenza dell'asset, ad esempio ProSupport Plus.  <b>N.B.:</b> Nella pagina <b>Panoramica</b> viene visualizzata una rappresentazione grafica dei numeri di PC e dei piani di assistenza associati.
<b>Modello</b>	Modello del PC, ad esempio Latitude 5400.
<b>Data di scadenza</b>	La data in cui scade il piano di assistenza.
<b>Versione software</b>	Versione di SupportAssist installata sul PC, ad esempio 3.0.0.4.
<b>Versione BIOS del sistema</b>	Versione del BIOS installata sul PC, ad esempio 1.31.0.
<b>Ultimo contatto con Dell</b>	Data in cui l'asset è stato collegato l'ultima volta a Dell Technologies.
<b>Sistema operativo</b>	L'edizione del sistema operativo Windows installato nel PC, ad esempio Microsoft Windows 10 Enterprise.
<b>Versione OS</b>	Versione del sistema operativo Windows installata sul PC, ad esempio 1909.
<b>Utilizzo del PC*</b>	La misura in cui viene utilizzato un componente hardware critico del PC. Questo dato viene utilizzato per valutare le prestazioni complessive del PC. L'utilizzo viene categorizzato come segue in base ai criteri definiti da Dell: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Normal:</b> il carico medio sulla PC è normale.</li> <li>● <b>Elevated:</b> il carico medio sul PC è aumentato.</li> <li>● <b>High:</b> il carico medio sulla PC è al livello più alto e può influire sulle prestazioni del dispositivo.</li> </ul>
<b>Utilizzo CPU*</b>	Il carico medio del processore sul PC nel periodo di tempo selezionato. L'utilizzo viene categorizzato come segue in base ai criteri definiti da Dell: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Normal:</b> il carico medio sulla CPU è normale.</li> <li>● <b>Elevated:</b> il carico medio sul CPU è aumentato.</li> <li>● <b>High:</b> il carico medio sulla CPU è al livello più alto e può influire sulle prestazioni del dispositivo.</li> </ul>
<b>Utilizzo GPU*</b>	La quantità media di memoria video (VRAM) utilizzata in un periodo selezionato. L'utilizzo viene categorizzato come segue in base ai criteri definiti da Dell: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Normale:</b> l'utilizzo medio della GPU è all'interno del livello normale.</li> <li>● <b>Elevato:</b> l'utilizzo medio della GPU è aumentato.</li> <li>● <b>Alto:</b> l'utilizzo medio della GPU è al livello più alto, che può influire sulle prestazioni del dispositivo e può portare all'usura prematura della scheda video.</li> </ul>
<b>Utilizzo della memoria*</b>	La quantità di memoria (RAM) installata sul PC e la quantità media di memoria utilizzata in un periodo di tempo selezionato. Una

**Tabella 3. Inventario (continua)**

Colonna	Descrizione
	memoria insufficiente o un utilizzo costantemente elevato riducono le prestazioni del dispositivo.
<b>Memoria installata*</b>	La quantità di memoria RAM installata nel PC, ad esempio 32 GB.
<b>Stato batteria*</b>	Percentuale media di carica che la batteria conserva rispetto alla capacità di progettazione, quando è completamente carica.
<b>Tempo runtime batteria*</b>	Numero medio di ore di funzionamento del PC quando non collegato a una presa elettrica.
<b>Storage libero rimanente*</b>	Storage medio rimanente della memoria installata.
<b>Età PC*</b>	Numero di anni/mesi/giorni dalla spedizione del PC da parte di Dell, ad esempio 3 anni, 6 mesi, 7 giorni.
<b>OS crashes*</b>	Numero di arresti anomali del sistema operativo verificatisi sul PC.
<b>Errori delle app*</b>	Numero di errori delle applicazioni verificatisi sul PC.
<b>Eventi della batteria*</b>	Numero di errori o guasti riscontrati dalla batteria del PC.
<b>Eventi di storage*</b>	Numero di errori o guasti riscontrati dallo storage del PC.
<b>Eventi di temperatura*</b>	Numero di componenti che hanno superato la temperatura sostenibile.
<b>Eventi del sistema operativo*</b>	Numero di errori o guasti riscontrati dal sistema operativo.
<b>Eventi di utilizzo*</b>	Numero di errori o guasti riscontrati da un componente hardware critico del PC.
<b>Eventi di sistema*</b>	Numero di errori o guasti riscontrati da un componente chiave del PC.
<b>Stato di integrità*</b>	<p>Lo stato di integrità generale della flotta di PC per la settimana o il giorno selezionato. Lo stato è categorizzato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Integro</b>: il punteggio di integrità è compreso tra 51 e 100, pertanto il PC è integro.</li> <li>● <b>Richiede attenzione</b>: il punteggio di integrità è compreso tra 10 e 49, quindi il PC ha bisogno di attenzione.</li> <li>● <b>Non integro</b>: il punteggio di integrità è compreso tra 0 e 9, pertanto il PC non funziona in modo ottimale e influisce sulle prestazioni del parco dispositivi.</li> <li>● <b>Dati non disponibili</b>: i dati sull'integrità non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul> <p> <b>N.B.:</b> Lo <b>Stato di integrità</b> viene visualizzato per i PC con una garanzia attiva.</p>
<b>Stato di integrità attuale*</b>	<p>Lo stato di integrità attuale o l'ultimo aggiornamento della flotta di PC per la settimana o il giorno selezionato. Lo stato è categorizzato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Integro</b>: il punteggio di integrità è compreso tra 51 e 100, pertanto il PC è integro.</li> <li>● <b>Richiede attenzione</b>: il punteggio di integrità è compreso tra 10 e 49, quindi il PC ha bisogno di attenzione.</li> <li>● <b>Non integro</b>: il punteggio di integrità è compreso tra 0 e 9, pertanto il PC non funziona in modo ottimale e influisce sulle prestazioni del parco dispositivi.</li> <li>● <b>Dati non disponibili</b>: i dati sull'integrità non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul> <p> <b>N.B.:</b> Lo <b>Stato di integrità corrente</b> viene visualizzato per i PC con una garanzia attiva.</p>

\* Questi dati vengono raccolti solo quando l'utente ha effettuato l'accesso e sta utilizzando attivamente il PC.

**N.B.:** Lo stato di integrità e il punteggio del PC vengono calcolati in base a vari parametri di utilizzo e non in base agli avvisi di guasto hardware.

È possibile utilizzare l'opzione **Filtro** per filtrare e visualizzare informazioni specifiche sui PC e utilizzare l'opzione di **Ricerca avanzata** per specificare i requisiti aggiuntivi per la ricerca. La pagina **Inventario** ti consente inoltre di visualizzare i dettagli del PC ogni settimana o ogni giorno in base alle tue preferenze.

Per scaricare i dati di inventario del PC come file CSV, dall'elenco **Export** selezionare **PC inventory**.

È possibile immettere in un foglio elettronico le password del BIOS necessarie per gli aggiornamenti del BIOS. Per scaricare il foglio elettronico, dall'elenco **Export** selezionare **Central Resource Manager List**. Immettere le password dell'amministratore del BIOS e importare il foglio elettronico in Central Resource Manager. Per informazioni su come installare Central Resource Manager, consultare la *Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs* disponibile nella pagina della documentazione di [SupportAssist for Business PCs](#).

Identifier	GUID-E66AE0D5-1C80-4F37-B69D-7034C3FEAFD3
Version	14
Status	Translation approved

## Creare una Service Request

### Prerequisiti


Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.

### Informazioni su questa attività

Puoi creare una Service Request per i PC connessi e inviarla a Dell Technologies

**N.B.:** Non puoi creare Service Request per i PC disconnessi.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci** > **Gestisci flotta di PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Gestisci** > **inventario**.  
Viene visualizzata la pagina **Inventario**.
2. Individuare il PC per il quale creare una Service Request, cliccare su , quindi su **Crea service request**  
Viene visualizzata la pagina **Crea Service Request**.
3. Verifica il codice di matricola, seleziona un gruppo e fai clic su **SUCCESSIVO**.
4. Inserire le informazioni sull'incidente e i dati di contatto.
5. Rivedere le informazioni fornite e cliccare su **AVANTI**.
6. Fare clic su **SUBMIT**.

### Risultati

La Service Request viene inviata a Dell Technologies.

Identifier	GUID-53F95DA9-30B7-4918-92D6-979E5DD01A70
Version	13
Status	Translation approved

## Creare una richiesta di spedizione


### Prerequisiti

Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.


**N.B.:** Per gestire le richieste di invio, devi iscriverti al servizio di spedizione automatica in TechDirect.

### Informazioni su questa attività

Puoi creare le richieste di spedizione per i componenti in caso di guasto dell'hardware.

 **N.B.:** Non puoi creare richieste di spedizione per i PC disconnessi.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci** > **Gestisci flotta di PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Gestisci > inventario**.  
Viene visualizzata la pagina **Inventario**.
2. Individuare il PC per quale creare una richiesta di spedizione, cliccare su , quindi su **Crea richiesta di spedizione**.  
Viene visualizzata la pagina **Crea richiesta di spedizione**.
3. Verifica il codice di matricola, seleziona un gruppo e fai clic su **SUCCESSIVO**.
4. Inserire le informazioni sull'incidente e i dati di contatto.
5. Rivedere le informazioni fornite e cliccare su **AVANTI**.
6. Fare clic su **SUBMIT**.

### Risultati

La richiesta di spedizione viene inviata a Dell Technologies.

Identifier	GUID-69112409-AA1B-4B75-BOA7-12E724D4F373
Version	4
Status	Translation approved

## Rimuovere i PC disconnessi

### Informazioni su questa attività

Puoi rimuovere i PC che non sono più gestiti o utilizzati nell'organizzazione.

 **ATTENZIONE:** Accertati di esaminare i PC disconnessi prima di rimuoverli dall'inventario.


### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci** > **Gestisci flotta di PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Gestisci > inventario**.  
Viene visualizzata la pagina **Inventario**.
2. Selezionare **PC disconnessi** dall'elenco.
3. Selezionare i PC da rimuovere e cliccare su **Rimuovi PC**.

### Risultati

I PC selezionati vengono rimossi dall'inventario del parco dispositivi e lo stato viene visualizzato nella pagina **Audit Trail**.

 **N.B.:** Se SupportAssist è installato sui PC, la rimozione dei PC disconnessi dall'inventario non disinstallerà SupportAssist sui PC.

 **N.B.:** Se un PC disconnesso è stato rimosso involontariamente, è necessario reinstalla SupportAssist. Dopo la reinstallazione, puoi gestire il PC in TechDirect.

Identifier	GUID-A38B8D17-EF25-415C-ABC0-EAA0B3481FCA
Version	12
Status	Translation approved

## Panoramica sui gruppi

### Sito

Quando si configura e scarica SupportAssist da TechDirect utilizzando l'account Connect and manage administrator, viene creato automaticamente un sito per tale amministratore.

Quando si distribuisce SupportAssist su PC, tutti i PC su cui viene distribuito SupportAssist vengono visualizzati in TechDirect per quel sito. Per impostazione predefinita, ogni sito contiene un gruppo **predefinito**.

# Gruppi

Un gruppo è un'entità logica di PC all'interno di un sito. È possibile creare gruppi per l'organizzazione dei PC durante il deployment o in TechDirect. È possibile creare uno o più gruppi e organizzare i PC all'interno di un sito, ma non è possibile spostare i PC su più gruppi in siti diversi.

La scheda **Gruppi** sulla pagina **PC** consente di creare un gruppo e di organizzare i PC.

**i** **N.B.:** Devi disporre dei diritti di Connect and manage administrator per organizzare gruppi in TechDirect. I Connect and manage technician possono organizzare i gruppi, se consentito dall'amministratore. Vedere [Ruoli e autorizzazioni](#).

Per ulteriori informazioni su siti e gruppi, consultare le *Domande frequenti su SupportAssist con sistema operativo Windows* disponibili nella pagina della documentazione di [SupportAssist for Business PCs](#).

Identifier	GUID-C9C4863C-16FD-40E0-860E-0955982B1DA0
Version	19
Status	Translation approved

## Creare un gruppo

### Prerequisiti

Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci > Gestisci flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Gestisci > gruppi Gruppi > di siti**. Viene visualizzata la pagina **Gruppi**.
2. Cliccare su **Crea gruppo**. Viene visualizzata la finestra **Crea nuovo gruppo**.
3. Selezionare un sito e immettere un nome gruppo.
4. Cliccare su **Create**.

### Risultati

Il gruppo viene creato e la configurazione del gruppo predefinita del sito viene copiata nel gruppo appena creato.

**i** **N.B.:** Se i contatti primari e secondari sono diversi, assicurarsi di creare gruppi separati e assegnare contatti primari e secondari univoci per la gestione di questi dispositivi.

**i** **N.B.:** Per configurare le nuove preferenze, fare riferimento alla sezione **Gestione delle preferenze di SupportAssist** nella Guida al deployment.

Identifier	GUID-B7DE23E3-D205-4061-A347-65BC53931AEB
Version	14
Status	Translation approved

## Spostare asset tra gruppi esistenti

### Prerequisiti

- Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.
- Per spostare i PC da un gruppo a un altro è necessario che i gruppi di origine e di destinazione siano all'interno dello stesso sito.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci > Gestisci flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Gestisci > gruppi Gruppi > di siti**. Viene visualizzata la pagina **Gruppi**.
2. Cliccare su **Organizza PC**. Viene visualizzata la finestra **Organizza PC**.
3. Selezionare una delle seguenti opzioni:

- **Utilizzando i moduli online:** per organizzare i PC spostandoli da un gruppo a un altro gruppo in TechDirect.  
È possibile trasferire fino a 5.000 PC quando si utilizzano i moduli online.
- **Eseguendo il download e il caricamento di un foglio elettronico,** per organizzare i PC spostandoli da un gruppo all'altro utilizzando un foglio elettronico.  
Puoi spostare un numero illimitato di PC utilizzando il foglio elettronico.

4. Se si è scelto **di utilizzare i moduli online**, eseguire la seguente procedura:
  - a. Nell'elenco **Siti**, selezionare il sito.
  - b. Nell'elenco **Dal gruppo**, selezionare il gruppo di asset da cui si desidera spostare gli asset.
  - c. Dall'elenco **Al gruppo**, selezionare il gruppo di asset in cui si desidera spostare gli asset.
  - d. Selezionare i PC da spostare e cliccare su **Sposta**.
5. Se si è scelto **di scaricare e caricare un foglio elettronico**, eseguire la seguente procedura:
  - a. Nell'elenco **Siti**, selezionare il sito.
  - b. Nell'elenco **Seleziona gruppo**, selezionare i gruppi.
  - c. Scaricare e aggiornare il file di inventario, quindi cliccare su **Avanti**.  
Nel foglio elettronico, immettere i nomi dei gruppi nella colonna **Al gruppo**. Se non si desidera spostare il PC su un altro gruppo, lasciare vuota la cella **Al gruppo**.
  - d. Caricare il file di inventario e cliccare su **OK**.  
I nomi dei gruppi forniti nella colonna **Al gruppo** vengono creati automaticamente, se non esistono.

## Risultati

I PC vengono spostati nel nuovo gruppo.


Identifier	GUID-C27B8F7D-5A5E-4029-8EC1-44A6CEEE3749
Version	10
Status	Translation approved

## Aggiornare nome sito

### Prerequisiti

- Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.
- Per modificare il nome del sito, accertarsi di aver creato uno o più gruppi di asset all'interno di un sito.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci > Gestisci flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Gestisci > gruppi Gruppi > di siti**.  
Viene visualizzata la pagina **Gruppi**.
2. Individua la riga in cui sono elencati i dettagli del sito di asset che vuoi aggiornare, fai clic sull' , quindi fai clic su **Modifica**.
3. Modifica il nome del sito, quindi fai clic su **Salva**.

Identifier	GUID-492478DC-09CA-4A51-ADDD-D1B7D972B7A5
Version	2
Status	Translation approved


## Aggiorna nome gruppo

### Prerequisiti

Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci > Gestisci flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Gestisci > gruppi Gruppi > di siti**.  
Viene visualizzata la pagina **Gruppi**.
2. Individua il sito contenente il gruppo che desideri aggiornare ed espandi l'elenco dei siti.

3. Individua la riga in cui sono elencati i dettagli del gruppo che vuoi aggiornare, fai clic sull'  , quindi fai clic su **Modifica**.
4. Modifica il nome del gruppo, quindi clicca su **Salva**.


Identifier	GUID-B561E17F-89F6-4CD4-8AC9-988DF9B9D3F2
Version	10
Status	Translation approved

## Elimina gruppo

### Prerequisiti

- Il gruppo che si desidera eliminare non deve contenere asset. Per eliminare un gruppo che contiene asset, spostare gli asset in un altro gruppo. Vedere [Spostare asset tra gruppi esistenti](#).
- Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#) , accedi a **Connetti e gestisci > Gestisci flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Gestisci > gruppi Gruppi > di siti**.  
Viene visualizzata la pagina **Gruppi** .
2. Individua il sito contenente il gruppo che vuoi eliminare ed espandi l'elenco dei siti.
3. Individua la riga in cui sono elencati i dettagli del sito o del gruppo di asset che vuoi eliminare, fai clic sull'  , quindi fai clic su **Elimina**.

 **N.B.:** Non è possibile eliminare il gruppo **Predefinito** .

Identifier	GUID-E0EE70EE-61C6-4806-A8FD-00270D445A90
Version	1
Status	Translation approved

## Creazione di un gruppo personalizzato o dinamico

### Prerequisiti

Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#) , accedi a **Connetti e gestisci > Gestisci flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Gestisci > gruppi personalizzati**.  
Viene visualizzata la pagina **Gruppi personalizzati** .
2. Cliccare su **Create custom group**.  
Viene visualizzata la pagina **Ricerca**.
3. Clicca su Cerca: **usando regole o criteri**  
Viene visualizzata la pagina **Cerca per regola** .
4. Selezionare il prodotto e cliccare su **Cerca**.  
Viene visualizzata la pagina **Risultati della ricerca** .
5. Cliccare su **Crea gruppo personalizzato** e immettere un nome e una descrizione del gruppo.
6. Se si desidera passare da un gruppo statico a un gruppo dinamico, abilitare l'opzione **Switch to a dynamic group** nella finestra **Create custom group** .

 **N.B.:** Se si cercano i gruppi in base a criteri, è disponibile solo l'opzione **Passa a gruppo dinamico** .

7. Cliccare su **Crea gruppo**.  
Il gruppo personalizzato viene creato e le impostazioni di configurazione predefinite del sito vengono applicate al gruppo appena creato.

Identifier	GUID-CEBA5183-F6B9-43B6-A0D4-EAC0173B4A9F
Version	10
Status	Translation approved

## Gestione di un singolo PC

SupportAssist for Business PCs consente di visualizzare i suggerimenti e di eseguire ottimizzazioni remote su un PC. SupportAssist fornisce inoltre informazioni dettagliate sullo stato del PC, sull'esperienza delle applicazioni e sui dati sulla sicurezza, che aiutano a gestire meglio il PC.

Per gestire i PC, vai alla pagina **Inventario** e fai clic sul codice di matricola del PC.

### Argomenti:

- [Panoramica del PC](#)

Identifier	GUID-A13293BC-9A37-4001-BF2D-0C741C839A5D
Version	8
Status	Translation approved


## Panoramica del PC

### Dettagli dispositivo

Quando si clicca su un codice di matricola nella pagina **Inventario**, vengono visualizzati i seguenti dettagli nella pagina **Panoramica del PC**.

- **Panoramica del dispositivo**
  - **Tipo di modello:** modello del PC, ad esempio, Latitude 5400.
  - **Codice di matricola:** codice alfanumerico univoco tra cinque e sette cifre.
  - **Codice e asset:** codice asset del PC.
  - **Codice di servizio rapido:** codice numerico univoco che Dell utilizza per identificare il PC.
  - **Nome host:** nome host univoco del PC.
  - **Sistema operativo:** l'edizione del sistema operativo Windows installato nel PC, ad esempio Microsoft Windows 10 Enterprise.
  - **OS Version:** versione del sistema operativo Windows installata sul PC, ad esempio, 1909.
  - **Versione del BIOS di sistema:** versione del BIOS installata sul PC.
  - **Età PC:** numero di anni/mesi/giorni dalla spedizione del PC da parte di Dell, ad esempio 3 anni, 6 mesi, 7 giorni.
- **Informazioni sul servizio**
  - **Piano di assistenza:** piano di assistenza attivo del PC, ad esempio ProSupport Plus. Cliccare sul piano di assistenza per visualizzare il piano di assistenza e i dettagli della garanzia del PC.
  - **Scadenza garanzia:** data in cui scade il piano di assistenza.
  - **Versione software:** versione di SupportAssist installata sul PC, ad esempio 3.0.0.35.
  - **Ultimo contatto con Dell:** data in cui l'asset è stato collegato a Dell Technologies per l'ultima volta.
  - **Dettagli di casi recenti:** dettagli della richiesta di invio o del caso e relativo stato.
- **Configurazione hardware**
  - **Nome dell'articolo:** componenti forniti da Dell per il PC, ad esempio il trackpad.
  - **N. parte Dell:** ID univoco del componente.
  - **Descrizione parte:** descrizione univoca del componente.
  - **PPID (Piec e Part Identification):** numero univoco applicato ai componenti che possono essere utilizzati per identificare e tenere traccia del componente.
  - **Età:** l'età del componente in mese e anno.
  - **Data di produzione:** il mese, la data e l'anno in cui è stato prodotto il componente, ad esempio il 1° gennaio 2021.
  - **Configurazione originale (così come spedita):** indica se il PC contiene i componenti originariamente inviati da Dell Technologies.

- **Inventario dei driver**
  - **Categoria:** categoria del driver.
  - **Nome:** nome del driver.
  - **Versione corrente:** versione del driver.
  - **Data ultima release:** data in cui il driver è stato rilasciato.
- **Dispositivi esterni**
  - **Tipo di dispositivo:** tipo di dispositivo Dell, ad esempio, monitor.
  - **Codice di matricola:** codice alfanumerico univoco tra cinque e sette cifre.
  - **PPID/Numero di serie:** numero univoco applicato ai componenti che possono essere utilizzati per identificare e tenere traccia del componente.
  - **Modello:** modello del dispositivo Dell.
  - **Firmware:** dettagli del firmware del dispositivo.

 **N.B.:** I dettagli dei **Dispositivi esterni** vengono visualizzati se il PC è collegato al monitor Dell e alla docking station Dell.

## Azioni

Nella sezione **Azioni** è possibile:


- Esaminare i suggerimenti per il PC e intervenire su di essi per mantenere il proprio PC in funzione al meglio. Vedere [Suggerimenti per un PC specifico](#).
- Ripristinare i file e le impostazioni del PC al punto di ripristino precedente. Vedere [Ripristino dei file e delle impostazioni del PC](#).

## Punteggi e tendenze

La sezione **Punteggi e tendenze** consente di visualizzare i punteggi e le tendenze per i seguenti elementi:

- Integrità PC
- Esperienza con le applicazioni
- Sicurezza

Puoi anche visualizzare un riepilogo dello stato del PC, dell'esperienza con le applicazioni e la sicurezza nei rispettivi widget.

 **N.B.:** Per visualizzare lo stato del PC, l'esperienza con le applicazioni e i dati sulla sicurezza, il PC deve disporre di un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

**Tabella 4. Punteggi e tendenze**

Widget	Fattori di valutazione	Punteggio
<b>Integrità:</b> mostra il punteggio di integrità del PC e il risultato generale della valutazione dell'integrità.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eventi della batteria</li> <li>● Utilizzo dell'hardware</li> <li>● Eventi OS</li> <li>● Eventi termici</li> <li>● Eventi di storage</li> <li>● Eventi di sistema</li> </ul>	Lo stato e il punteggio sono classificati come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>51-100:</b> il PC è integro.</li> <li>● <b>10-49:</b> il PC richiede attenzione.</li> <li>● <b>0-9:</b> il PC non è integro e non funziona in modo ottimale. Ciò influisce sulle prestazioni della flotta dispositivi.</li> <li>● <b>Dati non disponibili:</b> i dati sull'integrità non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul>
<b>Esperienza con le applicazioni:</b> visualizza il punteggio dell'esperienza con le applicazioni, il numero di applicazioni con problemi e il numero di applicazioni più utilizzate.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Applicazioni più utilizzate</li> <li>● Contesto dell'applicazione</li> <li>● Arresti anomali delle applicazioni</li> <li>● PC interessati dall'arresto anomalo dell'applicazione</li> </ul>	L'esperienza dell'applicazione è considerata buona quando il punteggio è maggiore di 10 ed è insufficiente quando il punteggio è inferiore a 10.
<b>Sicurezza:</b> mostra il punteggio di sicurezza e il risultato complessivo della valutazione della sicurezza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Antivirus</li> <li>● Password amministratore BIOS</li> <li>● Verifica BIOS</li> <li>● Crittografia del disco</li> </ul>	Lo stato e il punteggio sono classificati come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>70-100:</b> il PC è protetto e il rischio è minimo.</li> </ul>

**Tabella 4. Punteggi e tendenze (continua)**

Widget	Fattori di valutazione	Punteggio
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firewall</li> <li>• Indicatori di attacco</li> <li>• Trusted Platform Module</li> <li>• Intel Management Engine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>50-69:</b> il PC richiede attenzione.</li> <li>• <b>0-49:</b> il PC è a rischio.</li> <li>• <b>Dati non disponibili:</b> i dati non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul>

Identificatore	GUID-4971048E-A982-4A7B-BF9A-B9B95882832F
Versione	13
Status	Translation approved

## Suggerimenti per un PC specifico

Per eseguire le ottimizzazioni sul PC, passa alla pagina **Inventario** e clicca sul codice di matricola del PC. È possibile visualizzare o eseguire ottimizzazioni in base ai ruoli e alle autorizzazioni configurati dall'amministratore. Vedere [Ruoli e autorizzazioni](#).

**i** **N.B.:** È possibile visualizzare i suggerimenti per tutti i PC in garanzia. Tuttavia, le ottimizzazioni da remoto sono disponibili esclusivamente per i PC con un piano di servizi ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo. Inoltre, indipendentemente dal piano di assistenza o dallo stato della garanzia, è possibile aggiornare in remoto BIOS, driver, firmware e applicazioni Dell per tutti i PC.

È possibile eseguire le seguenti ottimizzazioni sui PC per scopi di manutenzione a intervalli regolari.

- Eseguì la scansione e installa gli aggiornamenti del PC.
- Analizzare il PC alla ricerca di problemi hardware.
- Aumentare le prestazioni del PC liberando spazio sul disco rigido, rimuovendo gli elementi superflui e migliorando le prestazioni grazie all'ottimizzazione dei file.
- Ottimizzare la connettività di rete aggiornando le impostazioni del PC per garantire che la tua rete sia efficiente e affidabile.
- Consente di isolare, rimuovere e ripristinare i file danneggiati da virus e malware per assicurare la protezione del PC.

**i** **N.B.:** Per i PC su cui è in esecuzione SupportAssist for Business PCs versione 3.6 o precedente, vengono visualizzate le ottimizzazioni **Pulisci file** e **Ottimizza prestazioni** anziché **Migliora prestazioni**.

**i** **N.B.:** Non puoi installare gli aggiornamenti del PC quando utilizzi una connessione RDP (Remote Desktop Protocol).

**i** **N.B.:** Quando si avvia un aggiornamento del PC in remoto, il processo si interrompe se è in corso una chiamata audio/video utilizzando le applicazioni per conferenze Skype, Teams, Zoom o Avaya e riprende automaticamente al termine della chiamata.

Per avviare le ottimizzazioni, selezionare le attività di ottimizzazione richieste e cliccare su **Esegui attività**. Quando il PC è online e connesso a Dell, controlla le attività in sospeso. A seconda della configurazione di SupportAssist, l'utente del PC riceve una notifica sulle attività di ottimizzazione oppure le attività vengono eseguite in background senza l'intervento dell'utente. Se l'utente viene avvisato, la notifica viene visualizzata per 90 secondi sul PC. L'utente può scegliere di rinviare l'attività due volte, dopodiché l'attività viene eseguita automaticamente. Se il PC non è in grado di eseguire le attività, è possibile avviare nuovamente l'attività.

**i** **N.B.:** Le notifiche di scansione non vengono visualizzate sul PC dell'utente se:

- L'opzione **Notifiche di visualizzazione** è disabilitata nella configurazione di SupportAssist.
- Il PC è in modalità presentazione.
- Le notifiche nel Centro notifiche di Windows sono disabilitate.
- Nessuna attività sul PC per 15 minuti.
- Il PC è bloccato o disconnessione.

Una volta completate le attività di ottimizzazione sul PC, viene visualizzato un messaggio di conferma su ogni riquadro.

**i** **N.B.:** Non è possibile avviare un'altra ottimizzazione remota quando un'attività è in coda o in corso.

**i** **N.B.:** Una volta che gli aggiornamenti al PC sono stati completati, viene visualizzato un messaggio che indica che è necessario riavviare il PC. Non puoi eseguire altre ottimizzazioni fino a quando non si riavvia il PC.

Identifier	GUID-F20E8D2C-459B-47C2-AB39-42D3542FC71D
Version	3
Status	Translation approved

## Ripristino dei file e delle impostazioni del PC

SupportAssist esegue la scansione del PC e suggerisce in modo proattivo gli aggiornamenti dei driver richiesti. Prima di installare un aggiornamento sul PC, SupportAssist crea automaticamente un punto di ripristino, ove applicabile. Quando richiesto, è possibile utilizzare il punto di ripristino dal PC per disinstallare l'aggiornamento e riportare il PC allo stato precedente da remoto. I punti di ripristino sono disponibili per 30 giorni.

**i** **N.B.:** È possibile ripristinare solo i file e le impostazioni al punto di ripristino selezionato. Il ripristino del BIOS e del firmware non è supportato.

**i** **N.B.:** Per ripristinare i file e le impostazioni del PC, è necessario soddisfare i seguenti criteri:

- Sul PC deve essere installato SupportAssist for Business PCs versione 3.5 o successiva.
- I PC devono disporre di un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.
- Per ripristinare il PC è necessario disporre dei diritti di Connect and manage administrator. I Connect and manage technician possono ripristinare il PC, se consentito dall'amministratore. Vedere [Ruoli e autorizzazioni](#).
- L'opzione **Esegui tutte le scansioni e gli aggiornamenti remoti senza l'interazione dell'utente finale** deve essere disabilitata nella sezione **Configura e connetti** > **Configura preferenze** > **Azioni remote**.

**i** **N.B.:** I punti di ripristino vengono rimossi quando si aggiorna SupportAssist for Business PCs alla versione più recente.

Per ripristinare i file e le impostazioni del PC allo stato precedente, andare alla pagina **Inventario** e cliccare sul codice di matricola del PC. Cliccare sulla scheda **Ripristino sistema**, selezionare un punto di ripristino, quindi cliccare su **Ripristina**.

Quando si avvia il processo di ripristino, all'utente del PC viene inviata una notifica e viene richiesto di confermare la richiesta. Quando l'utente del PC conferma la richiesta, il sistema operativo torna al punto di ripristino selezionato ed è possibile monitorare l'avanzamento in TechDirect. Al termine del ripristino, all'utente del PC viene richiesto di riavviare il PC ed è possibile visualizzare lo stato di ripristino del PC nella pagina **Riepilogo** > **Audit trail** Vedere [Audit trail](#).

Identifier	GUID-A3959D04-E99D-45C2-BB2B-66173A11F342
Version	7
Status	Translation approved

## Stato di un PC specifico

**Video correlato:** [Come visualizzare l'integrità della flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#)

La sezione **Integrità** della pagina **Panoramica PC** fornisce i dati sullo stato del PC che ti consentono di valutare le prestazioni complessive del PC.

Per visualizzare i dati di integrità, andare alla pagina **Inventario** e clicca sul codice di matricola del PC.

**i** **N.B.:** I dati sull'integrità vengono raccolti solo se:

- L'utente ha effettuato l'accesso e sta utilizzando attivamente il PC.
- Se sul PC è attivo un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

La sezione **Integrità** mostra anche un grafico sulla tendenza dei PC il cui stato è integro, che richiedono attenzione e che non risultano integri nelle ultime 26 settimane (visualizzazione settimanale) o negli ultimi 30 giorni (visualizzazione giornaliera). Il grafico sulla tendenza si basa sul risultato complessivo delle seguenti valutazioni dell'integrità eseguite sul PC:

- Eventi della batteria
- Utilizzo dell'hardware
- Eventi OS
- Eventi termici
- Eventi di storage
- Eventi di sistema

Lo stato è categorizzato come segue:

- **Integro:** il punteggio di integrità è compreso tra 50 e 100, pertanto il PC è integro.
- **Richiede attenzione:** il punteggio di integrità è compreso tra 10 e 49, quindi il PC ha bisogno di attenzione.

- **Non integro:** il punteggio di integrità è compreso tra 0 e 9, pertanto il PC non funziona in modo ottimale e influisce sulle prestazioni del parco dispositivi.
- **Dati non disponibili:** i dati sull'integrità non sono stati ricevuti dal PC.

Puoi fare clic su una sezione specifica con codifica colore, o data o settimana, per visualizzare informazioni sulle prestazioni del PC.

**i** **N.B.:** Lo stato di integrità e il punteggio del PC vengono calcolati in base a vari parametri di utilizzo e non in base agli avvisi di guasto hardware.

## Uso del PC

La sezione **Utilizzo PC** fornisce una panoramica dell'utilizzo e delle prestazioni del sistema.

In questa sezione vengono visualizzati i seguenti elementi:

- **Utilizzo PC:** la misura in cui viene utilizzato un componente hardware critico del PC. Questo dato viene utilizzato per valutare le prestazioni complessive del PC.
- **Utilizzo della memoria:** la quantità di memoria (RAM) installata sul PC e la quantità media di memoria utilizzata in un periodo di tempo selezionato.
- **Utilizzo CPU:** il carico medio del processore sul PC nel periodo di tempo selezionato.
- **Utilizzo GPU:** la quantità media di memoria video (VRAM) utilizzata in un periodo selezionato.
- **Disco:** la quantità di spazio sul disco rigido ancora disponibile per il file storage e l'attività media del disco nel periodo di tempo selezionato.
- **Integrità batteria:** percentuale media di carica che la batteria conserva rispetto alla capacità di progettazione, quando è completamente carica

## Eventi PC

La sezione **Eventi PC** fornisce una panoramica degli eventi che contribuiscono al punteggio di integrità del PC. Gli eventi del PC sono registri di sistema che specificano un tipo di evento, quando si è verificato e l'impatto sul PC.

Per visualizzare il tipo di evento, la descrizione dell'evento e la data e l'ora in cui si è verificato l'evento, seleziona un evento. Di seguito sono riportati i tipi di eventi:

- **Batteria:** numero di errori o guasti riscontrati dalla batteria del PC.
- **Storage:** numero di errori o guasti riscontrati dallo storage del PC.
- **Termico:** numero di componenti che hanno superato la temperatura sostenibile.
- **Utilizzo:** numero di errori o guasti riscontrati da un componente hardware critico del PC.
- **Errori di sistema:** numero di errori o guasti riscontrati da un componente chiave del PC.
- **OS:** numero di errori o guasti riscontrati dal sistema operativo.

Identifier	GUID-26956E02-1D3C-4C96-A133-CD6F3B564AB5
Version	4
Status	Translation approved

## Esperienza delle applicazioni per un PC specifico

**Video correlato:** [Come visualizzare l'esperienza delle applicazioni per la flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#)

La sezione **Esperienza applicazione** della pagina **Panoramica PC** fornisce informazioni approfondite sull'utilizzo delle applicazioni e sugli arresti anomali che consentono di comprendere le prestazioni del PC. Questi dati vengono raccolti solo quando l'utente ha effettuato l'accesso e sta utilizzando attivamente il PC.

Per gestire i PC, andare alla pagina **PC** e clicca sul codice di matricola del PC.

La sezione **Esperienza applicazione** mostra anche un grafico sulla tendenza degli arresti anomali delle applicazioni per 26 settimane (visualizzazione settimanale) o 30 giorni (visualizzazione giornaliera). Puoi fare clic su una sezione specifica con codifica colore, o data o settimana, per visualizzare informazioni sugli arresti anomali delle applicazioni e sulle applicazioni più utilizzate.

## Arresti anomali delle applicazioni e applicazioni più utilizzate

L'**Esperienza con le applicazioni** mostra anche il tipo di arresto anomalo delle applicazioni, il motivo dell'arresto anomalo e il momento in cui si è verificato.

Inoltre, in questa sezione vengono visualizzati anche i dettagli sulle applicazioni più utilizzate, ad esempio il nome dell'applicazione, la versione, gli arresti anomali per ogni applicazione, il tempo impiegato per ogni applicazione, l'utilizzo medio della CPU, l'utilizzo della memoria media e l'utilizzo medio del disco da parte dell'applicazione.

Identifier	GUID-36354501-E21E-4E48-8779-67E1C3F79638
Version	7
Status	Translation approved

## Sicurezza per un PC specifico

**Video correlato:** [Come visualizzare la sicurezza della flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#)

La sezione **Sicurezza** della pagina **Panoramica del PC** fornisce informazioni sulla sicurezza del PC che consentono di valutare il rischio per garantire che il PC sia privo di vulnerabilità e minacce.

Per gestire i PC, andare alla pagina **Inventario** e clicca sul codice di matricola del PC.

**i** **N.B.:** I dati sulla sicurezza vengono raccolti solo se:

- Hai implementato Dell Trusted Device nella tua flotta di PC. Per ulteriori informazioni su Dell Trusted Device, consulta i manuali di Dell Trusted Device disponibili nella pagina della documentazione di [Dell Trusted Device](#).
- Se sul PC è attivo un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

La sezione **Sicurezza** visualizza un grafico sulla tendenza derivato in base al risultato complessivo delle valutazioni della sicurezza eseguite sul PC per 90 giorni.

Nella tabella seguente vengono descritte le valutazioni eseguite sul PC e i risultati associati:

**Tabella 5. Misurazione del rischio**

Fattore di assessment dei rischi	Possibili risultati della valutazione
<b>Antivirus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Esito positivo:</b> la soluzione antivirus è installata e abilitata.</li> <li>• <b>Esito negativo:</b> la soluzione antivirus non è installata e non è abilitata.</li> <li>• <b>Dati non disponibili:</b> impossibile recuperare i dati da Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>Password amministratore BIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Esito positivo:</b> la password dell'amministratore del BIOS è impostata.</li> <li>• <b>Esito negativo:</b> la password dell'amministratore del BIOS non è impostata.</li> <li>• <b>Dati non disponibili:</b> impossibile recuperare i dati da Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>Verifica BIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Esito positivo:</b> il test di verifica del BIOS ha esito positivo.</li> <li>• <b>Avviso:</b> altri errori rilevati durante la verifica.</li> <li>• <b>Esito negativo:</b> il test di verifica del BIOS ha esito negativo.</li> <li>• <b>Dati non disponibili:</b> impossibile recuperare i dati da Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>Crittografia del disco</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Esito positivo:</b> viene rilevata la crittografia del disco.</li> <li>• <b>Esito negativo:</b> non viene rilevata la crittografia del disco.</li> <li>• <b>Dati non disponibili:</b> impossibile recuperare i dati da Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>Firewall</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Esito positivo:</b> la soluzione firewall è installata e abilitata.</li> <li>• <b>Esito negativo:</b> la soluzione firewall non è installata e non è abilitata.</li> <li>• <b>Dati non disponibili:</b> impossibile recuperare i dati da Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>Indicatori di attacco</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Esito positivo:</b> nessun indicatore di attacchi rilevato.</li> <li>• <b>Avviso:</b> indicatori parziali degli attacchi rilevati.</li> <li>• <b>Esito negativo:</b> indicatori completi di attacchi rilevati.</li> <li>• <b>Dati non disponibili:</b> impossibile recuperare i dati da Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>Trusted Platform Module</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Esito positivo:</b> Trusted Platform Module abilitato</li> <li>• <b>Esito negativo:</b> Trusted Platform Module non abilitato</li> </ul>

**Tabella 5. Misurazione del rischio (continua)**

Fattore di assessment dei rischi	Possibili risultati della valutazione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Dati non disponibili:</b> impossibile recuperare i dati da Dell Trusted Device.</li> </ul>
<b>Intel Management Engine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Esito positivo:</b> il test di verifica di Intel Management Engine viene superato.</li> <li>● <b>Avviso:</b> altri errori rilevati durante la verifica.</li> <li>● <b>Esito negativo:</b> il test di verifica di Intel Management Engine ha esito negativo.</li> <li>● <b>Dati non disponibili:</b> impossibile recuperare i dati da Dell Trusted Device.</li> </ul>

Identifier	GUID-39A4A379-39D4-4E6E-B826-35776FAD1B07
Version	2
Status	Translation approved

## Verifica dei componenti per un PC specifico

La sezione **Verifica dei componenti** della pagina di **Panoramica del PC** fornisce informazioni sui componenti all'interno del PC rispetto alla configurazione di fabbrica.

Per visualizzare i dati di verifica dei componenti, passare alla pagina **Inventario** o alla pagina di **Verifica di sicurezza > dei componenti**, fare clic sul **Codice di matricola** del PC e selezionare l'opzione di **Verifica dei componenti**.

**i** **N.B.:** I dati sulla verifica dei componenti vengono raccolti solo se:

- È stato implementato Trusted Device nella flotta PC. Per ulteriori informazioni su Trusted Device, consultare i manuali di Trusted Device disponibili nella pagina della documentazione di [Dell Trusted Device](#).
- I PC dispongono di diritti attivi per Secure Component Verification (Cloud).

La sezione **Verifica dei componenti** mostra i riquadri per ciascun componente all'interno del PC. Ogni riquadro dei componenti visualizza il numero di modello del componente, la revisione, il numero di serie e lo stato di verifica.

**i** **N.B.:** I PC con più moduli di memoria e dispositivi di storage fissi visualizzano ciascun componente in un unico riquadro.

Nella tabella seguente vengono descritte le verifiche dei componenti eseguite sul PC e i risultati associati:

**Tabella 6. Verifica dei componenti**

Componente	Risultati della verifica
<b>CPU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Verificato:</b> la CPU all'interno dei PC corrisponde alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Errore di verifica:</b> la CPU all'interno del PC non corrisponde alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Dati non disponibili:</b> i dati non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul>
<b>Rete integrata</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Verificato:</b> i componenti all'interno dei PC corrispondono alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Errore di verifica:</b> i componenti all'interno del PC non corrispondono alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Dati non disponibili:</b> i dati non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul>
<b>Memoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Verificata:</b> la memoria all'interno dei PC corrisponde alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Errore di verifica:</b> la memoria all'interno del PC non corrisponde alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Dati non disponibili:</b> i dati non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul>
<b>Scheda madre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Verificata:</b> la scheda madre all'interno dei PC corrisponde alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Errore di verifica:</b> la scheda madre all'interno del PC non corrisponde alla configurazione di fabbrica.</li> </ul>

**Tabella 6. Verifica dei componenti (continua)**

Componente	Risultati della verifica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Dati non disponibili:</b> i dati non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul>
<b>Storage fisso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Verificato:</b> lo storage fisso all'interno dei PC corrisponde alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Errore di verifica:</b> il disco rigido all'interno del PC non corrisponde alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Dati non disponibili:</b> i dati non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul>
<b>Sistema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Verificato:</b> le informazioni di sistema del PC corrispondono alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Errore di verifica:</b> i componenti all'interno del PC non corrispondono alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Dati non disponibili:</b> i dati non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul>
<b>Trusted Platform Module</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Verificato:</b> Trusted Platform Module all'interno dei PC corrisponde alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Errore di verifica:</b> Trusted Platform Module all'interno del PC non corrisponde alla configurazione di fabbrica.</li> <li>● <b>Dati non disponibili:</b> i dati non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul>

Identificatore	GUID-AC9C5BCB-A57C-46FA-B086-55233E9D853A
Versione	27
Status	Translation approved

## Suggerimenti per la flotta di PC Dell

SupportAssist consente di esaminare i suggerimenti per i PC e di intervenire su di essi per mantenere il proprio PC in funzione. Questi suggerimenti sono mostrati in base alle scansioni pianificate o ai dati di telemetria più recenti ricevuti dai PC. È possibile visualizzare o eseguire ottimizzazioni in base ai ruoli e alle autorizzazioni configurati dall'amministratore. Vedere [Ruoli e autorizzazioni](#).

Per ottimizzare i PC, dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Suggerimenti** e seleziona il sito e i gruppi dall'elenco **Siti e gruppi**.

È possibile avviare le seguenti ottimizzazioni consigliate sui PC per scopi di manutenzione a intervalli regolari:

- [Rivedi e pianifica gli aggiornamenti del PC](#): scansiona e installa gli aggiornamenti del PC.
- [Scansione hardware](#): esegue la scansione del PC alla ricerca di problemi hardware.
- [Aumento delle prestazioni](#)- Aumenta le prestazioni del PC liberando spazio sul disco rigido, rimuovendo il disordine e migliorando le prestazioni con l'ottimizzazione dei file.
- [Ottimizza rete](#)—ottimizza la connettività di rete aggiornando le impostazioni del PC per garantire che la tua rete sia efficiente e affidabile.
- [Rimuovi virus e malware](#)- Consente di isolare, rimuovere e ripristinare i file danneggiati da virus e malware per garantire la protezione del PC.

**i N.B.:** È possibile visualizzare i suggerimenti per tutti i PC in garanzia. Tuttavia, le ottimizzazioni da remoto sono disponibili esclusivamente per i PC con un piano di servizi ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo. Inoltre, indipendentemente dal piano di assistenza o dallo stato della garanzia, è possibile aggiornare in remoto BIOS, driver, firmware e applicazioni Dell per tutti i PC.

**i N.B.:** Quando si avvia un aggiornamento del PC in remoto, il processo si interrompe se è in corso una chiamata audio/video utilizzando le applicazioni per conferenze Skype, Teams, Zoom o Avaya e riprende automaticamente al termine della chiamata.

**i N.B.:** Se è stata abilitata l'ottimizzazione automatica dei PC nelle preferenze di SupportAssist, i suggerimenti non vengono visualizzati per i PC con un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo. Al contrario, le ottimizzazioni per tali PC vengono eseguite automaticamente durante le scansioni pianificate.

Se sono disponibili suggerimenti utilizzabili per la propria flotta di PC, nella pagina **Panoramica** viene visualizzata una rapida visualizzazione dei suggerimenti. Clicca sul link corrispondente per ottimizzare in remoto la flotta di PC. Quando i PC sono online e connessi a Dell, controllano automaticamente le attività in sospeso. In base alla configurazione del gruppo, queste attività vengono eseguite sui PC. Se gli aggiornamenti del PC non vengono completati entro cinque giorni e altre attività entro 30 giorni, si verifica il timeout. È quindi possibile riavviare le attività.

**i N.B.:** Le notifiche di scansione non vengono visualizzate sul PC dell'utente se:

- L'opzione **Notifiche di visualizzazione** è disabilitata nella configurazione di SupportAssist.
- Il PC è in modalità presentazione.
- Le notifiche nel Centro notifiche di Windows sono disabilitate.
- Nessuna attività sul PC per 15 minuti.
- Il PC è bloccato o disconnessione.

**i N.B.:** Per le flotte più grandi con numerosi suggerimenti, si consiglia di eseguire fino a un massimo di 50.000 aggiornamenti contemporaneamente.

### Argomenti:

- [Rivedi e pianifica gli aggiornamenti del PC](#)
- [Scansione hardware](#)
- [Aumento delle prestazioni](#)
- [Ottimizza rete](#)

- [Rimuovi virus e malware](#)

Identificer	GUID-EFA4DEC7-4BA5-44FB-AD21-AC5FF1AF48C4
Version	4
Status	Translation approved


## Rivedi e pianifica gli aggiornamenti del PC


### Informazioni su questa attività

SupportAssist consente di monitorare e aggiornare il BIOS, i driver, il firmware e le applicazioni Dell consigliati per tutti i PC della flotta. Se la flotta include più di 100 PC, è possibile pianificare gli aggiornamenti dei PC in modo che vengano eseguiti in fasi sui PC selezionati alla data e all'ora preferite.


Il riquadro **Verifica disponibilità aggiornamenti** nella pagina **Suggerimenti** mostra il numero di aggiornamenti disponibili per la flotta PC, che è possibile filtrare per categorie, ad esempio critici, consigliati e opzionali.

- **Critici:** aggiornamenti necessari per garantire la corretta integrità dei PC.
- **Consigliati:** aggiornamenti che possono migliorare in modo significativo le prestazioni del PC.
- **Opzionale:** aggiornamenti che è possibile scegliere di installare sui PC.

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


 **N.B.:** Non puoi installare gli aggiornamenti sui PC quando si utilizza una connessione RDP (Remote Desktop Protocol).

### Procedura



1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci > Gestisci flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Gestisci > consigli**. Viene visualizzata la pagina **Suggerimenti**.
2. Nel riquadro **Verifica disponibilità aggiornamenti**, cliccare su **Visualizza aggiornamenti** o **Visualizza PC**. Viene visualizzata la pagina **Verifica disponibilità aggiornamenti**.
3. Selezionare gli aggiornamenti da eseguire sui PC e cliccare su **Avanti**. Viene visualizzata la pagina **Pianifica aggiornamenti software**.
4. Nella sezione **Nome**, immettere un nome univoco per la richiesta di aggiornamento e fare clic su **Avanti**.
5. Nella sezione **Pianificazione**, scegliere la data e l'ora per iniziare l'aggiornamento dei PC e fare clic su **Avanti**. È possibile pianificare la data di inizio fino a tre giorni in anticipo.
6. Nella sezione **Seleziona PC**, esegui le seguenti operazioni:
  -  **N.B.:** Questa sezione è abilitata solo quando la flotta include più di 100 PC.
  - a. Gli aggiornamenti del PC possono essere implementati in due fasi. Per la prima fase, è possibile utilizzare il dispositivo di scorrimento per impostare la percentuale di PC o immettere il numero di PC manualmente. Tutti i PC che non si trovano nella prima fase vengono assegnati automaticamente alla seconda fase.
  - b. Facoltativamente, abilitare l'interruttore della soglia e selezionare un valore per la soglia di successo per i PC in fase iniziale. I PC del secondo stage ricevono gli aggiornamenti solo se soddisfano la soglia impostata. Se questa soglia non viene raggiunta, i PC secondari non ricevono alcun aggiornamento.
7. **Cliccare su Schedule**, quindi su **Confirm**.


### Risultati

Gli aggiornamenti del PC sono pianificati. Se gli aggiornamenti del PC non vengono eseguiti entro cinque giorni, scadranno e sarà possibile avviare nuovamente le attività. È possibile monitorare l'avanzamento nella sezione **Traccia attività pianificate** della pagina **Consigli**. Se l'utente finale è impegnato in una chiamata audio o video attiva o se è in corso un aggiornamento di Windows, gli aggiornamenti del PC vengono sospesi e ripresi automaticamente al termine della chiamata o al termine dell'aggiornamento.

 **N.B.:** Gli aggiornamenti del PC vengono pianificati in base al fuso orario del PC dell'amministratore di Connect and Manage, anziché al fuso orario del PC dell'utente finale.

Le seguenti azioni possono essere eseguite sulle attività pianificate nella sezione **Track scheduled tasks**:

- Per modificare l'attività pianificata, individuare l'attività, fare clic su  e fare clic su **Modifica**.
- Per visualizzare i dettagli dell'attività, individuare l'attività, fare clic su  e fare clic su **Visualizza dettagli aggiornamento**.

- Per annullare un'attività in coda, individuare l'attività, fare clic su  e fare clic su **Annulla**. Non è possibile annullare le attività in corso.

Identificatore	GUID-81FF1B72-7F02-4717-A9F4-3E8069EEB1B7
Versione	1
Status	Translation approved

## Scansione hardware

### Informazioni su questa attività

SupportAssist consente di eseguire la scansione in remoto dell'hardware della flotta di PC per identificare eventuali problemi hardware.

Il riquadro **Scansione hardware** nella pagina **Suggerimenti** mostra il numero di PC che non sono stati analizzati in **un** numero di giorni **x**, dove **x** indica 30, 60 o 90 giorni.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci** > **Gestisci flotta di PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Gestisci** > **consigli**. Viene visualizzata la pagina **Suggerimenti**.
2. Nel riquadro **Scansione hardware**, cliccare su **Visualizza PC**. Viene visualizzata la pagina **Scansione hardware**.
3. Selezionare i PC da analizzare e cliccare su **Run**.

### Risultati

L'attività viene accodata per essere eseguita quando i PC sono online e connessi a Dell. È possibile monitorare lo stato di avanzamento nella sezione **Traccia altre attività** della pagina **Suggerimenti**.

 **N.B.:** Per annullare l'attività, selezionare **Queued** dall'elenco **Status**, selezionare gli aggiornamenti che si desidera annullare, quindi fare clic su **Cancel**. Non è possibile annullare le attività in corso.


Identificatore	GUID-C1185770-A45C-40F9-B5DD-3CA2DEDEACCO
Versione	1
Status	Translation approved

## Aumento delle prestazioni

### Informazioni su questa attività

SupportAssist consente di incrementare le prestazioni del PC da remoto liberando spazio sul disco rigido, rimuovendo gli elementi superflui e migliorando le prestazioni con l'ottimizzazione dei file.

Il riquadro **Migliora le prestazioni** nella pagina **Consigli** la quantità di spazio su disco pulibile tra i PC e il numero di PC che non sono stati ottimizzati per le prestazioni. Queste informazioni sono disponibili per 30, 60 o 90 giorni.


 **N.B.:** Per i PC su cui è in esecuzione SupportAssist for Business PCs versione 3.6 o precedente, vengono visualizzate le ottimizzazioni **Pulisci file** e **Ottimizza prestazioni** anziché **Migliora prestazioni**.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci** > **Gestisci flotta di PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Gestisci** > **consigli**. Viene visualizzata la pagina **Suggerimenti**.
2. Nel riquadro **Migliora le prestazioni**, fai clic su **Visualizza PC**. Viene visualizzata la pagina **Migliora prestazioni**.
3. Selezionare i PC per i quali migliorare le prestazioni e cliccare su **Run**.

### Risultati

L'attività viene accodata per essere eseguita quando i PC sono online e connessi a Dell. È possibile monitorare lo stato di avanzamento nella sezione **Traccia altre attività** della pagina **Suggerimenti**.

 **N.B.:** Per annullare l'attività, selezionare **Queued** dall'elenco **Status**, selezionare gli aggiornamenti che si desidera annullare, quindi fare clic su **Cancel**. Non è possibile annullare le attività in corso.

Identifier	GUID-0797CDD3-3C94-42F1-A016-27D4D07892CD
Version	1
Status	Translation approved

## Ottimizza rete

### Informazioni su questa attività

SupportAssist consente di ottimizzare in remoto la connettività di rete aggiornando le impostazioni del PC per garantire l'efficienza e l'affidabilità della rete.


Il riquadro **Ottimizza rete** nella pagina **Suggerimenti** mostra il numero di PC che non sono stati ottimizzati per le impostazioni di rete in un numero di giorni **x**, dove **x** indica 30, 60 o 90 giorni.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci** > **Gestisci flotta di PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Gestisci** > **consigli**. Viene visualizzata la pagina **Suggerimenti**.
2. Nel riquadro **Ottimizza rete**, fai clic su **Visualizza PC**. Viene visualizzata la pagina **Ottimizza rete**.
3. Selezionare i PC per ottimizzare la rete e cliccare su **Run**.

### Risultati

L'attività viene accodata per essere eseguita quando i PC sono online e connessi a Dell. È possibile monitorare lo stato di avanzamento nella sezione **Traccia altre attività** della pagina **Suggerimenti**.

 **N.B.:** Per annullare l'attività, selezionare **Queued** dall'elenco **Status**, selezionare gli aggiornamenti che si desidera annullare, quindi fare clic su **Cancel**. Non è possibile annullare le attività in corso.

Identifier	GUID-4846E1F9-E426-43CF-82CF-3BD119E9B944
Version	1
Status	Translation approved

## Rimuovi virus e malware

### Informazioni su questa attività

SupportAssist consente di isolare, rimuovere e ripristinare da remoto i file danneggiati da virus e malware per garantire la protezione del PC.


Il riquadro **Rimuovi virus e malware** nella pagina **Consigli** mostra il numero di programmi indesiderati disponibili sui PC. È inoltre possibile filtrare e visualizzare il numero di virus, malware e programmi potenzialmente indesiderati.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci** > **Gestisci flotta di PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Gestisci** > **consigli**. Viene visualizzata la pagina **Suggerimenti**.
2. Nel riquadro **Rimuovi virus e malware**, fai clic su **Visualizza PC**. Viene visualizzata la pagina **Rimuovi virus e malware**.
3. Selezionare i PC da cui si desidera rimuovere i programmi indesiderati e cliccare su **Rimuovi**.

### Risultati

L'attività viene accodata per essere eseguita quando i PC sono online e connessi a Dell. È possibile monitorare lo stato di avanzamento nella sezione **Traccia altre attività** della pagina **Suggerimenti**.

 **N.B.:** Per annullare l'attività, selezionare **Queued** dall'elenco **Status**, selezionare gli aggiornamenti che si desidera annullare, quindi fare clic su **Cancel**. Non è possibile annullare le attività in corso.

Identifier	GUID-EAA40FB0-D3B9-4CCC-A306-90058461DFA5
Version	7
Status	Translation approved

## Cataloghi personalizzati per la flotta di PC

In Connect and manage puoi creare, gestire e implementare cataloghi personalizzati dei più recenti aggiornamenti del BIOS, dei driver, del firmware e degli aggiornamenti software delle applicazioni Dell. Questi cataloghi personalizzati aiutano a semplificare il processo di individuazione e determinazione degli aggiornamenti dei PC indispensabili per garantire la protezione e l'aggiornamento dei PC.

- Se la flotta di PC è collegata a Dell e se sulla flotta di PC è installato SupportAssist e se i PC hanno un piano ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client, è possibile implementare i cataloghi personalizzati in Connect and manage. Vedere [Gestione dei cataloghi per PC connessi a Dell](#).
- Se la flotta di PC non è collegata a Dell, SupportAssist non è installato sulla flotta o i PC dispongono di un piano di assistenza Basic o ProSupport attivo, è possibile implementare i cataloghi solo manualmente. Vedere [Gestione dei cataloghi per PC non connessi a Dell](#).

Per gestire i cataloghi personalizzati per la propria flotta di PC, dal dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Aggiorna cataloghi**.

**i** **N.B.:** Per gestire i cataloghi personalizzati, è necessario disporre dei diritti di Connect and manage administrator. Connect and manage technician possono gestire i cataloghi solo se consentito dall'amministratore. Vedere [Ruoli e autorizzazioni](#).

La tabella seguente riassume le funzionalità del catalogo personalizzato disponibili per i diversi piani di assistenza:

**Tabella 7. Funzionalità di catalogo personalizzato e piani di assistenza Dell**

Aggiornare la modalità di gestione dei cataloghi	Piani di assistenza	Tipi di catalogo	Funzionalità		
			Creazione, gestione e download di cataloghi	Implementazione manuale dei cataloghi	Implementazione dei cataloghi in remoto
I PC collegati a Dell e SupportAssist sono installati sulla flotta di PC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ProSupport Plus</li> <li>• ProSupport Flex for Client</li> </ul>	Serie di prodotti	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo
		Flotta	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo
		Modello	Supporto completo	Supporto completo	Supporto completo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basic</li> <li>• ProSupport</li> </ul>	Serie di prodotti	Nessun supporto	Nessun supporto	Nessun supporto
		Flotta	Nessun supporto	Nessun supporto	Nessun supporto
		Modello	Supporto completo	Supporto completo	Nessun supporto
I PC non connessi a Dell e SupportAssist non sono installati nella flotta di PC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basic</li> <li>• ProSupport</li> <li>• ProSupport Plus</li> <li>• ProSupport Flex for Client</li> </ul>	Serie di prodotti	Nessun supporto	Nessun supporto	Nessun supporto
		Flotta	Nessun supporto	Nessun supporto	Nessun supporto
		Modello	Supporto completo	Supporto completo	Nessun supporto

**i** **N.B.:** I processori basati su Arm64 non sono supportati per i cataloghi personalizzati.

### Argomenti:

- [Gestione dei cataloghi per PC connessi a Dell](#)
- [Gestione dei cataloghi per PC non connessi a Dell](#)

Identifier	GUID-336A37E1-E866-450B-9D8B-BFC4C70B568C
Version	5
Status	Translation approved

## Gestione dei cataloghi per PC connessi a Dell

**Video correlato:** [Come creare e gestire i cataloghi per la propria flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#)

Se i PC sono connessi a Dell, SupportAssist è installato sulla flotta di PC e i PC dispongono di un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo, puoi creare, modificare, gestire e implementare in remoto i cataloghi in Connect and manage.

Gli aggiornamenti del PC possono essere gestiti tramite cataloghi personalizzati o utilizzando i consigli di Dell. Vedere [Impostare l'origine dell'aggiornamento del PC](#).

**i N.B.:** Le scansioni dei driver sono supportate e gli utenti di PC possono eseguire scansioni dei driver sui propri PC solo se:

- È stato consentito agli utenti del PC di aprire ed eseguire SupportAssist.
- Il catalogo è stato implementato in remoto tramite TechDirect. Vedere [Implementazione di un catalogo in remoto](#).
- I PC dispongono di un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

Identifier	GUID-F3B89971-CCDE-417B-A964-9BBEC621FEEC
Version	7
Status	Translation approved

## Creare un nuovo catalogo

### Prerequisiti

Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.

### Informazioni su questa attività

Se i PC si connettono a Dell e se dispongono di un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo, è possibile creare un catalogo di **Serie di prodotti**, **Flotta** o **Modelli**.

- **Serie di prodotti:** include dispositivi nell'ambiente per una particolare famiglia di PC aziendali Dell.
- **Flotta:** include tutti i PC aziendali nell'ambiente.
- **Modello:** consente di selezionare fino a 80 singoli modelli di PC aziendali.

**i N.B.:** I modelli di PC aziendali Dell includono Latitude, Precision, Optiplex, XPS, Dell Pro e Dell Pro Max.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connect and manage PC > Gestione > Aggiorna cataloghi**.  
Viene visualizzata la pagina **Aggiorna cataloghi**.
2. Fai clic su **Crea catalogo**.  
Viene visualizzata la pagina **Crea nuovo catalogo**.
3. Nella sezione **Tipo di catalogo**, esegui le seguenti operazioni:
  - a. Dall'elenco **Seleziona tipo di catalogo**, seleziona **Serie di prodotti**, **Flotta** o **Modello**.
  - b. Se si seleziona **Serie di prodotti**, nell'elenco **Seleziona famiglia**, seleziona la famiglia di PC.
  - c. Immetti un nome e una descrizione del catalogo.
  - d. Cliccare su **Next**.
4. Se hai fatto clic su **Modello**, esegui la seguente procedura:
  - a. Nella sezione selezione del **modello di PC**, seleziona la famiglia di PC e i modelli di PC che desideri includere nel catalogo, quindi fai clic su **Avanti**.
  - b. Nella sezione relativa alla selezione del **Sistema operativo**, seleziona i sistemi operativi per i modelli di PC e fai clic su **Avanti**.  
**i N.B.:** È possibile selezionare fino a 80 modelli di PC aziendali singoli. Per più di 80 modelli di dispositivi, creare cataloghi aggiuntivi.
5. Nella sezione **Tipo di aggiornamento**, esegui le seguenti operazioni:
  - a. Dall'elenco **Seleziona tipo di aggiornamento**, seleziona gli aggiornamenti che desideri includere nel catalogo.  
Gli aggiornamenti del PC includono driver, BIOS, firmware e applicazioni Dell.

- b. Cliccare su **Next**.
6. Nella sezione **Tipo di criticità**, esegui le seguenti operazioni:
- a. Dall'elenco **Seleziona tipo di criticità**, seleziona il tipo di aggiornamenti che desideri includere nel catalogo.  
A seconda della gravità, gli aggiornamenti sono classificati come segue:
    - **Critici**: aggiornamenti necessari per garantire la corretta integrità dei PC.
    - **Consigliati**: aggiornamenti che possono migliorare in modo significativo le prestazioni del PC.
    - **Opzionale**: aggiornamenti che è possibile scegliere di installare sui PC.
  - b. Cliccare su **Next**.
7. Cliccare su **Create**.

## Risultati

Il catalogo viene creato con i componenti più recenti preselezionati e viene visualizzato nella sezione **Elenco cataloghi** della pagina **Aggiorna cataloghi**.

Identifier	GUID-1FD42B8F-EAF6-4385-85B7-17253394FF63
Version	4
Status	Translation approved

## Gestione dei cataloghi


Dopo aver creato un catalogo, puoi gestirli nella sezione **Elenco cataloghi** della pagina **Aggiorna cataloghi**.

Ogni definizione di catalogo mostra la descrizione del catalogo, i modelli e i sistemi operativi nel catalogo. Per visualizzare la descrizione del catalogo, l'elenco dei modelli e l'elenco dei sistemi operativi nel catalogo, posiziona il puntatore del mouse sul nome del catalogo.



La seguente tabella illustra le informazioni visualizzate nella sezione **Elenco cataloghi**.

**Tabella 8. Elenco cataloghi**


Colonna	Descrizione
<b>Nome</b>	Nome assegnato al catalogo.
<b>Stato</b>	Lo stato del catalogo.
<b>Tipo</b>	Il tipo di deployment del catalogo, ad esempio Automatico.
<b>Versione</b>	La versione del catalogo.
<b>Data ultima modifica</b>	La data e l'ora in cui il catalogo è stato modificato l'ultima volta.
<b>Autore ultima modifica</b>	Nome dell'amministratore o del tecnico che ha modificato il catalogo per l'ultima volta.

Puoi anche eseguire varie azioni su un catalogo. Per eseguire le seguenti azioni, cliccare su , quindi sull'azione corrispondente.

- **View Archive**: consente di scaricare o visualizzare i cataloghi archiviati in stato **Production**.
- **Create Draft**: consente di creare un altro catalogo di bozza. In questo modo si sostituisce la bozza esistente con una nuova bozza.
- **Delete**: consente di eliminare la definizione di catalogo e i cataloghi associati in vari stati, ad esempio **Draft**, **Test** e **Production**.
- **Edit Definition**: consente di modificare la definizione del catalogo.

Quando è disponibile una nuova versione del componente software o la versione esistente viene interrotta, viene visualizzata un'icona . Per visualizzare l'elenco dei componenti software nuovi o obsoleti, espandere la definizione del catalogo e cliccare sull'icona  corrispondente.

Per aggiornare la versione che visualizza l'icona , effettuare una delle seguenti operazioni:

- Per i cataloghi negli stati **Test** e **Produzione**, cliccare su , cliccare su **Crea bozza**, quindi modificare la bozza. Vedere [Modifica dei cataloghi di aggiornamento](#).
- Per i cataloghi nello stato **Bozza**, eliminare la bozza e creare una nuova bozza.


Identifier	GUID-55F9DFC9-4963-4AF3-8A7F-186A85512CF0
Version	4
Status	Translation approved

## Stati del catalogo

Quando crei un catalogo, a ogni catalogo all'interno della definizione viene assegnato uno stato. Puoi assegnare ogni catalogo a tre stati: **Bozza**, **Test** e **Produzione**.

Quando crei un nuovo catalogo, al catalogo viene assegnato automaticamente lo stato **Bozza**. Dopo l'approvazione, puoi assegnare il catalogo allo stato **Test** in cui puoi testare gli aggiornamenti del PC. Al termine del test, puoi assegnare il catalogo allo stato **Produzione**.

Ogni catalogo mostra anche i modelli inclusi per quel catalogo e i sistemi operativi. Per visualizzare l'elenco dei modelli e dei sistemi operativi, posiziona il puntatore del mouse sul nome del catalogo. Per visualizzarne lo stato, la definizione e lo stato del catalogo, espandi la riga del catalogo.

Nella tabella seguente vengono descritti i diversi stati disponibili per un catalogo e le azioni associate disponibili per ogni stato. Per eseguire le azioni associate, espandere la definizione di catalogo, cliccare su , quindi selezionare l'azione corrispondente da eseguire sul catalogo.


**Tabella 9. Stati del catalogo**

Stato	Definizione catalogo	Azioni disponibili
<b>Bozza</b>	Bozza pronta: una bozza del catalogo è pronta per essere testata.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Elimina:</b> ti consente di eliminare il catalogo nello stato <b>Bozza</b>.</li> <li>● <b>Modifica in Test:</b> cambia il catalogo nello stato <b>Test</b> in cui è possibile testare gli aggiornamenti del PC.</li> <li>● <b>Modifica bozza:</b> ti consente di aggiornare il tipo di aggiornamenti del PC che desideri includere o escludere dal catalogo. Vedere <a href="#">Modifica dei cataloghi di aggiornamento</a>.</li> </ul>
<b>Test</b>	Pronto per il download: il catalogo è pronto per essere scaricato e testato sui PC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Crea download:</b> prepara il catalogo per il download.</li> <li>● <b>Scarica:</b> ti consente di scaricare il catalogo in un ambiente locale per il test. Per scaricare il catalogo, il catalogo deve contenere almeno un tipo di aggiornamento selezionato.</li> <li>● <b>Elimina:</b> ti consente di eliminare il catalogo nello stato <b>Test</b>.</li> <li>● <b>Crea bozza:</b> sostituisce la bozza esistente con una nuova mentre continui con il test.</li> <li>● <b>Cambia in produzione:</b> cambia il catalogo nello stato <b>Produzione</b> che puoi utilizzare per implementare nella flotta di PC.</li> <li>● <b>Modifica test:</b> ti consente di aggiornare il tipo di aggiornamenti del PC che desideri includere o escludere dal catalogo. Vedere <a href="#">Modifica dei cataloghi di aggiornamento</a>.</li> </ul>
<b>Produzione</b>	Pronto per il download: il catalogo è pronto per essere scaricato e implementato nella flotta di PC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Scarica:</b> ti consente di scaricare il catalogo per il deployment.</li> <li>● <b>Crea bozza:</b> sostituisce la bozza esistente con una nuova mentre continui con il test.</li> <li>● <b>Sposta in archivio:</b> ti consente di archiviare il catalogo se non prevedi di utilizzarlo più.</li> <li>● <b>Modifica produzione:</b> ti consente di aggiornare il tipo di aggiornamenti del PC che desideri includere o escludere dal catalogo. Vedere <a href="#">Modifica dei cataloghi di aggiornamento</a>. Quando si seleziona <b>Edit Production</b>, la versione del catalogo corrente viene archiviata e viene creata una nuova versione incrementale.</li> </ul>


Identifier	GUID-CE4570A1-5D9A-433D-8D3D-887A05F3EDAC
Version	5
Status	Translation approved

## Modifica dei cataloghi di aggiornamento

Prima di implementare il catalogo personalizzato, è possibile modificare il tipo di aggiornamenti del PC che si desidera includere o escludere dal catalogo.

Per modificare il tipo di aggiornamenti del PC, espandere la definizione del catalogo, selezionare , quindi selezionare una delle seguenti opzioni a seconda degli stati del catalogo:



- **Draft > Edit Draft**
- **Test > Edit Test**
- **Production > Edit Production**

 **N.B.:** Quando si seleziona **Modifica protezione**, la versione del catalogo corrente viene archiviata e viene creata una nuova versione incrementale.

Gli aggiornamenti del PC visualizzati sono basati sulle selezioni eseguite durante la creazione del catalogo. È possibile modificare i componenti, gli aggiornamenti e la criticità. Gli aggiornamenti più recenti sono preselezionati per impostazione predefinita. Viene inoltre visualizzato un numero di roll-up per ogni opzione di filtro.


Nella tabella seguente vengono descritte le opzioni che è possibile modificare per includere o escludere nel catalogo:

**Tabella 10. Opzioni di filtro**

Categoria	Opzioni di filtro	Descrizione
<b>Visualizzazione componente</b>	Selected	Componenti selezionati.
	Unselected	Componenti che non sono stati selezionati.
<b>Versione</b>	Ultimo	Versione più recente dei componenti.
	Recent	La versione più recente e le due versioni precedenti dei componenti. La versione corrente del componente è selezionata per impostazione predefinita.
	Older	Componenti precedenti alle versioni n-2, dove n è la versione più recente.
<b>Novità</b>	Nuova disponibilità	Nuovi componenti disponibili quando si crea una bozza o una versione di test del catalogo da un catalogo di produzione esistente. I componenti più recenti sono contrassegnati con una stella.
	Interrotto	Componenti non più disponibili. Espandere l'elenco per esaminare i componenti alternativi e selezionare quelli appropriati. I componenti più recenti sono contrassegnati con una stella.
<b>Nomi dei modelli</b>	-	Consente di cercare i nomi dei modelli, nonché di visualizzare e modificare i componenti per tali modelli.  <b>N.B.:</b> Se si desidera modificare o eliminare componenti per un modello, assicurarsi che non influiscano su qualsiasi altro modello.
<b>Release ID</b>	-	Consente di cercare gli ID versione. Se gli ID versione non hanno componenti software associati, viene visualizzata un'icona  .
<b>ID pacchetto driver</b>	-	Consente di cercare un pacchetto di driver. La colonna <b>Nome</b> visualizza i componenti

**Tabella 10. Opzioni di filtro (continua)**

Categoria	Opzioni di filtro	Descrizione
		software associati agli ID release nel pacchetto di driver.
<b>Tipo di aggiornamento</b>	Applicazione	Elenco degli aggiornamenti software delle applicazioni Dell.
	BIOS	Elenco degli aggiornamenti del BIOS.
	Driver	Elenco degli aggiornamenti dei driver.
	Firmware	Elenco degli aggiornamenti del firmware.
<b>Importanza</b>	Critico	Aggiornamenti necessari per garantire la corretta integrità dei PC.
	Consigliato	Aggiornamenti che possono migliorare in modo significativo le prestazioni dei PC.
	Opzionale	Aggiornamenti che è possibile scegliere di installare sui PC.

 **N.B.:** Le impostazioni non vengono salvate automaticamente. È necessario fare clic su **Save** dopo aver modificato le impostazioni.

La tabella seguente descrive le informazioni sui componenti e i pacchetti di aggiornamento:

**Tabella 11. Componenti e pacchetti di aggiornamento**

Colonna	Descrizione
<b>Nome</b>	Nome del pacchetto di aggiornamento.
<b>Tipo</b>	Tipo di aggiornamento del PC, ad esempio Firmware.
<b>Release ID</b>	ID univoco del pacchetto di aggiornamento.
<b>Versione</b>	Versione del pacchetto di aggiornamento.
<b>Criticality</b>	Severity del pacchetto di aggiornamento, ad esempio, Recommended.
<b>Data di rilascio</b>	Data in cui è stato rilasciato il pacchetto di aggiornamento.
<b>Size</b>	Dimensione del pacchetto di aggiornamento.

Identifier	GUID-7649A7B4-79F4-4313-80A9-AACD376D8C7F
Version	2
Status	Translation approved

## Scaricare gli aggiornamenti sulla posizione di rete

### Informazioni su questa attività

Se si è scelto di archiviare gli aggiornamenti in un percorso di rete, è necessario scaricare manualmente gli aggiornamenti in tale percorso di rete prima di implementare il catalogo in remoto utilizzando Connect and manage.

### Procedura

1. Scaricare un catalogo.
2. Facoltativamente, Verifica del catalogo.
3. Estrai il file del catalogo scaricato in una cartella.  
I file di installazione vengono estratti da:
  - <catalog-name>.xml- il file di definizione del catalogo.
  - UpdateCatalogs.Maker.exe- il file eseguibile che legge il file <catalog name>.xml e scarica i pacchetti di aggiornamento.
  - README.txt- un file di istruzioni di deployment.

4. Cercare **Prompt dei comandi** e cliccare su **Esegui come amministratore**.
5. Digitare `UpdateCatalogs.Maker.exe -c <catalog_definition_file> -t <specified network location>` e premere Invio.

## Risultati

Gli aggiornamenti vengono scaricati nella posizione di rete specificata.

Identifier	GUID-58EA109B-8A6E-4730-94B6-D4C04098354B
Version	6
Status	Translation approved

## Implementazione di un catalogo in remoto

### Prerequisiti

- Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.
- I cataloghi che desideri implementare devono essere negli stati **Test** o **Produzione**.
- I PC che si desidera aggiornare devono essere collegati a Dell.

### Informazioni su questa attività

Dopo aver creato un catalogo personalizzato, è possibile implementarlo in remoto. Il deployment del catalogo è valido per 30 giorni.

**i** **N.B.:** Per impostazione predefinita, i cataloghi più recenti vengono scaricati da <https://downloads.dell.com>. Se è stato specificato di salvare gli aggiornamenti in un file server locale o in un percorso di rete diverso in [Impostare l'origine dell'aggiornamento del PC](#), accertarsi di scaricare manualmente gli aggiornamenti sul server o sul percorso di rete specificato e quindi implementare il catalogo in remoto. Vedere [Scaricare gli aggiornamenti sulla posizione di rete](#).

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connect and manage PC > Gestione > Aggiorna cataloghi**.  
Viene visualizzata la pagina **Aggiorna cataloghi**.
2. Clicca su **Implementa catalogo**.  
Viene visualizzata la pagina **Implementa catalogo**.
3. Seleziona i record che desideri implementare.
4. Dall'elenco **Seleziona sito e gruppo**, seleziona il sito e il gruppo per implementare il catalogo selezionato.
5. Clicca su **Implementa catalogo**.

### Risultati

Il catalogo selezionato viene accodato per il deployment e può richiedere alcuni minuti per essere visualizzato nella pagina **Deployment dei cataloghi** a seconda delle dimensioni del catalogo.


Il catalogo viene distribuito e gli aggiornamenti selezionati vengono installati automaticamente sui PC collegati con il piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex per client. Tuttavia, per i PC connessi con piano di assistenza Basic, ProSupport o Scaduto, il catalogo è disponibile per la scansione degli aggiornamenti selezionati e l'installazione manuale tramite l'interfaccia utente di SupportAssist for Business PCs. Gli aggiornamenti vengono inoltre applicati automaticamente ai PC spostati nel sito e nel gruppo in cui è stato implementato il catalogo.

Identifier	GUID-4EAAD309-ECCC-4C7C-807F-4FC77BF3C253
Version	5
Status	Translation approved

## Deployment dei cataloghi

La tabella seguente descrive le informazioni sui cataloghi implementati visualizzati nella pagina **Deployment dei cataloghi**:

**Tabella 12. Deployment dei cataloghi**

Colonna	Descrizione
<b>Nome</b>	Nome del catalogo selezionato per il deployment. Cliccare sul nome del catalogo per visualizzare i dettagli del deployment del catalogo.
<b>Versione</b>	La versione dello stato del catalogo selezionata per il deployment.
<b>Deployment avviato il</b>	La data e l'ora in cui il deployment dei cataloghi è stato avviato.
<b>In coda</b>	<p>Numero di PC in attesa di deployment del catalogo. Quando implementi un catalogo, gli aggiornamenti del PC vengono accodati per l'esecuzione quando il PC è online e connesso a Dell. È possibile annullare il deployment dei cataloghi solo quando il deployment è nello stato <b>In coda</b>.</p> <p>Per annullare il deployment dei cataloghi, individuare il deployment del catalogo che si desidera annullare, cliccare su , cliccare su <b>Annulla catalogo in coda</b> e annullare il deployment.</p>
<b>In corso</b>	Il numero di PC su cui è in corso il deployment del catalogo. Quando il PC è online e connesso a Dell, il catalogo viene implementato sulla flotta di PC.
<b>Operazione riuscita</b>	Il numero di PC su cui il catalogo è stato implementato correttamente.
<b>Operazione non riuscita</b>	Il numero di PC su cui il deployment del catalogo è scaduto o non è riuscito. Il deployment del catalogo scade se il catalogo non viene implementato sui PC entro 30 giorni. È possibile provare a reimplementare il catalogo.

Identifier	GUID-283F815E-36A5-4734-A053-553816289A25
Version	1
Status	Translation approved

## PC interessati

Quando si fa clic sul nome di un catalogo nella pagina **Deployment dei cataloghi**, nella pagina **PC interessati** vengono visualizzati i seguenti dettagli sul catalogo:

**Tabella 13. PC interessati**

Colonna	Descrizione
<b>Codice di matricola</b>	Un codice alfanumerico univoco che si trova su un'etichetta con codice a barre bianca apposta sul PC o sulle periferiche Dell.
<b>Codice asset</b>	Codice asset del PC che consente di monitorare e inventariare facilmente il PC.
<b>Nome host</b>	Nome host univoco dell'asset.
<b>Sito</b>	Nome del sito selezionato per il deployment.
<b>Gruppo</b>	Nome del gruppo all'interno di un sito selezionato per il deployment.
<b>Riavvio richiesto</b>	Viene visualizzato se è necessario riavviare il PC dopo gli aggiornamenti del PC.
<b>Stato</b>	<p>Lo stato del deployment del catalogo. Lo stato è categorizzato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>In coda</b>: quando implementi un catalogo, gli aggiornamenti del PC vengono accodati per l'esecuzione quando il PC è online e connesso a Dell.</li> <li>● <b>In corso</b>: quando il PC è online e connesso a Dell, il catalogo viene implementato sulla flotta di PC e viene visualizzato lo stato <b>In corso</b>.</li> </ul>

**Tabella 13. PC interessati (continua)**

Colonna	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Operazione riuscita:</b> il catalogo è stato implementato correttamente sul PC.</li> <li>● <b>Operazione non riuscita:</b> il deployment dei cataloghi è scaduto o non è riuscito. Il deployment del catalogo scade se il catalogo non viene implementato sui PC entro 30 giorni. È possibile provare a reimplementare il catalogo.</li> </ul> <p>Dopo la distribuzione dei cataloghi, lo stato del deployment viene anche visualizzato nella pagina <b>Audit Trail</b>. Vedere <a href="#">Audit trail</a>.</p>
<b>Motivo</b>	Informazioni sul deployment del catalogo.

Identifier	GUID-CB0EDA85-DA52-44E8-87D1-36B5DB6FE900
Version	2
Status	Translation approved

## Gestione dei cataloghi per PC non connessi a Dell

Se la flotta di PC non è collegata a Dell, SupportAssist non è installato sulla flotta PC e i PC dispongono di un piano di assistenza Basic o ProSupport attivo, è possibile selezionare manualmente i modelli di PC per creare, modificare e scaricare i cataloghi in Connetti e gestisci, quindi implementare i cataloghi manualmente sulla propria flotta PC.

Identifier	GUID-B05B72DE-0794-49FF-9DDE-F6CF7FC5E7FF
Version	6
Status	Translation approved

## Creare un nuovo catalogo

### Informazioni su questa attività

Se i PC non si connettono a Dell, puoi creare solo un catalogo dei **Modelli** in Connect and manage. Questo catalogo consente di selezionare fino a 80 singoli modelli di PC aziendali come Latitude, Precision, OptiPlex e XPS. Per più di 80 modelli di dispositivi, creare un catalogo aggiuntivo.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connect and manage PC > Gestione > Aggiorna cataloghi**.
2. Fai clic su **Crea catalogo**.  
Viene visualizzata la pagina **Crea nuovo catalogo**.
3. Nella sezione **Tipo di catalogo**, immetti un nome e una descrizione del catalogo, quindi fai clic su **Avanti**.
4. Nella sezione relativa alla **Selezione modello di PC**, seleziona la linea di business e i modelli di PC che si desidera includere nel catalogo, quindi fai clic su **Avanti**.
5. Nella sezione relativa alla selezione del **Sistema operativo**, seleziona i sistemi operativi per i modelli di PC e fai clic su **Avanti**.
6. Nella sezione **Tipo di aggiornamento**, esegui le seguenti operazioni:
  - a. Dall'elenco **Seleziona tipo di aggiornamento**, seleziona gli aggiornamenti che desideri includere nel catalogo.  
Gli aggiornamenti del PC includono driver, BIOS, firmware e applicazioni Dell.
  - b. Cliccare su **Next**.
7. Nella sezione **Tipo di criticità**, esegui le seguenti operazioni:
  - a. Dall'elenco **Seleziona tipo di criticità**, seleziona il tipo di aggiornamenti che desideri includere nel catalogo.  
A seconda della gravità, gli aggiornamenti sono classificati come segue:
    - **Critici:** aggiornamenti necessari per garantire la corretta integrità dei PC.
    - **Consigliati:** aggiornamenti che possono migliorare in modo significativo le prestazioni del PC.
    - **Opzionale:** aggiornamenti che è possibile scegliere di installare sui PC.
  - b. Cliccare su **Next**.
8. Cliccare su **Create**.

## Risultati

Il catalogo viene creato con i componenti più recenti preselezionati e viene visualizzato nella sezione **Elenco cataloghi** della pagina **Aggiorna cataloghi**.

## Fasi successive

1. [Gestire i cataloghi](#).
2. [Assegnare i cataloghi agli stati Bozza, Test e Produzione](#).
3. [Includere o escludere gli aggiornamenti nel catalogo](#).
4. [Scaricare e implementare i cataloghi manualmente](#).

Identifier	GUID-Eddb5db7-56f5-44bb-bc66-330a5fa3e2af
Version	2
Status	Translation approved

## Implementare manualmente un catalogo

Per implementare un catalogo manualmente, effettua le operazioni seguenti:

1. [Scaricare un catalogo](#).
2. Facoltativamente, [Verifica del catalogo](#).
3. [Download dei pacchetti di aggiornamento](#).
4. [Implementazione del catalogo](#).

Identifier	GUID-1E700690-757C-45F3-B40F-DB4DB6C6ED66
Version	2
Status	Translation approved

## Scaricare un catalogo

### Prerequisiti

- Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.
- I cataloghi che vuoi scaricare devono essere in stato **Test** o **Produzione**.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connect and manage PC > Gestione > Aggiorna cataloghi**.  
Viene visualizzata la pagina **Aggiorna cataloghi**.
2. Espandere il catalogo che vuoi scaricare, cliccare su , quindi selezionare **Crea download**.  
Per scaricare un catalogo, questo deve essere nello stato **Pronto per il download**.  
Lo stato del catalogo cambia da **Creazione download** a **Pronto per il download**.
3. Cliccare su  e selezionare **Scarica**.  
Viene visualizzata la finestra **Scarica cataloghi**.
4. Annota il valore del checksum e fai clic su **Scarica catalogo**.

## Risultati

Il catalogo selezionato viene scaricato sul PC.

Identifier	GUID-5A896CEC-3C4E-4D1E-A979-6CF07EDE06BA
Version	2
Status	Translation approved

## Verifica del catalogo

### Informazioni su questa attività

Dopo aver scaricato un catalogo, per garantire l'integrità del download, puoi verificarne il valore di checksum.

## Procedura

1. Apri **Windows PowerShell**.
2. Modifica la directory nella cartella in cui hai scaricato il catalogo.
3. Digitare `Get-FileHash .\<name_of_the_downloaded_catalog_file>.zip` e premere Invio. Viene visualizzato il valore hash SHA-256.
4. Confronta il valore del checksum visualizzato nella finestra di PowerShell con il valore visualizzato nella finestra **Scarica catalogo**.

## Risultati

Se i valori di checksum corrispondono, il file del catalogo scaricato è autentico e non danneggiato.

Identifier	GUID-EC7718C0-BF5E-48E3-9C02-13E49BF44C05
Version	4
Status	Translation approved


## Download dei pacchetti di aggiornamento

### Procedura

1. Estrai il file del catalogo scaricato in una cartella. I file di installazione vengono estratti da:
  - `<catalog-name>.xml` - il file di definizione del catalogo.
  - `<catalog-name>.cab` - supporta i file CAB firmati quando è abilitata la *creazione di cab in Zip*.
  - `UpdateCatalogs.Maker.exe` - il file eseguibile che legge il file `<catalog name>.xml` e scarica i pacchetti di aggiornamento.
  - `README.txt` - un file di istruzioni di deployment.
2. Cercare **Prompt dei comandi** e cliccare su **Esegui come amministratore**.
3. Eseguire i seguenti comandi insieme a `UpdateCatalogs.Maker.exe`:
  - Per visualizzare le informazioni della guida, digita `-?`, `-h`, or `--help` e premi Invio.
  - Per specificare il file `.xml`, digita `-c` or `--catalog <catalog_definition_file>` e premi Invio.

 **N.B.:** Se non viene specificato alcun file di catalogo, nella cartella corrente viene eseguita la ricerca `<catalog name>.xml`.

- Per specificare una cartella di destinazione per i pacchetti di aggiornamento, digita `-t` or `--target <path>` e premi Invio.

 **N.B.:** Se una cartella di destinazione non è specificata, la posizione di `UpdateCatalogs.Maker.exe` è selezionata per impostazione predefinita.

- Il valore predefinito di `baseLocation` è `https://downloads.dell.com`. Per definire una nuova `baseLocation`, digitare `-b` or `--baseLocation <path>` e premere Invio.
- Per eseguire un `force-download` se esiste un programma di installazione di un componente software e il download è stato ignorato, digita `-f` e premi Invio.
- Per combinare i file `.xml` di due o più cataloghi scaricati, digitare `-o` or `--combine <combineXml.xml>` e premere Invio.

Identifier	GUID-AFE2BFBE-AB5F-4C76-A6DF-2431FBB101E1
Version	2
Status	Translation approved

## Implementazione del catalogo

Dopo aver scaricato ed estratto il catalogo degli aggiornamenti, puoi mantenerlo in host in locale o utilizzare uno strumento di deployment di tua scelta per distribuirlo. Ogni endpoint deve quindi essere configurato in modo che punti alla posizione del catalogo di aggiornamento.

Il catalogo specificato viene letto e i pacchetti di aggiornamento vengono scaricati da `https://downloads.dell.com` o dalla `baseLocation` specificata.

Identifier	GUID-C419792F-92BE-46D8-BADE-227E27CC29D2
Version	4
Status	Translation approved

## Gestione degli avvisi di SupportAssist

Gli avvisi di guasto hardware generati da SupportAssist dai PC connessi possono essere gestiti in Connect and manage o tramite una soluzione collegata esterna. È possibile gestire gli avvisi per un singolo sito e gruppo o per tutti i siti e i gruppi.

Se SupportAssist è stato configurato per gestire gli avvisi in Connect and manage, tutti gli avvisi vengono elaborati in base alle regole degli avvisi configurate.

Per gestire gli avvisi in Connect and manage, dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Avvisi**.

È inoltre possibile configurare gli avvisi da gestire tramite una soluzione esterna come ServiceNow. Vedere [Connessione degli avvisi di SupportAssist con soluzioni esterne](#).

### Argomenti:

- [Panoramica degli avvisi](#)
- [Azioni per avviso](#)

Identifier	GUID-1ACCF110-AA6D-441A-B5CC-6BEF25F6E176
Version	6
Status	Translation approved

## Panoramica degli avvisi

È possibile gestire manualmente gli avvisi generati da SupportAssist oppure inoltrare gli avvisi a Dell o a una soluzione esterna configurata. Per visualizzare i dettagli degli avvisi e gestirli manualmente, passare alla pagina **Avvisi** in TechDirect.

Se sei un Connect and manage administrator o un Connect and manage technician autorizzato dall'amministratore, è possibile eseguire varie azioni sull'avviso. Vedere [Azioni per avviso](#).

Per impostazione predefinita, tutti gli avvisi generati da SupportAssist vengono visualizzati nella sezione **Avvisi attivi** della pagina **Avvisi**. Se gli avvisi non vengono chiusi o inoltrati a Dell o ServiceNow entro 60 giorni dalla creazione degli avvisi, gli avvisi vengono archiviati automaticamente. È possibile visualizzare e chiudere questi avvisi dalla sezione **Avvisi archiviati** della pagina **Avvisi**.

La tabella seguente illustra le informazioni visualizzate nella pagina **Avvisi**.

**Tabella 14. Avvisi**




Dettagli degli avvisi	Descrizione
<b>Sito</b>	Nome del sito a cui è associato il PC.
<b>Gruppo</b>	Gruppo a cui è assegnato il PC.
<b>Numero avviso</b>	Il numero univoco assegnato all'avviso.  <b>N.B.:</b> Per visualizzare i dettagli dell'avviso e intervenire sull'avviso, fai clic sul numero dell'avviso. Vedere <a href="#">Dettagli di un avviso specifico</a> .
<b>Codice di matricola</b>	Un codice alfanumerico univoco che si trova su un'etichetta con codice a barre bianca apposta sul PC o sulle periferiche Dell.
<b>Codice asset</b>	Codice asset del PC che consente di monitorare e inventariare facilmente il PC.

Tabella 14. Avvisi (continua)

Dettagli degli avvisi	Descrizione
	<p> <b>N.B.:</b> Questa colonna viene visualizzata se è stato selezionato <b>Codice asset</b> come ID asset. Vedere <a href="#">Impostare gli ID dell'inventario</a>.</p>
<b>Nome host</b>	<p>Nome host univoco dell'asset.</p> <p> <b>N.B.:</b> Questa colonna viene visualizzata se è stato selezionato <b>Nome host</b> come ID asset. Vedere <a href="#">Impostare gli ID dell'inventario</a>.</p>
<b>Tipo di avviso</b>	<p>Il tipo di avviso: <b>Supporto tecnico</b> o <b>Spedizione</b>.</p> <p>Gli avvisi del supporto tecnico sono gli avvisi creati per problemi che potrebbero richiedere ulteriori procedure di risoluzione sull'PC dell'utente. Se necessario, l'agente del supporto tecnico Dell si connette con i contatti primari e secondari menzionati nella configurazione di gruppo per risolvere i problemi del PC.</p> <p>Gli avvisi di spedizione sono gli avvisi creati quando vengono rilevati problemi in un componente guasto dei PC dell'utente. Questi problemi possono richiedere la spedizione di un componente sostitutivo in base alle politiche aziendali di Dell.</p>
<b>Merce</b>	Il componente hardware su cui è stato generato l'avviso.
<b>Conteggio avvisi</b>	<p>Numero di avvisi generati sui componenti. Il numero di avvisi viene incrementato quando viene generato o riattivato un avviso sul PC. Tuttavia, il numero di avvisi non viene incrementato se lo stesso avviso ricorre entro 24 ore.</p> <p>Per gli avvisi di supporto tecnico, il numero di avvisi include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Avviso che si è verificato per la prima volta sul PC per uno o più componenti.</li> <li>● Numero di avvisi che si sono ripetuti per un componente.</li> <li>● Numero di avvisi aggiunti da un componente diverso nello stesso PC.</li> </ul> <p>Per gli avvisi di spedizione, il numero di avvisi include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Avviso che si è verificato per la prima volta sul PC per uno o più componenti.</li> <li>● Numero di avvisi che si sono ripetuti per un componente.</li> </ul> <p>Per visualizzare i dettagli dell'avviso, fare clic sul numero dell'avviso. Vedere <a href="#">Dettagli di un avviso specifico</a>.</p>
<b>Ultima attività</b>	<p>Data e ora dell'ultima attività sull'avviso.</p> <p>Viene visualizzato uno stato <b>Scaduto</b> quando gli avvisi hanno superato il periodo di inattività immesso dall'amministratore quando le regole degli avvisi sono configurate. Vedere <a href="#">Configurazione di regole degli avvisi</a>.</p>
<b>Proprietario</b>	<p>Il proprietario dell'avviso A seconda della proprietà, viene visualizzato quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se gli avvisi non vengono assegnati, viene visualizzato lo stato <b>Non assegnato</b>.</li> <li>● Se l'avviso viene assegnato a un tecnico, viene visualizzato il nome dell'amministratore o tecnico TechDirect.</li> </ul>
<b>Avviso creato il</b>	La data e l'ora in cui l'avviso è stato creato sul PC.
<b>Modello</b>	Tipo di dispositivo Dell, ad esempio Latitude.
<b>Regione</b>	Regione in cui è presente l'asset, ad esempio Americhe.

**Tabella 14. Avvisi (continua)**

Dettagli degli avvisi	Descrizione
<b>Piano di assistenza</b>	Piano di assistenza dell'asset, ad esempio ProSupport Plus.
<b>Utente che ha effettuato l'accesso</b>	Dettagli sull'utente che ha effettuato l'accesso.

Identifier	GUID-D13DF4AE-2CA9-4EAO-B211-1D3EF49E757B
Version	3
Status	Translation approved

## Dettagli di un avviso specifico

Quando clicchi su un codice di avviso nella pagina **Avvisi**, vengono visualizzati i seguenti dettagli:

- **Codice di matricola:** codice alfanumerico univoco tra cinque e sette cifre.
- **Codice e asset:** codice asset del PC.
- **Nome host:** nome host univoco del PC.
- **Tipo di avviso:** il tipo di avviso, **Supporto tecnico** o **Spedizione**.
- **Ultima attività:** data e ora dell'ultima attività sull'avviso.
- **Data di scadenza:** data entro la quale l'avviso deve essere risolto.
- **Proprietario:** il proprietario dell'avviso.

Se sei un Connect and manage administrator o un Connect and manage technician autorizzato dall'amministratore, è possibile eseguire varie azioni sull'avviso. Vedere [Azioni per avviso](#).

La sezione **Overview** mostra i seguenti dettagli su tutti gli avvisi creati sul PC:

- **Dettagli:** la descrizione dell'avviso, i dettagli sull'utente che ha effettuato l'accesso e quando è stato creato l'avviso.
- **Cronologia attività:** fornisce la registrazione delle attività nell'avviso.


Identifier	GUID-7D1F46B1-6701-4F6E-BF5E-FE00BF6D165D
Version	6
Status	Translation approved

## Azioni per avviso

Quando selezioni o fai clic su un numero di avviso nella pagina **Avvisi**, viene visualizzato un elenco di azioni che è possibile intraprendere per l'avviso.

Nella tabella seguente sono descritte le azioni disponibili per gli avvisi creati in TechDirect:

**Tabella 15. Azioni per avviso**

Azioni disponibili	Descrizione
<b>Change ownership</b>	Consente di effettuare una delle seguenti azioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fare clic su <b>Take ownership</b> per assegnare l'avviso all'utente.</li> <li>● Fare clic su <b>Assign ownership</b> per assegnare un amministratore, un tecnico o un utente come proprietario dell'avviso.</li> <li>● <b>Unassign ownership:</b> per annullare l'assegnazione della proprietà dell'avviso.</li> </ul>
<b>Aggiungi note</b>	Consente di aggiungere dettagli sull'avviso, ad esempio, problema rilevato o informazioni di errore per l'indagine. Le note non devono superare i 1.000 caratteri.
<b>Chiudi avviso</b>	Consente di chiudere l'avviso quando viene eseguita l'azione necessaria per risolvere il problema. Una volta chiuso l'avviso, l'amministratore, il tecnico o Dell Technologies non possono eseguire ulteriori azioni in relazione all'avviso.
<b>Inoltra a Dell</b>	Consente di aggiungere o aggiornare le informazioni di contatto e di spedizione e di inoltrare la richiesta di supporto al supporto tecnico. Le informazioni di contatto e di spedizione vengono utilizzate dal supporto tecnico per creare richieste di supporto e spedire eventuali parti di ricambio necessarie.  <b>N.B.:</b> Per usufruire dei servizi on-site per i PC autorizzati, è possibile aggiungere note per richiedere il servizio prima di inoltrare l'avviso a Dell.

**Tabella 15. Azioni per avviso (continua)**

Azioni disponibili	Descrizione
	<p>È possibile continuare a monitorare lo stato di avanzamento dalla richiesta di supporto dalla pagina <b>Supporto tecnico</b> o <b>Riepilogo spedizione</b> in TechDirect.</p> <p>Per visualizzare la pagina <b>Supporto tecnico</b> di <a href="#">TechDirect</a>, andare a <b>Servizi &gt; Ricevi assistenza e parti di ricambio &gt; Supporto tecnico</b>.</p> <p>Per visualizzare la pagina <b>Spedizione</b>, da <a href="#">TechDirect</a>, accedi a <b>Servizi &gt; Ricevi assistenza e parti di ricambio &gt; Spedizione autonoma</b>.</p>
<p><b>Inoltra a ServiceNow</b></p>	<p>Consente di inoltrare un avviso a una soluzione esterna configurata.</p> <p><b>i</b> <b>N.B.:</b> Se si utilizza l'istanza ServiceNow per gestire gli avvisi e se un avviso o un incidente del supporto tecnico è già aperto in ServiceNow per un PC, l'avviso inoltrato viene aggiunto a un incidente esistente in ServiceNow.</p>

Identificer	GUID-72C7AF03-22C0-4BB9-B6FC-61EE16239864
Version	6
Status	Translation approved

## Regole di correzione per la flotta PC

**Video correlato:** [Come creare regole di correzione per la flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#)

In Connect and manage puoi creare regole di correzione che consentono di identificare e risolvere in modo proattivo i problemi o le minacce che si verificano sui PC.

Per risolvere i problemi in modo proattivo sulla flotta, puoi configurare un meccanismo per eseguire automaticamente le regole di correzione utilizzando gli script di Dell SupportAssist o i tuoi script PowerShell.

È possibile creare flussi di lavoro personalizzati con script PowerShell o competenze predefinite per risolvere i problemi quando si utilizza Dell SupportAssist versione 4.5.2 o successive.

- Gli script delle librerie Dell sono script di facile utilizzo, predefiniti e prontamente disponibili, che possono essere applicati per diagnosticare e risolvere i problemi.
- È possibile caricare i propri script PowerShell, firmati automaticamente, per diagnosticare e risolvere i problemi sui PC.

La pagina **Regole di correzione** ti consente di creare una regola di correzione e visualizzare le informazioni sulle regole create per la flotta di PC. Puoi definire la regola da eseguire per un sito e un gruppo specifici e a una frequenza specifica.

Le regole di correzione sono progettate per assistere gli amministratori nella gestione dei problemi all'interno della propria flotta PC. Sfrutta i dati dei PC e le informazioni dettagliate sulla flotta per consentire la creazione, la personalizzazione e il monitoraggio di regole volte a risolvere problemi comuni e migliorare l'esperienza dell'utente finale.

**i** **N.B.:** È possibile correggere solo i PC con un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

**i** **N.B.:** Per creare e gestire le regole di correzione devi disporre dei diritti di Connect and manage administrator. Connect and manage technician possono creare e gestire le regole di correzione solo se consentito dall'amministratore. Vedere [Ruoli e autorizzazioni](#).

Per creare e gestire le regole di correzione per la tua flotta di PC, dal dashboard [TechDirect](#) accedi a **Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Regole di correzione**.

La seguente tabella illustra le informazioni visualizzate nella pagina **Regole di correzione**.

**Tabella 16. Regole di correzione**

Colonna	Descrizione
<b>Nome regola</b>	Nome univoco assegnato a una regola.
<b>Stato</b>	Lo stato della regola indica se è attivo, inattivo o in modalità bozza. È possibile utilizzare l'interruttore per attivare o disattivare la regola.
<b>Tipo regola</b>	Indica il tipo di regola, ad esempio Pianificata, Telemetria o Esegui una volta.
<b>Categoria</b>	Categoria di flusso di lavoro a cui appartiene la regola, ad esempio Flusso di lavoro Dell o Flusso di lavoro personalizzato.
<b>Creato da</b>	Nome dell'amministratore o del tecnico che ha creato la regola.
<b>Creato il</b>	Data e ora di creazione della regola.
<b>Autore ultima modifica</b>	Nome dell'amministratore o del tecnico che ha modificato la regola per l'ultima volta.
<b>Modificato il</b>	La data e l'ora dell'ultima modifica.

**i** **N.B.:** Gli amministratori possono personalizzare la visibilità delle colonne per visualizzare solo le informazioni più rilevanti, semplificando la gestione di più regole.

L'interfaccia include opzioni di ricerca e filtro, che consentono agli utenti di individuare rapidamente regole specifiche in base a vari criteri come nome della regola, categoria, stato e così via.

L'opzione **Guide me** fornisce ulteriore assistenza e istruzioni su come utilizzare l'interfaccia delle regole di correzione, aiutando gli utenti a navigare tra le funzioni in modo più efficiente.

L'opzione **Ulteriori informazioni** è progettata per fornire agli utenti informazioni dettagliate sulla creazione e la gestione delle regole di correzione, insieme a best practice e scenari di utilizzo avanzati. Questa funzione garantisce che gli utenti abbiano accesso a tutte le informazioni necessarie per ottimizzare l'uso delle regole di correzione e migliorare la gestione della flotta di dispositivi.

**Argomenti:**

- [Creare una regola di correzione utilizzando script di librerie Dell predefiniti](#)
- [Creazione di regole di correzione utilizzando gli script del flusso di lavoro personalizzato](#)
- [Dettagli di una regola specifica](#)
- [Aggiornare una regola di correzione](#)
- [Eliminare una regola di correzione](#)
- [Gestione degli script PowerShell](#)

Identifier	GUID-9D3A9C2C-0E70-4F35-810E-6CCAAD2EF0D0
Version	9
Status	Translation approved

## Creare una regola di correzione utilizzando script di librerie Dell predefiniti

**Prerequisiti**

- Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.
- I PC devono eseguire SupportAssist for Business PCs versione 3.5 o successiva.

**i N.B.:** Gli script di correzione della libreria Dell più recenti e le funzionalità di correzione migliorate sono disponibili solo se si esegue l'aggiornamento a SupportAssist for Business PC 4.5.2 o versione successiva.

- ASP.NET Core Runtime versione 8.0.x per installare Dell Trusted Device. Vedere [Microsoft .NET 8.0](#).
- I PC devono disporre di un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

**Informazioni su questa attività**

Le regole di correzione consentono di identificare e risolvere i problemi all'interno della flotta PC in modo proattivo. È possibile correggere i PC selezionando lo script dalla libreria Dell e applicarlo ai PC idonei presenti nel sito e nel gruppo. Di seguito sono riportati gli script disponibili nella libreria Dell per risolvere i problemi dei PC:

**Tabella 17. Script di correzione della libreria Dell**

Nome script di produzione	Descrizione
<b>Rilevamento tempo di avvio lento</b>	Monitora il tempo di avvio oltre i 30 giorni per rilevare eventuali rallentamenti, identificando le tre applicazioni che presentano problemi principali. Per un rilevamento accurato, impostare lo script per l'esecuzione giornaliera e assicurarsi che funzioni per almeno 30 riavvii del dispositivo.
<b>Rilevamento latenza di rete elevata</b>	Rileva un'elevata latenza di rete su un dispositivo monitorando le prestazioni per un periodo minimo di tre settimane, richiedendo un tempo di esecuzione totale di 3-5 settimane, durante le quali segnala eventuali errori di correzione.
<b>Predisposizione per Windows 11</b>	Verifica se un PC è pronto per l'upgrade a Windows 11 e se soddisfa i requisiti minimi per l'upgrade.
<b>Conformità della password del BIOS</b>	Verificare che il BIOS sul PC sia protetto da password.
<b>Conformità BitLocker</b>	Verificare che BitLocker sia abilitato sul PC.
<b>Conformità abilitata per firewall</b>	Verificare se sul PC è attivato un firewall.


**Tabella 17. Script di correzione della libreria Dell (continua)**

Nome script di produzione	Descrizione
<b>Controllo SafeBIOS</b>	Installa il Dell Trusted Device Agent e verifica se la firma del BIOS sul PC corrisponde alla firma del BIOS Dell nota per rilevare eventuali segni di manomissione.
<b>Conformità software antivirus</b>	Verifica se sul PC è installato l'antivirus Next-Gen o classico.
<b>Conformità software antivirus classico</b>	Verificare se nel PC è installato un antivirus classico, che utilizza principalmente il rilevamento basato sulla firma per identificare il software dannoso.
<b>Conformità software antivirus NexGen</b>	Verifica se il PC dispone di un antivirus di nuova generazione, che utilizza il rilevamento basato sulle firme e l'intelligenza artificiale per identificare il software dannoso.
<b>Crea punto di ripristino del sistema</b>	Crea un punto di ripristino del sistema a cui è possibile accedere dalla pagina di ripristino.
<b>Modalità di rilevamento AHCI</b>	Verificare che la modalità di archiviazione AHCI (Advanced Host Controller Interface) sia abilitata nel BIOS.
<b>Controllare i diritti dell'amministratore locale</b>	Rileva se l'utente che ha effettuato l'accesso dispone dei diritti di amministratore locale sul PC. Lo script non verifica i diritti amministrativi concessi tramite i gruppi di amministratori di dominio (Active Directory, Azure Active Directory o altri servizi di directory).
<b>Rilevamento della conformità antintrusione dello chassis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina l'impostazione corrente dell'opzione <b>Chassis Intrusion</b> nel BIOS - <b>Detection Only</b> o <b>Set Chassis Intrusion su On-Silent</b>.</li> <li>• <b>Detection Only</b>: determina se l'opzione <b>Chassis Intrusion</b> è impostata su <b>Enabled</b> o <b>On-Silent</b>.</li> </ul>
<b>Impostare Chassis Intrusion su On-Silent</b>	Configura l'opzione <b>Chassis Intrusion</b> su <b>On-Silent</b> . Questo script funziona solo se la password del BIOS del PC non è impostata.
<b>Stato dell'avviso di intrusione nello chassis</b>	Verificare se l'interruttore antintrusione per lo chassis del dispositivo è scattato.
<b>Cancella avviso di intrusione nello chassis</b>	Verificare la presenza di eventuali avvisi di intrusione nello chassis. Se viene rilevato un avviso di intrusione, lo script procede alla cancellazione dell'avviso.
<b>Disattiva modalità sospensione sull'alimentazione CA</b>	Impostare il tempo di sospensione del computer su <b>Never</b> override del valore predefinito di 5 minuti (o qualsiasi altra impostazione) per evitare che il dispositivo entri in modalità di sospensione. Ciò garantisce che i dati non vengano persi a causa di un ripristino dello stato di sospensione non riuscito e aiuta a velocizzare i tempi di avvio eliminando le transizioni dello stato di sospensione.
<b>Disinstallare DCU quando sono installati SA-Business PC</b>	Rileva se Dell Command Update e SupportAssist for Business PCs sono installati e disinstalla Dell Command Update. Questa azione impedisce conflitti tra i due prodotti poiché SupportAssist for Business PCs aggiorna già driver e firmware.
<b>Disabilitazione della RDP</b>	Rileva lo stato di RDP e verifica se è abilitato o disabilitato. Se RDP è abilitato, lo script lo disabilita e disabilita anche tutte le regole del firewall associate.
<b>Rinomina computer: nome del modello e codice di matricola</b>	Aggiornare il nome del computer nel formato ModelnameServicetag.
<b>Rinominare computer: sistema operativo e codice di matricola.</b>	Aggiornare il nome del computer nel formato OSSservicetag.
<b>Rinomina computer - Dell e codice di matricola</b>	Aggiornare il nome del computer nel formato DellServicetag.
<b>Ottimizzazione audio con Dell Optimizer</b>	Installa Dell Optimizer per ridurre il rumore di fondo e migliora la qualità audio per ottimizzare l'esperienza audio dell'utente finale.
<b>Riavvio del sistema - Solo rilevamento</b>	Verificare se si è verificato un riavvio del dispositivo negli ultimi 7 giorni. I riavvii pianificati sono essenziali per mantenere l'integrità del sistema, risolvere i problemi relativi al software e reimpostare vari servizi del sistema operativo.
<b>Riavvio del sistema - Notifica all'utente e riavvio</b>	Controlla lo stato di riavvio del dispositivo. Se il dispositivo non è stato riavviato negli ultimi 7 giorni, invia un messaggio di tipo popup all'utente finale e, previo suo consenso, riavvia il dispositivo.

**Tabella 17. Script di correzione della libreria Dell (continua)**

<b>Nome script di produzione</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Svuota la cache di Microsoft Outlook per migliorare le prestazioni</b>	Cancella in modo proattivo la cache di Microsoft Teams per migliorare le prestazioni nell'intera flotta di PC. La cancellazione della cache può risolvere i problemi di danneggiamento e migliorare in modo significativo l'esperienza utente complessiva con Microsoft Teams.
<b>Conformità Windows Hello - Solo rilevamento</b>	Controlla lo stato della funzionalità Windows Hello. <b>Solo rilevamento:</b> verifica se Windows Hello è abilitato e se è configurato uno scanner di impronte digitali o una fotocamera.
<b>Conformità Windows Hello - Mostra notifica di Windows</b>	Notifica all'utente finale di configurare Windows Hello Biometrics se Windows Hello è abilitato ma non ancora configurato.
<b>Rilevamento e correzione dell'aggiornamento dei criteri dell'oggetto Criteri di gruppo</b>	Verificare se gli oggetti Criteri di gruppo (GPO) sono stati aggiornati nelle ultime 24 ore. In caso affermativo, non viene intrapresa alcuna azione. Se è stato più lungo, lo script tenta di forzare un aggiornamento dei criteri dell'oggetto Criteri di gruppo.
<b>Rilevamento perdite di memoria</b>	Monitora e registra continuamente il consumo di memoria su un dispositivo, acquisendo i valori di allocazione ogni giorno. Dopo un minimo di sette esecuzioni giornaliere consecutive, analizza i dati per rilevare un aumento del 10% del consumo di memoria e identifica l'app che consuma più memoria nel periodo.
<b>Manutenzione del file system</b>	Verificare l'integrità del file system sul disco rigido e correggere il file system per evitare problemi del sistema operativo con il disco rigido.
<b>Rilevamento di eventi IoA utilizzando Dell Trusted Device</b>	Verificare la presenza di eventi IoA (Indicators of Attack) di Dell Trusted Device e avvisare l'utente qualora si verificano. Consente di gestire in modo proattivo la sicurezza del dispositivo a livello di BIOS.
<b>Svuota cache DNS</b>	Cancella e verifica la memoria cache DNS, una funzione utile dopo modifiche alla rete o quando sorgono problemi di connettività.
<b>Aggiornare il firmware della docking station</b>	Identifica i dispositivi con firmware di docking obsoleto e li aggiorna alla versione più recente per evitare problemi funzionali. Installa inoltre tutti i driver disponibili che accompagnano questi aggiornamenti del firmware.
<b>Pulisci file</b>	Cancella i file temporanei, ridondanti e altri file indesiderati dalla flotta PC.
<b>Eliminazione dei profili orfani</b>	Rileva ed elimina i file temporanei dalla flotta di PC.
<b>Rilevamento di CVE e DSA utilizzando Dell Trusted Device</b>	Verifica la presenza di eventi CVE (Common Vulnerabilities and Exposures) e avvisi di sicurezza (DSA) di Dell Trusted Device e fornisce informazioni su eventuali problemi rilevanti. Consente di gestire in modo proattivo la sicurezza dei dispositivi. Se vengono rilevati eventi, segnala all'utente il DSA o il CVE applicabile, che possono essere risolti tramite aggiornamenti del firmware, del BIOS o del sistema operativo.
<b>Gestione della barra delle applicazioni di Microsoft Store</b>	Gestisci l'icona di Microsoft Store sulla barra delle applicazioni.
<b>Aggiornamento del firmware di storage per HDD e SSD</b>	Identifica in modo proattivo i dispositivi con firmware SSD/HDD obsoleto e li aggiorna alla versione più recente. Ciò consente di evitare il danneggiamento dei dati, la perdita di dati e gli arresti anomali del sistema per gli utenti finali.
<b>Ottimizza le prestazioni del browser</b>	Ottimizza le prestazioni del browser cancellando i cookie e i file temporanei, aggiornando il browser, reimpostando i file host, aggiornando i driver e disabilitando il rendering o l'accelerazione hardware nel browser.
<b>Disabilitazione della gestione dell'alimentazione sui dispositivi di rete</b>	Disabilita la modalità di risparmio energetico predefinita per i dispositivi di rete abilitati dal firmware, impedendo loro di entrare in modalità sospensione quando sono inattivi. Ciò garantisce una connettività di rete continua e impedisce potenziali problemi legati alla riattivazione errata dei dispositivi.
<b>Disabilitazione della gestione dell'alimentazione sui dispositivi Bluetooth</b>	Disabilita il comportamento predefinito che consente ai dispositivi Bluetooth di accedere alla modalità di risparmio energetico quando non sono in uso.
<b>BSOD</b>	aggiorna driver, firmware e BIOS se rileva uno o più BSOD in una settimana.

**Tabella 17. Script di correzione della libreria Dell (continua)**

Nome script di produzione	Descrizione
<b>Ottimizzazione termica</b>	Aggiorna driver, firmware e BIOS se la temperatura della CPU è elevata. Anche l'impostazione termica viene aggiornata per raffreddare, se necessario.
<b>Elimina i vecchi profili</b>	Rileva ed elimina i profili che non hanno effettuato l'accesso al PC da più di 60 giorni.  <b>N.B.:</b> Per alcuni PC, <b>Elimina vecchio profilo</b> potrebbe non eliminare i profili utente anche se i profili non hanno effettuato l'accesso al PC per 60 giorni.
<b>Conformità del driver Intel RST per la modalità RAID</b>	Rileva i sistemi con modalità di storage RAID abilitata nel BIOS e, se rilevata, aggiorna il driver Intel RST insieme a tutti i driver BKC consigliati. I risultati vengono visualizzati nell'interfaccia utente TechDirect.
<b>Aggiornamento del BIOS per processori Intel di tredicesima e quattordicesima generazione</b>	Esegue la scansione per determinare se il dispositivo esegue un processore interessato e controlla se non è stato eseguito un aggiornamento del BIOS. Se non viene trovato alcun aggiornamento, avvia un aggiornamento del driver sul dispositivo.
<b>Rilevamento e correzione dei problemi delle cuffie USB</b>	Aggiorna driver/firmware/BIOS e imposta i servizi audio/Realtek su automatico per risolvere i problemi delle cuffie USB.
<b>Rilevamento e correzione delle prestazioni HDD</b>	Monitora le prestazioni dell'unità del disco rigido, identifica potenziali problemi che influiscono sulla velocità e sull'efficienza e implementa le correzioni necessarie per migliorare la funzionalità e l'affidabilità complessive dell'unità.
<b>Aggiornamento della policy di ricarica della batteria</b>	Aggiorna la policy di ricarica della batteria in <b>Primarily AC</b> , che estende la durata della batteria abbassando la soglia di carica per evitare che la batteria si carichi al 100% della capacità.
<b>13_SR_Remediate memoria cache di MS Teams Clearing_SPL-43161.ps1</b>	Cancella in modo proattivo la cache di Teams per migliorare le prestazioni dell'intera flotta di PC. La cancellazione della cache consente di risolvere i problemi di danneggiamento e migliora la funzionalità complessiva di Teams.
<b>Rilevare e abilitare i servizi antivirus di Microsoft Defender</b>	Rileva se i servizi Defender A/V sono abilitati.
<b>Riavviare i servizi antivirus di Microsoft Defender</b>	Rileva se i servizi Defender A/V sono in esecuzione.
<b>Rilevare e abilitare i servizi antivirus di Trend Micro</b>	Rileva se i servizi Trend A/V sono abilitati.
<b>Riavviare i servizi antivirus Trend Micro</b>	Rileva se i servizi Trend A/V sono in esecuzione.
<b>Rilevamento e attivazione dei servizi antivirus Carbon Black</b>	Rileva se i servizi A/V Carbon Black sono abilitati.
<b>Riavviare il servizio antivirus Carbon Black</b>	Rileva se i servizi A/V Carbon Black sono in esecuzione.
<b>Rilevamento e attivazione del servizio antivirus CrowdStrike</b>	Rileva se i servizi CrowdStrike A/V sono abilitati.
<b>Riavviare il servizio CrowdStrike Anti-Virus</b>	Rileva se i servizi CrowdStrike A/V sono in esecuzione.
<b>Rilevamento e abilitazione del servizio antivirus Symantec</b>	Rileva se i servizi audiovisivi Symantec sono abilitati.
<b>Riavviare il servizio Symantec Anti-Virus</b>	Rileva se i servizi A/V Symantec sono in esecuzione.
<b>Rilevamento e attivazione del servizio antivirus McAfee/Trellix</b>	Rileva se i servizi A/V Symantec sono in esecuzione.
<b>Riavviare il servizio McAfee/Trellix Anti-Virus</b>	Rileva se i servizi A/V McAfee/Trellix sono in esecuzione.

**Tabella 17. Script di correzione della libreria Dell (continua)**

Nome script di produzione	Descrizione
<b>App che influiscono sull'utilizzo della batteria</b>	Identifica le applicazioni che consumano più batteria se l'utilizzo della batteria supera l'intervallo accettabile.
<b>Disabilitazione della condivisione della telemetria di Office 365</b>	Rileva se la funzionalità di telemetria di Microsoft Office 365 è abilitata. Se la telemetria è abilitata, lo script la disabilita modificando il registro.
<b>Rilevamento e correzione della sincronizzazione di Microsoft OneDrive</b>	Rileva se Microsoft OneDrive non è sincronizzato per 8 ore. Se Microsoft OneDrive non è sincronizzato, riavvia i servizi di Microsoft OneDrive e verifica se la sincronizzazione è stata ripristinata.
<b>Rilevamento SOLO di piattaforme/applicazioni di gioco</b>	Rileva le applicazioni di gioco: Battle.net, Steam, Epic Game Launcher, Ubisoft Connect, GOG Galaxy, EA, BlueStacks, NOX Player, LDPlayer, MEMu, GameLoop, Ubisoft Nano.
<b>Rilevamento e rimozione di piattaforme/applicazioni di gioco</b>	Rileva le applicazioni di gioco: Battle.net, Steam, Epic Game Launcher, Ubisoft Connect, GOG Galaxy, EA, BlueStacks, NOX Player, LDPlayer, MEMu, GameLoop, Ubisoft Nano. Se trovato, questo script eseguirà una modifica del Registro di sistema che blocca l'esecuzione delle applicazioni da parte di Windows in modo che non possano essere eseguite, avviate o utilizzate.
<b>Valutazione della rete Microsoft Teams.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esegue lo strumento di valutazione della rete Microsoft Teams su un PC Dell tre volte al giorno, alle 9:00, alle 12:00 e alle 15:00 (ora locale del sistema). Se è in corso una chiamata Teams o Zoom, la valutazione attenderà automaticamente il termine della chiamata prima di procedere.</li> <li>Lo script viene eseguito per sette giorni consecutivi, acquisendo i dati sulle prestazioni della rete. Dopo il periodo di raccolta, i risultati vengono mediati e analizzati per determinare se il dispositivo soddisfa i requisiti di soglia per un'esperienza audio/video di Teams di alta qualità.</li> </ul>

**i** **N.B.:** Dopo l'esecuzione, gli script di correzione vengono classificati come script di correzione o rilevamento.

Gli script di correzione visualizzano quattro data point chiave:

- PC interessati da questa regola
- PC rilevati con il problema
- PC corretti correttamente
- PC con correzione non riuscita

Gli script di rilevamento visualizzano due data point chiave:

- PC interessati da questa regola
- PC rilevati con il problema

### Procedura

- Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connetti e gestisci Gestisci > flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Gestisci > regole di correzione**.  
Viene visualizzata la pagina **Regole di correzione**.
- Cliccare su **Create a rule**.  
Viene visualizzata la pagina **Crea una regola**.
- Nella sezione **Flusso di lavoro di compilazione**, immettere un nome per la regola nel campo **Assegna un nome alla regola**.
- Nella sezione **Select workflow type**, scegliere **Dell Workflow** e cliccare su **Next**.
- Selezionare uno script Dall'elenco degli script disponibili, selezionare quello più appropriato cliccando sul pulsante di opzione accanto al nome dello script.
- Cliccare su **Next** per procedere dopo aver selezionato lo script o su **Cancel** se è necessario annullare il processo.
- Nella sezione **Tipo di regola e pianificazione**, scegliere l'occorrenza e la frequenza con cui eseguire una regola:
  - **Scheduled:** viene eseguito a intervalli specifici. È necessario specificare la frequenza e l'ora (AM o PM).
  - **Telemetry:** basata sui dati di telemetria.
  - **Run Once Now:** viene eseguito immediatamente.
- Se si sceglie **Scheduled**, viene visualizzato un menu a discesa per selezionare la frequenza giornaliera o settimanale, quindi selezionare l'ora specifica (AM o PM) adatta per l'esecuzione.
- cliccare su **Next**.

10. Nella sezione **Assign**, eseguire uno dei seguenti metodi per assegnare la regola:

- Assegna PC per sito e gruppi
  - Assegnazione manuale dei PC
- a. Se si sceglie **Assegna PC per sito e gruppi**, selezionare il sito e il gruppo a cui si desidera assegnare la regola. Cliccare su **Visualizza PC** per generare l'elenco dei PC di destinazione.

**i** **N.B.:** L'elenco **Siti e gruppi** mostra solo i PC con un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

- b. Selezionare la regola e cliccare su **Crea regola** per finalizzare oppure scegliere **Salva bozza** se è necessario apportare ulteriori modifiche in seguito.
- c. Se si sceglie **Assegna PC manualmente**, è possibile cercare fino a 30 PC scegliendo uno dei seguenti ID PC:
- Numero di servizio
  - Codice asset
  - Hostname
- d. Cliccare su **Add PC**.

11. Cliccare su **Crea regola** per finalizzare oppure è possibile scegliere di **salvare la bozza** se è necessario apportare ulteriori modifiche in un secondo momento.

### Risultati

La regola di correzione viene salvata e visualizzata nella pagina **Regole di correzione**.

**i** **N.B.:** Per impostazione predefinita, la regola di correzione non viene applicata a un nuovo sito o gruppo creato dopo la creazione della regola di correzione. Dovrai modificare la regola di correzione per includere i PC nel nuovo sito o gruppo in base alla regola. Vedere [Aggiornare una regola di correzione](#).

Identifier	GUID-8A5E3DB7-FF39-4232-85E0-7CE8F176ED3B
Version	8
Status	Translation approved

## Creazione di regole di correzione utilizzando gli script del flusso di lavoro personalizzato

### Prerequisiti

- Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.
- I PC devono disporre di un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.
- Per evitare problemi con le connessioni proxy, i PC devono connettersi a [RaaS](#).
- Il PC deve eseguire SupportAssist versione 4.5.2 o successiva.
- .NET Desktop Runtime versione 8.0.x. Vedere [Microsoft .NET 8.0](#).

### Informazioni su questa attività

Le regole di correzione consentono di identificare e risolvere i problemi all'interno della flotta PC in modo proattivo. Puoi correggere i PC caricando gli script di diagnostica e correzione per rilevare e risolvere eventuali problemi che si sono verificati sul PC.

### Procedura

1. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connect and manage PC > Gestione > Regole di correzione**.  
Viene visualizzata la pagina **Regole di correzione**.
2. Cliccare su **Create a rule**.  
Viene visualizzata la pagina **Crea una regola**.
3. Nella sezione **Flusso di lavoro di compilazione**, immettere un nome per la regola nel campo **Assegna un nome alla regola**.
4. Nella sezione **Select workflow type**, scegliere **Custom Workflow (Flusso di lavoro personalizzato)**.
5. Cliccare su **Next**.
6. Sul lato destro, nella **libreria Competenze e script**, usa la barra di ricerca per trovare le competenze che vuoi aggiungere.
7. Trascinare **l'evento Start** nell'area principale del flusso di lavoro.  
Questo processo avvia il flusso di lavoro personalizzato.

8. Trascinare il blocco **PowerShell** nell'area del flusso di lavoro in cui si desidera che venga eseguita la competenza e per configurare le competenze **PowerShell** , attenersi alla seguente procedura:
  - a. Fare clic sul blocco di competenze **di PowerShell** nell'area del flusso di lavoro per aprire le relative proprietà sul lato destro dello schermo.
  - b. Nel campo **Input** cliccare sul menu a discesa e selezionare l'input appropriato per lo script **PowerShell** .
  - c. Se l'esecuzione della competenza **PowerShell** richiede l'approvazione, fare clic su sotto la sezione **Richiede approvazione** , fare clic sul menu a discesa e selezionare il requisito di approvazione appropriato.
  - d. In **Contesto utente** fare clic sul menu a discesa e selezionare il contesto utente appropriato per il quale viene eseguita la competenza.
9. Fare clic su **Carica uno script PowerShell**. Se lo script specifico non è disponibile nella libreria, selezionare lo script dal sistema locale, assegnargli un nome come riferimento e fare clic su **Carica**.

**i** **N.B.:** Accertarsi che lo script PowerShell che si desidera caricare sia salvato nel formato **.PS1** . Accertarsi che le dimensioni del file non superino il limite massimo di **2 MB**.

Il sistema firma automaticamente lo script utilizzando certificati Dell per convalidarne l'autenticità.

10. Seleziona e trascina le competenze e gli script necessari dalla libreria delle competenze al flusso di lavoro. Alcune delle seguenti opzioni disponibili da includere:

- **Azioni di proprietà del prodotto:**
  - Disabilita Remote Desktop
  - Abilita ICMP in entrata
  - Disabilita ICMP in entrata
  - Abilita desktop remoto
  - Abilita archiviazione USB
  - Disabilitazione dell'archiviazione USB
  - Configurazione dell'alimentazione Dell
  - Disabilita File Print and Share
  - Abilita file, stampa e condivisione
  - Disabilitare l'ibernazione
  - Disabilita ibernazione su CA
  - Disattiva sospensione sull'alimentazione CA
  - Disattiva fotocamera
  - Enable Camera
  - Abilitare l'ibernazione
  - Abilitare l'ibernazione su CA
  - Abilita sospensione su CA

**i** **N.B.:** Disporre tutte le competenze di cui sopra nell'ordine desiderato in base ai requisiti del flusso di lavoro.

11. Nella sezione **Tipo di regola e pianificazione** , scegliere l'occorrenza e la frequenza con cui eseguire una regola:
  - ○ **Scheduled:** viene eseguito a intervalli specifici. È necessario specificare la frequenza e l'ora (AM o PM).
  - **Telemetria:** il parametro di telemetria consente agli utenti di impostare le regole delle prestazioni in base a una metrica specifica.
  - **Run Once Now:** viene eseguito immediatamente.
12. Se si sceglie **Scheduled**, viene visualizzato un menu a discesa per selezionare la frequenza giornaliera o settimanale, quindi si seleziona l'ora specifica (AM o PM) per l'esecuzione.
13. cliccare su **Next** .
14. Nella sezione **Assegna** scegliere i siti o i gruppi a cui si desidera assegnare questa regola. È possibile filtrare o cercare siti o gruppi specifici.

**i** **N.B.:** L'elenco **Siti e gruppi** mostra solo i PC con un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

15. Cliccare su **Crea regola** per finalizzare oppure è possibile scegliere di **salvare la bozza** se è necessario apportare ulteriori modifiche in un secondo momento.

La regola di correzione viene salvata e visualizzata nella pagina **Regole di correzione**.

**i** **N.B.:** Per impostazione predefinita, la regola di correzione non viene applicata a un nuovo sito o gruppo creato dopo la creazione della regola di correzione. Dovrai modificare la regola di correzione per includere i PC nel nuovo sito o gruppo in base alla regola. Vedere [Aggiornare una regola di correzione](#).

Identifier	GUID-337A5483-039A-4927-83F1-AE41C1634FDB
Version	6
Status	Translation approved

## Dettagli di una regola specifica

Facendo clic su un nome di regola specifico nella pagina **Regole di correzione**, vengono visualizzati i dettagli della regola selezionata. Viene visualizzato lo stato della regola di correzione per gli ultimi 30 giorni.

### Panoramica

La **Panoramica** fornisce un conteggio riepilogativo dei PC nelle seguenti categorie:

- PC interessati dalla regola: visualizza il numero di PC interessati dalla regola corrente.
- PC rilevati con problemi: mostra il numero di PC identificati con problemi.
- PC corretti: indica il numero di PC corretti correttamente.
- Correzione dei PC non riuscita: mostra il numero di PC che non sono riusciti a eseguire la correzione.

Questi dati consentono di valutare quanti PC sono stati in grado di eseguire la correzione automatica utilizzando lo script di correzione e quanti richiedono la tua attenzione. È inoltre possibile utilizzare queste informazioni per modificare lo script di correzione in base alle esigenze.

### Dettagli

Informazioni sulla sezione **Dettagli** dei PC su cui è stata attivata la regola. La tabella seguente descrive le informazioni visualizzate nella sezione **Dettagli**.

**Tabella 18. Dettagli**

Colonna	Descrizione
<b>Codice di matricola</b>	Un codice alfanumerico univoco che si trova su un'etichetta con codice a barre bianca apposta sul PC o sulle periferiche Dell.
<b>Gruppo</b>	Gruppo a cui è assegnato l'asset.
<b>Sito</b>	Nome del sito a cui è assegnato l'asset.
<b>Nome modello</b>	Modello del PC su cui è stata attivata la regola, ad esempio Latitude 5400.
<b>Data di creazione dell'incidente</b>	Indica quando viene creata la regola di correzione.
<b>Data di esecuzione</b>	Indica quando è stata eseguita la regola di correzione.
<b>Workflow</b>	Descrive il flusso di lavoro associato al processo di correzione. L'opzione <b>View</b> nel flusso di lavoro mostra anche lo stato del flusso di lavoro di esecuzione per il flusso di lavoro Dell.
<b>Stato esecuzione</b>	Stato dell'esecuzione dello script. Lo stato è categorizzato come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Operazione riuscita:</b> lo script di diagnostica viene eseguito correttamente e non sono stati rilevati problemi.</li> <li>• <b>Non riuscito:</b> l'esecuzione dello script di diagnostica non è riuscita a causa di vari motivi, ad esempio script non firmato o certificato scaduto.</li> </ul> <p><b>i</b> <b>N.B.:</b> L'esito positivo o negativo è determinato dai codici di uscita (codici di uscita zero o non zero) generati dopo l'esecuzione degli script di diagnostica. Consulta <a href="#">Codici di uscita in PowerShell</a>.</p>
<b>Stato correzione</b>	Stato dell'esecuzione dello script di correzione. Lo stato è categorizzato come segue:

Tabella 18. Dettagli (continua)

Colonna	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Operazione riuscita:</b> i problemi rilevati durante l'esecuzione dello script di diagnostica sono stati risolti correttamente utilizzando lo script di correzione.</li> <li>● <b>Non riuscito:</b> i problemi rilevati durante l'esecuzione dello script di diagnostica non sono stati risolti correttamente utilizzando lo script di correzione.</li> <li>● <b>Errore:</b> l'esecuzione dello script di correzione non è andata a buon fine a causa di vari motivi, ad esempio script non assegnato o certificato scaduto.</li> </ul> <p><b>N.B.:</b> L'esito positivo o negativo è determinato dai codici di uscita (codici di uscita zero o nonzero) generati dopo l'esecuzione degli script di correzione. Consulta <a href="#">Codici di uscita in PowerShell</a>.</p>
<b>Stato approvazione</b>	<p>Mostra lo stato dell'approvazione. Lo stato è categorizzato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Pending Approval:</b> indica che il flusso di lavoro è in attesa di approvazione.</li> <li>● <b>Approved:</b> indica che il flusso di lavoro è stato approvato.</li> <li>● <b>Rejected:</b> indica che il flusso di lavoro è stato rifiutato.</li> </ul>
<b>Output regola</b>	Mostra l'output della regola applicata.


Identifier	GUID-04EE752E-0F41-49EE-9DF9-062A3EC99AD4
Version	2
Status	Translation approved

## Aggiornare una regola di correzione

### Prerequisiti

Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.

### Procedura

1. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage** > **Gestisci flotta di PC** > **Connect and manage PC** > **Gestione** > **Regole di correzione**.  
Viene visualizzata la pagina **Regole di correzione**.
2. Individua la riga in cui sono elencati i dettagli della regola che vuoi aggiornare, fai clic sull' , quindi fai clic su **Modifica**.
3. Aggiornare i dettagli della regola e cliccare su **Update rule**.  
La regola è stata aggiornata.

Identifier	GUID-BE1D6BAD-BDF9-4ADC-AE42-11D8F4F2E0C3
Version	1
Status	Translation approved


## Eliminare una regola di correzione

### Prerequisiti

Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Tecnico o Amministratore di Connect and manage.

### Procedura

1. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage** > **Gestisci flotta di PC** > **Connect and manage PC** > **Gestione** > **Regole di correzione**.  
Viene visualizzata la pagina **Regole di correzione**.

2. Individua la riga in cui è elencata la regola che vuoi eliminare, fai clic  , quindi fai clic su **Elimina**.
3. Nella finestra **Elimina regola**, fai clic su **Sì**.

Identifier	GUID-F932CA8E-3B6B-4C2A-BA65-2473661F2B37
Version	2
Status	Translation approved

## Gestione degli script PowerShell


### Informazioni su questa attività

In questa sezione è possibile gestire il caricamento, il monitoraggio e l'avanzamento degli script PowerShell per la correzione.

### Procedura


1. Dal dashboard [TechDirect](#) , accedere a **Connessione e gestione > Gestione della flotta di PC > Connessione e gestione dei PC > Gestione > delle regole di correzione > Gestire gli script PowerShell**. Viene visualizzata la pagina **Gestisci script PowerShell** .

2. Per gestire gli script PowerShell, cliccare su **Carica uno script PowerShell**, selezionare lo script dal sistema locale.

 **N.B.:** Accertarsi che lo script PowerShell che si desidera caricare sia salvato nel formato **.PS1** . Accertarsi che le dimensioni del file non superino il limite massimo di **2 MB**.

3. Immettere un nome descrittivo per lo script nel campo **Name** e fornire un breve riepilogo delle funzionalità dello script nel campo **Description** .
4. Specificare lo stato della firma dello script selezionando **Sì** o **No** nella sezione **Lo script è firmato?** .
5. Per verificare se lo script è firmato, effettuare le seguenti operazioni:
  - Cliccare con il pulsante destro del mouse sul `.ps1` file in Esplora risorse.
  - Selezionare **Proprietà** e passare alla scheda **Firme digitali** .

Se lo script è firmato, la scheda visualizzerà i dettagli della firma pertinenti, tra cui il nome del firmatario, il certificato e la marca temporale.

 **N.B.:** Dell non convalida né si assume alcuna responsabilità per gli script caricati. Proseguendo, riconosci e accetti la responsabilità di qualsiasi risultato.


6. Dopo aver compilato tutti i campi obbligatori e selezionato lo stato della firma appropriato, cliccare su **Upload** per inviare lo script. Lo script è stato caricato correttamente.

Identifier	GUID-ABEF7454-056C-4610-9575-51D3395F0D4A
Version	5
Status	Translation approved

## Esperienza delle applicazioni per la flotta di PC

**Video correlato:** [Come visualizzare l'esperienza delle applicazioni per la flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#)


La pagina **Applicazioni** consente di tenere traccia delle applicazioni in base all'utilizzo, all'arresto anomalo e all'utilizzo della memoria che consentono di comprendere le prestazioni di ciascuna applicazione nell'intera flotta dispositivi. I dati sull'esperienza dell'applicazione vengono raccolti solo quando l'utente ha effettuato l'accesso e utilizza attivamente il PC. È possibile passare dalla visualizzazione **Settimanale** alla visualizzazione **Giornaliera**, in base alle proprie preferenze.

 **N.B.:** Puoi vedere i dati dell'esperienza con le applicazioni solo per i PC con un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo. È possibile visualizzare dati limitati sui PC con il piano di assistenza Basic.

Per visualizzare i dati dell'esperienza con le applicazioni per la tua flotta di PC, dal dashboard [TechDirect](#) andare a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Applicazioni**.

La tabella seguente illustra le informazioni visualizzate nella pagina **Applicazioni**.

**Tabella 19. Applicazioni**


Colonna	Descrizione
<b>Nome applicazione</b>	Nome dell'applicazione, ad esempio Zoom o Google Chrome.  <b>N.B.:</b> Per visualizzare i dettagli sull'utilizzo dell'applicazione e i dettagli sull'arresto anomalo, fai clic sul nome dell'applicazione.
<b>Versione</b>	Numero di versione dell'applicazione.
<b>PC interessati</b>	Numero di PC su cui l'applicazione ha smesso di rispondere.
<b>Conteggio arresti anomali</b>	Numero totale di volte in cui l'applicazione viene chiusa in modo imprevisto all'interno della flotta di PC.
<b>Conteggio arresti anomali applicazioni</b>	Numero totale di volte in cui l'applicazione ha smesso di rispondere all'interno della flotta di PC.
<b>Tempo medio in primo piano</b>	La durata media del tempo in cui l'applicazione viene utilizzata attivamente.
<b>Tempo medio di esecuzione totale</b>	La durata media del tempo in cui l'applicazione viene eseguita in background o in primo piano.
<b>CPU</b>	Carico dell'applicazione sul processore del PC. L'utilizzo viene categorizzato come segue in base ai criteri definiti da Dell: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Normale: il carico sulla CPU è normale.</li> <li>● Elevato: il carico sulla CPU è aumentato.</li> <li>● Alto: il carico sulla CPU è al livello più alto e può influire sulle prestazioni del dispositivo.</li> </ul>
<b>Memoria di paging</b>	Dimensione del pool di paging. Il pool di paging è un'area della memoria virtuale del PC utilizzata per gli oggetti che possono essere scritti su disco quando non vengono utilizzati.
<b>Memoria non di paging</b>	Dimensione del pool non di paging. Il pool non di paging è un'area della memoria virtuale del PC utilizzata per gli oggetti che non possono essere scritti su disco e devono rimanere in memoria fisica purché vengano allocati.

**Tabella 19. Applicazioni (continua)**

<b>Colonna</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Memoria (set di lavoro)</b>	Dimensione dello spazio di memoria privato utilizzato da una particolare applicazione. Questo spazio non è condiviso o condivisibile con altri processi.
<b>I/O rete</b>	La velocità con cui le applicazioni stanno leggendo e scrivendo i dati per le operazioni di input-output di rete.
<b>I/O disco</b>	La velocità con cui le applicazioni stanno leggendo e scrivendo i dati per le operazioni di input-output del disco.

Quando si fa clic sul **Nome dell'applicazione**, vengono visualizzati i seguenti dettagli sull'applicazione:

- **Utilizzo dell'applicazione:** fornisce informazioni dettagliate sull'utilizzo delle applicazioni.
- **Dettagli sull'arresto anomalo:** fornisce dettagli sugli elementi elencati di seguito.
  - **Nome processo:** il nome dell'applicazione che ha avuto un arresto anomalo.
  - **Versione del processo:** il numero di versione dell'applicazione che ha avuto un arresto anomalo.
  - **Errore dell'applicazione:** l'errore che si è verificato nell'applicazione.
  - **Descrizione:** la descrizione dell'errore che spiega il motivo dell'arresto anomalo dell'applicazione.
  - **PC interessati:** il numero di PC interessati dall'arresto anomalo dell'applicazione. Fai clic sul numero di roll-up per visualizzare i dettagli sui PC interessati.

 **N.B.:** È possibile visualizzare dati limitati sui PC con il piano di assistenza Basic.

Identifier	GUID-080CCF47-0C73-42EB-A464-CC496A327947
Version	2
Status	Translation approved

## Sicurezza per la flotta di PC

La pagina **Sicurezza** mostra le informazioni sullo stato di sicurezza della flotta di PC e consente di verificare l'integrità dei componenti all'interno del PC Dell. Consultare [Integrità di sicurezza](#) e [Verifica dei componenti](#).

### Argomenti:

- [Integrità di sicurezza](#)
- [Verifica dei componenti](#)

Identifier	GUID-776CCE2F-6DF0-41FB-AB12-B54364231F97
Version	8
Status	Translation approved

## Integrità di sicurezza

**Video correlato:** [Come visualizzare la sicurezza della flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#)

La pagina **Sicurezza** mostra informazioni sulla sicurezza dei PC in base alla valutazione della sicurezza che viene eseguita periodicamente. Queste informazioni consentono di valutare il numero di PC a rischio per garantire che i PC siano privi di vulnerabilità e minacce. È possibile passare dalla visualizzazione **Settimanale** alla visualizzazione **Giornaliera**, in base alle proprie preferenze.

**i** **N.B.:** I dati sulla sicurezza vengono raccolti solo se:

- Hai implementato Dell Trusted Device nella tua flotta di PC. Per ulteriori informazioni su Dell Trusted Device, consulta i manuali di Dell Trusted Device disponibili nella pagina della documentazione di [Dell Trusted Device](#).
- I PC dispongono di un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo. È possibile visualizzare dati limitati sui PC con il piano di assistenza Basic.





Per visualizzare i dati sull'esperienza con le applicazioni per la tua flotta di PC, dalla dashboard [TechDirect](#) andare a **Connetti e gestisci** > **Gestisci flotta PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Gestione** > **Sicurezza** e cliccare sulla scheda **Integrità di sicurezza**.

La tabella seguente illustra le informazioni visualizzate nella pagina **Sicurezza**.

**Tabella 20. Sicurezza**

Colonna	Descrizione
<b>Sito</b>	Nome del sito a cui è assegnato l'asset.
<b>Gruppo</b>	Gruppo a cui è assegnato l'asset.
<b>Codice di matricola</b>	Un codice alfanumerico univoco che si trova su un'etichetta con codice a barre bianca apposta sul PC o sulle periferiche Dell. <b>i</b> <b>N.B.:</b> Per visualizzare le informazioni di sicurezza per un singolo PC, clicca sul codice di matricola. Vedere <a href="#">Sicurezza per un PC specifico</a> .
<b>Codice asset</b>	Codice asset del PC che consente di monitorare e inventariare facilmente il PC. <b>i</b> <b>N.B.:</b> Questa colonna viene visualizzata se è stato selezionato <b>Codice asset</b> come ID asset. Vedere <a href="#">Impostare gli ID dell'inventario</a> .

Tabella 20. Sicurezza (continua)

Colonna	Descrizione
	<p> <b>N.B.:</b> Per visualizzare le informazioni di sicurezza per un singolo PC, clicca sul codice di matricola. Vedere <a href="#">Sicurezza per un PC specifico</a>.</p>
<b>Nome host</b>	<p>Nome host univoco dell'asset.</p> <p> <b>N.B.:</b> Questa colonna viene visualizzata se è stato selezionato <b>Nome host</b> come ID asset. Vedere <a href="#">Impostare gli ID dell'inventario</a>.</p>
<b>Piano di garanzia</b>	Piano di assistenza dell'asset, ad esempio ProSupport Plus.
<b>Regione</b>	Regione in cui è presente l'asset, ad esempio Americhe.
<b>Modello</b>	Modello del PC, ad esempio Latitude 5400.
<b>Punteggio di sicurezza</b>	<p>Punteggio che consente di determinare il livello di rischio per la sicurezza dei PC all'interno della flotta dispositivi. Il punteggio deriva dall'esecuzione dei seguenti fattori di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Soluzione antivirus rilevata e abilitata?</li> <li>● Password amministratore BIOS impostata?</li> <li>● Superato il test di verifica del BIOS?</li> <li>● Crittografia del disco abilitata?</li> <li>● Soluzione firewall rilevata e abilitata?</li> <li>● Indicatori di attacco rilevati?</li> <li>● Trusted Platform Module abilitato?</li> </ul> <p>Il punteggio è classificato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>70-100:</b> i PC sono protetti e il rischio è minimo.</li> <li>● <b>50-69:</b> i PC richiedono attenzione.</li> <li>● <b>0-49:</b> i PC sono a rischio.</li> </ul> <p>Per ulteriori informazioni sulle valutazioni della sicurezza eseguite sul PC e sui risultati associati, consulta <a href="#">Sicurezza per un PC specifico</a>.</p>
<b>Stato settimanale/giornaliero</b>	<p>Lo stato generale del rischio per la sicurezza per la flotta di PC per la settimana o il giorno selezionato. Lo stato è categorizzato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Sicuro:</b> il punteggio di sicurezza è compreso tra 70 e 100 e pertanto i PC sono sicuri.</li> <li>● <b>Richiede attenzione:</b> il punteggio di sicurezza è compreso tra 50 e 69 e quindi i PC hanno bisogno di attenzione.</li> <li>● <b>A rischio:</b> il punteggio di sicurezza è compreso tra 0 e 49 e i PC sono il rischio per potenziali minacce.</li> <li>● <b>Dati non disponibili:</b> i dati non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul> <p> <b>N.B.:</b> Lo <b>Stato settimanale/giornaliero</b> viene visualizzato per i PC con una garanzia attiva.</p>
<b>Stato attuale</b>	<p>Lo stato del rischio per la sicurezza attuale o ultimo aggiornamento per la flotta di PC. Lo stato è categorizzato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Sicuro:</b> il punteggio di sicurezza è compreso tra 70 e 100 e pertanto i PC sono sicuri.</li> <li>● <b>Richiede attenzione:</b> il punteggio di sicurezza è compreso tra 50 e 69 e quindi i PC hanno bisogno di attenzione.</li> <li>● <b>A rischio:</b> il punteggio di sicurezza è compreso tra 0 e 49 e i PC sono il rischio per potenziali minacce.</li> <li>● <b>Dati non disponibili:</b> i dati non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul> <p> <b>N.B.:</b> Lo <b>Stato corrente</b> viene visualizzato per i PC con una garanzia attiva.</p>

Identificer	GUID-E059E22A-AEB1-4217-BCDF-5E365DFB9DFB
Version	3
Status	Translation approved

## Verifica dei componenti

Secured Component Verification (Cloud) è un'offerta di garanzia della supply chain che consente di verificare l'integrità dei componenti all'interno del PC Dell. La pagina **Verifica dei componenti** mostra informazioni sui componenti interni del PC in base alla valutazione di verifica che viene eseguita periodicamente. Queste informazioni consentono di valutare il numero di PC a rischio e assicura che i componenti interni dei PC non vengano modificati dopo la spedizione dalla fabbrica Dell. Secured Component Verification (Cloud) verifica i seguenti componenti:

- Processore (CPU)
- Trusted Platform Module (TPM)
- Storage fisso
- Rete integrata
- Memoria (RAM)
- Scheda madre
- Informazioni sul sistema

**i** **N.B.:** I dati sulla verifica dei componenti vengono raccolti solo se:

- È stato implementato Trusted Device nella flotta PC. Per ulteriori informazioni su Trusted Device, consultare i manuali di Trusted Device disponibili nella pagina della documentazione di [Dell Trusted Device](#).
- I PC dispongono di un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

Per visualizzare i dati sulla verifica dei componenti per la tua flotta PC, dalla dashboard [TechDirect](#) andare a **Connetti e gestisci > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Sicurezza** e cliccare sulla scheda **Verifica dei componenti**.

La seguente tabella illustra le informazioni visualizzate nella pagina **Verifica dei componenti**.

**Tabella 21. Verifica dei componenti**

Colonna	Descrizione
<b>Siti</b>	Nome del sito a cui è assegnato l'asset.
<b>Gruppi</b>	Gruppo a cui è assegnato l'asset.
<b>Codice di matricola</b>	Un codice alfanumerico univoco che si trova su un'etichetta con codice a barre bianca apposta sul PC o sulle periferiche Dell. <b>i</b> <b>N.B.:</b> Per visualizzare le informazioni sulla verifica dei componenti per un singolo PC, clicca sul codice di matricola. Vedere <a href="#">Verifica dei componenti per un PC specifico</a> .
<b>Nome host</b>	Nome host univoco dell'asset. <b>i</b> <b>N.B.:</b> Questa colonna viene visualizzata se è stato selezionato <b>Nome host</b> come ID asset. Vedere <a href="#">Impostare gli ID dell'inventario</a> .
<b>Modello</b>	Modello del PC, ad esempio Latitude 5400.
<b>Ultima verifica</b>	La data e l'ora in cui è stato eseguito Secured Component Verification Cloud sul PC.
<b>Stato</b>	Lo stato corrente di verifica dei componenti per la flotta di PC. Lo stato è categorizzato come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verificato:</b> i componenti all'interno dei PC corrispondono alla configurazione di fabbrica.</li> <li>• <b>Errore di verifica:</b> i componenti all'interno del PC non corrispondono alla configurazione di fabbrica.</li> <li>• <b>Dati non disponibili:</b> i dati non sono stati ricevuti dal PC.</li> </ul>

Identifier	GUID-D78082BA-EEE6-4CD1-A24C-016072F4F20C
Version	3
Status	Translation approved

## Configurazione delle impostazioni

Nella pagina **Impostazioni**, è possibile configurare le seguenti impostazioni:

- Selezionare diverse opzioni per identificare l'asset.
- Integrare gli avvisi con ServiceNow
- Visualizza e modifica i ruoli e le autorizzazioni del Connect and manage technician.

Per configurare le impostazioni, dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage** > **Gestisci flotta PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Gestione** > **Impostazioni**.

 **N.B.:** Per configurare le impostazioni devi disporre dei diritti di Connect and manage administrator.

### Argomenti:

- Impostare gli ID dell'inventario
- Abilitazione o disabilitazione del supporto remoto
- Configurazione di regole degli avvisi
- Impostare l'origine dell'aggiornamento del PC
- Ruoli e autorizzazioni
- Connessione degli avvisi di SupportAssist con soluzioni esterne

Identifier	GUID-6D76A340-7513-4035-8E80-1FE0E77E773A
Version	4
Status	Translation approved

## Impostare gli ID dell'inventario

Gli ID inventario sono univoci e permettono all'azienda di identificare gli asset associati alla flotta aziendale.

### Prerequisiti


Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Amministratore di Connect and manage.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage** > **Gestisci flotta PC** > **Connetti e Gestisci PC** > **Gestione** > **Impostazioni** > **Identificatori inventario**.  
Viene visualizzata la pagina **Identificatori inventario**.

2. Selezionare una delle opzioni seguenti:

- **Codice asset:** codice asset del PC che consente di monitorare e inventariare facilmente il PC.
- **Nome host:** nome host univoco dell'asset.

 **N.B.:** Il codice di matricola è l'ID asset predefinito. Il codice di matricola è un codice alfanumerico univoco che si trova su un'etichetta con codice a barre bianca apposta sul PC o sulle periferiche Dell.

3. Fare clic su **Salva**.

### Risultati

Insieme al codice di matricola, i dettagli del PC associati all'ID selezionato vengono visualizzati in più pagine applicabili, ad esempio **Inventario**.

Identificatore	GUID-379A5BB7-AF4C-43DD-9EC1-48817F298094
Versione	1
Status	Translation approved

## Abilitazione o disabilitazione del supporto remoto

### Prerequisiti

Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Amministratore di Connect and manage.

### Informazioni su questa attività

Per accelerare il supporto e la risoluzione dei problemi del PC, è possibile abilitare il supporto remoto. Questa autorizzazione consente al supporto tecnico Dell di eseguire le seguenti azioni in remoto:

- Eseguire la scansione e installare gli aggiornamenti del PC.
- Analizzare il PC alla ricerca di problemi hardware.
- Aumentare le prestazioni del PC liberando spazio sul disco rigido, rimuovendo gli elementi superflui e migliorando le prestazioni grazie all'ottimizzazione dei file.
- Ottimizzare la connettività di rete aggiornando le impostazioni del PC per garantire che la tua rete sia efficiente e affidabile.
- Isolare, rimuovere e ripristinare i file danneggiati da virus e malware per assicurare la protezione del PC.

### Procedura

1. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Impostazioni > Soluzioni esterne**. Viene visualizzata la pagina **Supporto remoto Dell**.
2. Attivare **Abilita il supporto remoto**.
3. Nella finestra **Abilita il supporto remoto**, selezionare **Sì, abilita**.

### Risultati

Il supporto remoto è abilitato per la flotta di PC. Dopo aver risolto i problemi del PC, è possibile disabilitare e riabilitare il supporto remoto in base alle esigenze.

Identificatore	GUID-150C4C66-F056-43F5-9D52-4BBD179C7DFD
Versione	5
Status	Translation approved

## Configurazione di regole degli avvisi

### Prerequisiti

Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Amministratore di Connect and manage.

### Informazioni su questa attività

È possibile configurare le regole per determinare il modo in cui gli avvisi creati da SupportAssist vengono gestiti da TechDirect. È possibile scegliere di conservare gli avvisi nella pagina **Avvisi** o di inviare gli avvisi a una soluzione esterna configurata, ad esempio ServiceNow. È inoltre possibile impostare un set standard di regole per tutti i PC o personalizzare le regole per un sito e un gruppo.

### Procedura

1. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Gestisci > Impostazioni > Regole degli avvisi**. Viene visualizzata la pagina **Regole degli avvisi**.
2. Nell'elenco **Cambia regole degli avvisi**, selezionare una delle seguenti opzioni:
  - **Imposta una regola standard per tutti i PC**: imposta una regola comune per tutti i PC della flotta.
  - **Personalizza regole per un gruppo**: personalizza la regola per un gruppo specifico in un sito.
3. Nella sezione **Periodo di inattività**, inserisci il numero di giorni in cui un avviso può rimanere in coda senza attività. L'avviso si trova nella coda per il numero di giorni immessi. Al termine del periodo di inattività, viene inviata una notifica all'amministratore e al proprietario dell'avviso e lo stato dell'avviso viene visualizzato come **Scaduto** nella colonna **Ultima attività** della pagina **Avvisi**. Vedere [Panoramica degli avvisi](#).

4. Nella sezione **Avvisi di supporto tecnico**, completa una delle seguenti operazioni:

Gli avvisi del supporto tecnico sono gli avvisi creati per problemi che potrebbero richiedere ulteriori procedure di risoluzione. Se necessario, l'agente del supporto tecnico contatta l'utente del PC per comprendere e risolvere i problemi.

- Selezionare **Conservali nella pagina Avvisi** per conservare gli avvisi nella pagina **Avvisi**. È possibile rivedere e intraprendere varie azioni sull'avviso. Vedere [Azioni per avviso](#).
- Selezionare **Inoltra a un'altra soluzione** per inviare tutti gli avvisi del supporto tecnico alla soluzione esterna configurata.

Se si sceglie di inoltrare gli avvisi a un'altra soluzione, selezionare il tipo di soluzione e la soluzione connessa. Per informazioni su come creare una nuova connessione, consultare [Connettersi a una soluzione esterna](#).

Se le informazioni di contatto e di spedizione non sono presenti, viene richiesto di aggiungere le informazioni prima di procedere.

 **N.B.:** Se si desidera che Dell Technologies risolva il problema, selezionare **Dell** dall'elenco **Tipo di soluzione**.


5. Nella sezione **Avvisi di spedizione dei componenti**, completare una delle seguenti operazioni:

Gli avvisi di spedizione sono gli avvisi creati per problemi con una parte o un componente rotti. Questo problema potrebbe richiedere la spedizione di un componente sostitutivo.

- Selezionare **Conservali nella pagina Avvisi** per conservare gli avvisi nella pagina **Avvisi**. È possibile rivedere e intraprendere varie azioni sull'avviso. Vedere [Azioni per avviso](#).
- Selezionare **Inoltra a un'altra soluzione** per inviare tutti gli avvisi del supporto tecnico alla soluzione esterna configurata.

Se si sceglie di inoltrare gli avvisi a un'altra soluzione, selezionare il tipo di soluzione e la soluzione connessa. Per informazioni su come creare una nuova connessione, consultare [Connettersi a una soluzione esterna](#).

Se le informazioni di contatto e di spedizione non sono presenti, viene richiesto di aggiungere le informazioni prima di procedere.

 **N.B.:** Se si desidera che Dell Technologies risolva il problema, selezionare **Dell** dall'elenco **Tipo di soluzione** e aggiungere o modificare la regola del gruppo di utenti nella sezione **Gestione gruppi di utenti**.

6. Se viene visualizzata la sezione **Gestione gruppi di utenti**, effettuare le seguenti operazioni:

Le regole di gruppo vengono utilizzate per identificare l'indirizzo della spedizione. Ogni volta che un avviso di SupportAssist viene inoltrato a Dell Technologies per la spedizione di componenti, l'indirizzo nell'avviso viene confrontato con gli indirizzi definiti nelle regole del gruppo utente. Se viene trovata una corrispondenza, le informazioni relative all'indirizzo associate a tale gruppo utente vengono utilizzate per la spedizione dei componenti.

- a. Cliccare su **Aggiungi regola gruppo di utenti**.
- b. Seleziona la posizione, la regione, il gruppo utente, il fuso orario, la relazione e il tecnico, quindi fai clic su **Aggiungi regola**.

La regola viene aggiunta e viene visualizzata la pagina **Regole avviso**.

7. Fare clic su **Salva**.

Identificatore	GUID-35B6AC0E-1348-45A0-8208-6C29BA65D607
Versione	4
Status	Translation approved

## Impostare l'origine dell'aggiornamento del PC

Puoi gestire gli aggiornamenti per la tua flotta di PC utilizzando gli aggiornamenti consigliati da Dell o i cataloghi personalizzati.

### Prerequisiti

Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Amministratore di Connect and manage.

### Procedura

1. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage** > **Gestisci flotta PC** > **Connetti e gestisci PC** > **Gestione** > **Impostazioni** > **Imposta sorgente aggiornamenti PC**. Viene visualizzata la pagina **Imposta sorgente aggiornamenti PC**.
2. Selezionare una delle opzioni seguenti:
  - **Aggiornamenti consigliati Dell:** ricevi automaticamente i consigli per gli aggiornamenti del PC da Dell. Vedere [Suggerimenti per la flotta di PC Dell](#).
  - **Aggiornamenti catalogo personalizzato:** aggiorna i PC creando, testando, scaricando e implementando cataloghi personalizzati sulla flotta di PC. Vedere [Cataloghi personalizzati per la flotta di PC](#).
3. Se è stato selezionato **Aggiornamenti personalizzati dei cataloghi**, attenersi alla seguente procedura:

- Per applicare automaticamente gli aggiornamenti ai nuovi PC e a quelli spostati in gruppi con cataloghi personalizzati, selezionare la casella di controllo corrispondente.
- Per applicare automaticamente gli aggiornamenti quando è disponibile una nuova versione del catalogo personalizzato, selezionare la casella di controllo corrispondente.
- Per specificare un percorso di rete in cui salvare tutti gli aggiornamenti definiti nel catalogo, selezionare la casella di controllo corrispondente.

**N.B.:** Per scaricare gli aggiornamenti, il percorso di rete specificato non deve essere protetto da password e deve essere accessibile dai PC che eseguono SupportAssist.

4. Fare clic su **Salva**.

Identifier	GUID-CCB05B4D-FF77-4F3A-8D6D-41CD24DB2BB0
Version	7
Status	Translation approved

## Ruoli e autorizzazioni

TechDirect consente agli amministratori aziendali di designare amministratori di Gestione dispositivi e aggiungere Connect and manage technician all'account aziendale. L'Connect and manage administrator può accedere e gestire tutte le attività di SupportAssist, mentre un Connect and manage technician ha un accesso limitato a SupportAssist. I tecnici possono gestire SupportAssist solo in base alle autorizzazioni configurate da un Connect and manage administrator.

La pagina **Ruoli e autorizzazioni** fornisce informazioni sugli utenti elencati nella tua flotta PC, sui ruoli assegnati e così via.

Per visualizzare e modificare i ruoli e le autorizzazioni, dal dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Impostazioni > Ruoli e autorizzazioni**.

Identifier	GUID-94B69346-56DD-403F-B430-FE1DDFD65614
Version	3
Status	Translation approved

## Dettagli e autorizzazioni utente

La sezione **Dettagli e autorizzazioni utente** fornisce informazioni su quanto segue:

- Utente:** il nome utente dell'utente TechDirect.
- Ruoli:** i ruoli assegnati all'utente, ad esempio, Connect and manage administrator.
- Indirizzo email:** indirizzo email registrato dell'utente.
- Sito gestito:** il sito gestito dall'utente.
- Ultima visita:** data e ora in cui l'utente ha visitato le pagine SupportAssist **Connect and manage**.

## Assegnare la proprietà del sito

Per impostazione predefinita, un nuovo sito viene creato automaticamente quando un amministratore implementa SupportAssist su una flotta di PC per la prima volta e la proprietà del sito viene assegnata all'amministratore che ha implementato SupportAssist. Un amministratore può anche gestire più siti creati da altri amministratori.

Per riassegnare la proprietà del sito tra gli utenti o gli amministratori Connect and manage, cliccare su , quindi su **Assegna proprietà sito**, selezionare l'utente e cliccare su **Assegna proprietà sito**.


**N.B.:**

- È possibile riassegnare la proprietà del sito solo se la flotta di PC esegue SupportAssist for Business PCs versione 3.1 o successiva.
- Non è possibile assegnare la proprietà del sito se sei partner o client gestito da un partner.
- Quando si aggiorna SupportAssist for Business PCs dalla versione 3.0 e precedente alla versione più recente, SupportAssist crea automaticamente un nuovo sito con i gruppi associati.

## Gestione delle autorizzazioni utente

È possibile concedere o revocare le autorizzazioni delle funzionalità per i ruoli utente.

1. Eseguire una delle seguenti procedure:

- Cliccare su **Gestisci autorizzazioni utente** e selezionare l'utente dall'elenco **Seleziona utente**.
  - Individuare il ruolo utente per il quale si desidera gestire l'autorizzazione, cliccare su , quindi su **Gestisci autorizzazioni utente**.
2. Modificare le autorizzazioni.
  3. Fare clic su **Salva**.

Identifier	GUID-FEB9B19B-F852-4218-BA5E-858462FE8FFA
Version	2
Status	Translation approved

## Funzioni, ruoli e autorizzazioni utente

Per impostazione predefinita, l'Connect and manage administrator può accedere e gestire tutte le funzionalità e le caratteristiche di SupportAssist . È possibile concedere o revocare le autorizzazioni per il tecnico selezionando o deselezionando le caselle di controllo corrispondenti. Per ulteriori informazioni sulle funzionalità e i ruoli di SupportAssist, consultare [Ruoli Connect and manage in TechDirect](#) .

È possibile modificare le autorizzazioni delle funzionalità per gli utenti richiesti utilizzando uno dei seguenti metodi:

- Dal dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta di PC > PC Connect and manage** e cliccare su **Gestisci autorizzazioni** nel riquadro di navigazione a sinistra. Selezionare il sito e il gruppo, modificare le autorizzazioni per le funzionalità, quindi cliccare su **Salva**.
- Dal dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Impostazioni > Ruoli e autorizzazioni**. Nella pagina **Dettagli e autorizzazioni utente**, cliccare su **Gestisci autorizzazioni utente**, selezionare l'utente, il sito e il gruppo, modificare le autorizzazioni per le funzionalità, quindi cliccare su **Salva**.
- Dal dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Impostazioni > Ruoli e autorizzazioni**. Passare alla pagina **Funzionalità, ruoli e autorizzazioni** , modificare le autorizzazioni, quindi cliccare su **Salva**.

Identifier	GUID-0D9DB847-E0C6-442F-B566-0296792757CB
Version	5
Status	Translation approved

## Connessione degli avvisi di SupportAssist con soluzioni esterne

Se l'organizzazione utilizza ServiceNow per la gestione dell'IT e del servizio di help desk, è possibile integrare gli avvisi di SupportAssist con una soluzione ServiceNow. L'integrazione con ServiceNow crea un incidente in ServiceNow quando viene generato un avviso di SupportAssist .

Identifier	GUID-A4ABED4F-6679-405F-AD23-D9B741EC38A7
Version	14
Status	Translation approved

## Connettersi a una soluzione esterna

### Prerequisiti

Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Amministratore di Connect and manage.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Impostazioni > Soluzioni esterne**. Viene visualizzata la pagina **Soluzioni esterne**.
2. Cliccare su **Connetti a una soluzione**.
3. Immettere un nome per la soluzione.  
Accertarsi di immettere un nome univoco tra 3 e 50 caratteri contenenti lettere, numeri, spazi e uno di questi caratteri speciali . # -
4. Per permettere a SupportAssist di creare automaticamente un caso in ServiceNow, effettuare le seguenti operazioni:
  - a. Selezionare **Usa istanza ServiceNow**.
  - b. Inserire l'ID dell'istanza ServiceNow, il nome utente, la password e l'indirizzo e-mail per la notifica di errori.

**i** **N.B.:** Se SupportAssist non è in grado di creare automaticamente un incidente in ServiceNow, viene inviata una e-mail all'indirizzo specificato nel campo **Notifica di errore**.

**i** **N.B.:** Per un avviso di supporto tecnico, se un incidente è già aperto in ServiceNow per un PC, l'avviso inoltrato viene aggiunto a un incidente esistente in ServiceNow.

c. Cliccare su **Crea caso test in ServiceNow** per inviare un avviso di prova all'istanza ServiceNow.

5. Per permettere a SupportAssist di inviare gli avvisi a ServiceNow tramite email, effettuare le seguenti operazioni:

a. Selezionare **Usa e-mail**.

b. Nel campo **Notifica avvisi**, inserire l'indirizzo e-mail a cui si desidera inviare i dettagli degli avvisi di SupportAssist.

**i** **N.B.:** Un avviso inoltrato crea un nuovo incidente in ServiceNow.

c. Cliccare su **Crea caso test in ServiceNow** per inviare un'email di prova all'indirizzo specificato nella casella **Notifica avvisi**.

6. Fare clic su **Connetti**.

## Risultati

Viene creata una connessione di soluzione esterna.

Identifier	GUID-DF73B50D-BD67-43BE-A211-7C95E2853893
Version	12
Status	Translation approved

## Modificare una connessione a una soluzione esterna

### Prerequisiti

Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Amministratore di Connect and manage.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Impostazioni > Soluzioni esterne**.

Viene visualizzata la pagina **Soluzioni esterne**.

2. Individuare la riga in cui sono elencati i dettagli del gruppo da aggiornare, cliccare sull' , quindi su **Modifica**.

3. Aggiornare il nome della soluzione, l'ID dell'istanza, il nome utente, la password e l'indirizzo e-mail per la notifica degli errori e cliccare su **Salva**.

Identifier	GUID-EDFB7002-628E-4DFB-9949-C0D5546B62CB
Version	1
Status	Translation approved

## Eliminare una connessione a una soluzione esterna

### Prerequisiti

• Devi aver effettuato l'accesso a TechDirect come Amministratore di Connect and manage.

• Assicurarsi che la soluzione dell'istanza ServiceNow che si desidera eliminare non sia associata ad alcuna regola di avviso nella pagina **Avvisi**.

### Procedura

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Gestione > Impostazioni > Soluzioni esterne**.

Viene visualizzata la pagina **Soluzioni esterne**.

2. Individuare la riga in cui sono elencati i dettagli del sito o del gruppo di asset che si desidera eliminare, cliccare sull' , quindi su **Elimina**.

3. Cliccare su **OK**.

Identifier	GUID-BE483AA1-4A9F-4E8F-A16C-C3052B47D782
Version	5
Status	Translation approved

## Esportazioni di dati

In Connect and manage, è possibile scaricare i dati visualizzati in una pagina specifica come file CSV e lavorare sui dati offline.

Se sono presenti meno di 5.000 record, il file di dati viene scaricato immediatamente sul PC. Se sono presenti 5.000 o più record, i dati vengono accodati per l'elaborazione e l'elaborazione potrebbe richiedere alcuni minuti. Dopo l'elaborazione dei dati, è possibile scaricare i file di dati dalla pagina **Esportazioni dei dati**. Un numero di roll-up che indica il numero di file di dati che è possibile scaricare viene visualizzato accanto alle **Data exports** nel riquadro a sinistra.

 **N.B.:** I file di dati sono disponibili nella pagina di **Esportazioni di dati** solo per 24 ore e sono visibili solo al richiedente.

Per andare alla pagina **Esportazioni di dati**, dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Panoramica**.

Lo stato delle esportazioni dei dati e dei download dei dati viene visualizzato nella vista **Operazioni** della pagina **Audit Trail**.

La seguente tabella illustra le informazioni visualizzate nella pagina **Esportazioni di dati**.

**Tabella 22. Esportazioni di dati**

Colonna	Descrizione
<b>Dati esportati</b>	La pagina da cui sono stati esportati i dati, ad esempio Inventario - Inventario PC.
<b>Richiesto all'indirizzo</b>	La data e l'ora in cui è stata avviata la richiesta di esportazione dei dati.
<b>Validità del download</b>	Data e ora in cui il file scade. I file di dati sono disponibili per il download solo per 24 ore dal momento in cui sono stati creati i file di dati.
<b>Stato</b>	Lo stato della richiesta di download. Lo stato è categorizzato come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Success:</b> i dati sono stati elaborati correttamente e i file di dati sono disponibili per il download.</li> <li>● <b>In progress:</b> l'elaborazione dei dati è in corso.</li> <li>● <b>Failed:</b> elaborazione dati non riuscita.</li> </ul>
<b>Azioni</b>	Le azioni che è possibile eseguire sul file di dati, ad esempio Download. Se l'elaborazione dati non riesce, viene visualizzato un messaggio di errore.

Identifier	GUID-4465BC1F-5229-4D45-B5FF-3723506531CB
Version	2
Status	Translation approved

## Indicatori di prestazioni

I key performance indicator (KPI) consentono di valutare l'efficienza della flotta di PC. La pagina **Indicatori di prestazioni** mostra una panoramica dei KPI che consentono di determinare il comportamento della flotta e l'impatto complessivo sulla produttività.

Per visualizzare i KPI, dal dashboard [TechDirect](#), vai a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Riepilogo > Indicatori di prestazioni (KPIs)**.

**i** **N.B.:** Devi disporre dei diritti di Connect and manage administrator per visualizzare i KPI. Connect and manage technician possono visualizzare i KPI solo se consentito dall'amministratore. Vedere [Ruoli e autorizzazioni](#).

È possibile visualizzare i KPI per una durata selezionata e scaricare anche una copia PDF della panoramica degli indicatori KPI.

## Flotta PC

La sezione **Flotta PC** mostra le seguenti informazioni:

- PC installati: mostra il numero totale di PC dall'inizio alla fine della durata.
- PC connessi: visualizza il numero totale di PC connessi alla fine della durata. I PC connessi sono i PC collegati a Dell negli ultimi 30 giorni.

## Avvisi

La sezione **Avvisi** mostra il numero totale di avvisi predittivi e proattivi che possono generare avvisi del supporto tecnico o avvisi di spedizione.

Gli avvisi predittivi sono destinati ai piani di assistenza ProSupport Plus e ProSupport Flex for Client e si basano sui dati di telemetria dei PC che prevedono gli eventi futuri che potrebbero richiedere la tua attenzione.

Gli avvisi proattivi si basano sullo stato corrente della flotta e potrebbero richiedere ulteriori azioni da parte tua.

## Aggiornamenti PC

La sezione **Aggiornamenti PC** fornisce informazioni su quanto segue:

- Aggiornamenti eseguiti utilizzando gli aggiornamenti consigliati da Dell: mostra il numero totale di scansioni, il numero totale di aggiornamenti consigliati e il numero totale di aggiornamenti installati sulla flotta PC.
- Aggiornamenti eseguiti utilizzando i cataloghi di aggiornamento: mostra il numero totale di cataloghi creati, il numero totale di volte in cui i cataloghi sono stati implementati e il numero totale di volte in cui i cataloghi sono stati scaricati.

## Scansioni e ottimizzazione

La sezione **Scansioni e ottimizzazione** mostra le informazioni sulle scansioni e ottimizzazioni eseguite sulla flotta PC:

- Lo spazio su disco complessivo ripristinato (in GB).
- Il numero totale di PC univoci che sono stati ottimizzati per le prestazioni.
- Il numero totale di PC univoci ottimizzati per le impostazioni di rete.
- Il numero totale di programmi potenzialmente indesiderati, virus e malware rimossi dalla flotta PC.

## Regole di correzione

La sezione **Regole di correzione** fornisce informazioni su quanto segue:

- Il numero totale di volte in cui sono state attivate le regole per rilevare un problema.
- Il numero totale di problemi rilevati.
- Il numero totale di problemi risolti.

Identifier	GUID-05649F4C-EF60-426F-940C-A6A67B176321
Version	4
Status	Translation approved

## Audit trail

La pagina **Audit Trail** fornisce un record delle attività che vengono eseguite da SupportAssist, l'Connect and manage administrator, nonché il Connect and manage technician negli ultimi 30 giorni. Ciò consente di monitorare e rivedere tutte le azioni eseguite sui PC, quando richiesto.

Per visualizzare i dettagli dell'audit trail, dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage > Gestisci flotta PC > Connetti e gestisci PC > Riepilogo > Audit trail**.



Puoi selezionare un intervallo di tempo e visualizzare l'audit trail in una vista del **Dispositivo** o nella vista **Operazioni**.

### Vista dispositivi

Nella vista **Dispositivo**, puoi visualizzare le attività che vengono eseguite o gli eventi che si sono verificati su ogni PC.

La tabella seguente illustra le informazioni visualizzate nella pagina **Dispositivo**.

**Tabella 23. Vista dispositivi**

Colonna	Descrizione
<b>Sito</b>	Nome del sito a cui è assegnato il PC.
<b>Gruppo</b>	Gruppo a cui è assegnato il PC.
<b>Codice di matricola</b>	Un codice alfanumerico univoco che si trova su un'etichetta con codice a barre bianca apposta sul PC o sulle periferiche Dell.
<b>Codice asset</b>	Codice asset del PC che consente di monitorare e inventariare facilmente il PC.  <b>N.B.:</b> Questa colonna viene visualizzata se è stato selezionato <b>Codice asset</b> come ID asset.
<b>Nome host</b>	Nome host univoco dell'asset.  <b>N.B.:</b> Questa colonna viene visualizzata se è stato selezionato <b>Nome host</b> come ID asset.
<b>Attività</b>	Tipo di attività eseguita dall'amministratore o dal tecnico, ad esempio azione remota.
<b>Attività secondaria</b>	Tipo di sottoattività associato all' <b>attività</b> , ad esempio, ottimizzazione delle prestazioni o rimozione di virus e malware.
<b>Esecutore azione</b>	Il nome utente dell'amministratore o del tecnico che ha avviato l'attività.
<b>Data e ora di inizio</b>	Data e ora in cui l'azione è stata avviata.
<b>Data e ora di fine</b>	Data e ora in cui l'azione è stata completata.
<b>Dettagli attività</b>	I dettagli su ciascuna attività eseguita sul PC.
<b>Stato</b>	Lo stato dell'attività: Lo stato è categorizzato come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Operazione riuscita:</b> l'attività avviata è stata eseguita correttamente.</li> <li>● <b>Canceled:</b> l'attività avviata è stata annullata dall'utente amministratore, tecnico o PC.</li> </ul>

**Tabella 23. Vista dispositivi (continua)**

Colonna	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Expired:</b> l'attività avviata non è stata eseguita dal PC.</li> <li>● <b>Failed:</b> l'attività avviata non è stata eseguita correttamente.</li> </ul>

## Vista Operazioni

Nella vista **Operazioni**, puoi visualizzare le attività eseguite o gli eventi che si sono verificati durante la configurazione, l'impostazione o nelle preferenze di Connect and manage.

La seguente tabella descrive le informazioni visualizzate nella finestra **Operazioni**.


**Tabella 24. Vista Operazioni**

Colonna	Descrizione
<b>Attività</b>	Tipo di attività eseguita dall'amministratore o dal tecnico, ad esempio, Regole di correzione.
<b>Attività secondaria</b>	Tipo di attività secondaria associata all' <b>Attività</b> , ad esempio Regola attivata.
<b>Esecutore azione</b>	Il nome utente dell'amministratore o del tecnico che ha avviato l'attività.
<b>Data e ora di inizio</b>	Data e ora in cui l'azione è stata avviata.
<b>Data e ora di fine</b>	Data e ora in cui l'azione è stata completata.
<b>Dettagli attività</b>	I dettagli su ciascuna attività eseguita sulla flotta di PC.
<b>Stato</b>	Lo stato dell'attività: Lo stato è categorizzato come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Operazione riuscita:</b> l'attività avviata è stata eseguita correttamente.</li> <li>● <b>Failed:</b> l'attività avviata non è stata eseguita correttamente.</li> </ul>

Identifier	GUID-E3463CB5-BBB5-4A4E-BC96-9039414D1522
Version	4
Status	Translation approved

## Notifiche e-mail da SupportAssist

Per impostazione predefinita, SupportAssist avvisa i contatti primari e secondari di una configurazione di gruppo in Connect and manage.

 **N.B.:** Per gli avvisi, le notifiche e-mail vengono inviate in base alle regole degli avvisi configurate. Vedere [Configurazione di regole degli avvisi](#).

La seguente tabella fornisce un riepilogo dei diversi tipi di notifiche e-mail inviate da SupportAssist:

**Tabella 25. Notifiche e-mail**

Tipo di notifica e-mail	Quando viene inviata la notifica e-mail
Registrazione del dispositivo	Quando viene creato un nuovo sito e il primo PC viene registrato presso Dell Technologies dopo il deployment da parte di un Connect and manage administrator.
Creazione di una richiesta di supporto per un avviso di supporto tecnico	Quando viene rilevato un problema nella flotta di PC, in base al piano di assistenza, SupportAssist crea automaticamente le richieste di supporto. Il supporto tecnico Dell ti contatterà proattivamente per la risoluzione del problema.
Creazione di una richiesta di supporto per un avviso di spedizione	Quando un componente guasto deve essere sostituito, SupportAssist crea automaticamente una richiesta di supporto per ottenere la sostituzione del componente.
Creazione della richiesta di supporto non riuscita per un avviso di supporto tecnico	Quando viene rilevato un problema nella flotta di PC, ma SupportAssist non è in grado di creare una richiesta di supporto automatizzata, in base al piano di assistenza. Contatta il supporto tecnico Dell per ricevere assistenza.
Creazione della richiesta di supporto non riuscita per un problema nell'help desk	Quando viene rilevato un problema nella flotta di PC, ma SupportAssist non è in grado di connettersi all'istanza di ServiceNow. Verifica la configurazione e la connessione tra TechDirect e l'istanza di ServiceNow.
Problema rilevato sul PC con piano di assistenza scaduto	Quando viene rilevato un problema nella flotta di PC, ma il piano di assistenza è scaduto.
Notifica di aggiornamento software	Quando è disponibile una versione più recente di SupportAssist for Business PCs o quando sono disponibili nuove funzioni e miglioramenti per il servizio Connect and manage in TechDirect

Identifier	GUID-A5B3C3C3-751C-4E88-975B-4B8C4751EF47
Version	11
Status	Translation approved

## Recupero dei dati di SupportAssist con WMI

È possibile ottenere informazioni sullo stato di ciascun sistema in cui SupportAssist è distribuito utilizzando le classi WMI (Strumentazione gestione Windows). Il namespace per accedere ai profili e alle classi di SupportAssist è `root\supportassist`. Le informazioni esposte dalle classi WMI sono le seguenti:

- Stato di registrazione
- Dettagli della richiesta di supporto
- Dettagli dell'avviso
- Dettagli della configurazione e del diritto

In questa sezione vengono fornite informazioni sulle classi WMI disponibili.

### DSA\_RegistrationInformation

Tabella 26. DSA\_RegistrationInformation

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Stringa che identifica in modo univoco l'istanza della classe.
<b>IsRegistrationDone</b>	CIM_BOOLEAN	Valore booleano che indica se SupportAssist è registrato presso Dell. I valori possibili sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>• True - SupportAssist è registrato presso Dell.</li> <li>• False - SupportAssist non è registrato presso Dell.</li> </ul>
<b>RegistrationErrorCode</b>	CIM_STRING [KEY]	Una stringa che fornisce informazioni sugli errori di registrazione.
<b>RegistrationTime</b>	CIM_DATETIME	Indica la data e l'ora in cui SupportAssist è stato registrato.

### DSA\_CaseInformation

Tabella 27. DSA\_CaseInformation

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Stringa che identifica in modo univoco l'istanza della classe.
<b>CaseID</b>	CIM_STRING	Stringa che identifica il numero della richiesta di supporto creata per un'istanza.
<b>Descrizione</b>	CIM_STRING	Stringa che fornisce una descrizione della richiesta di supporto.
<b>Tipo</b>	CIM_UNIT16	Numero intero che indica il tipo di richiesta di supporto. I valori possibili sono:

**Tabella 27. DSA\_CaseInformation (continua)**

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
		<ul style="list-style-type: none"> <li>0 - Qualsiasi altra richiesta di assistenza.</li> <li>1 - Richiesta di assistenza per il supporto tecnico Dell.</li> <li>2 - Richiesta di assistenza per la spedizione di componenti.</li> </ul>
<b>Stato</b>	CIM_UNIT16	Numero intero che indica lo stato della richiesta di supporto. I valori possibili sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>0 - Qualsiasi altro stato.</li> <li>1 - La richiesta di assistenza è stata inviata.</li> <li>2 - La richiesta di assistenza è aperta.</li> <li>3 - La richiesta di assistenza è stata riaperta.</li> <li>4 - La richiesta di assistenza è in corso.</li> <li>5 - Il cliente ha posposto la richiesta di assistenza.</li> <li>6 - La richiesta di assistenza è chiusa.</li> </ul>
<b>CaseCreationTime</b>	CIM_DATETIME	Indica la data e l'ora in cui la richiesta di supporto è stata creata.
<b>AlertDetails</b>	CIM_STRING	La stringa fornisce i dettagli dell'avviso per cui la richiesta di supporto viene creata.

## DSA\_AlertInformation

**Tabella 28. DSA\_AlertInformation**

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
<b>InstanceID</b>	CIM_STRING [KEY]	Stringa che identifica in modo univoco l'istanza della classe.
<b>TrapID</b>	CIM_STRING	Stringa che identifica l'ID trap dell'avviso.
<b>EventID</b>	CIM_STRING	Stringa che identifica l'ID dell'avviso.
<b>AlertDescription</b>	CIM_STRING	Stringa che descrive l'avviso.
<b>AlertTime</b>	CIM_DATETIME	Indica la data e l'ora in cui l'avviso è stato creato.

## DSA\_SystemInformation

**Tabella 29. DSA\_SystemInformation**

Proprietà	Tipo di proprietà	Descrizione
<b>Nome</b>	CIM_STRING [KEY]	Stringa contenente il nome del sistema.
<b>IsConfigurationSet</b>	CIM_BOOLEAN	Valore booleano che indica se la configurazione è impostata nel sistema. I valori possibili sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>True - La configurazione è impostata nel sistema.</li> <li>False - La configurazione non è impostata nel sistema.</li> </ul>

**Tabella 29. DSA\_SystemInformation (continua)**

<b>Proprietà</b>	<b>Tipo di proprietà</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Entitlement</b>	CIM_UNIT16	Indica il piano di assistenza del sistema. I valori possibili sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>● 0 - Altro</li> <li>● 1 - Basic</li> <li>● 2 - ProSupport</li> <li>● 3 - ProSupport Plus</li> <li>● 4 - Premium</li> <li>● 5 - Premium Support Plus</li> <li>● 6 - ProSupport Flex for Client</li> <li>● 7 - Informazioni sulla garanzia sconosciute</li> </ul>
<b>EntitlementExpiryDate</b>	CIM_DATETIME	Indica la data di scadenza del piano di assistenza del sistema.
<b>Versione</b>	CIM_STRING	Stringa che identifica la versione di SupportAssist installata sul sistema.


Identifier	GUID-BDE5C750-596D-4FBD-A194-3D553A2360E8
Version	4
Status	Translation approved

## Recuperare i dati di SupportAssist con le API

Le API di gestione dei PC in Connect and manage consentono di recuperare i dati relativi ad avvisi, integrità, applicazioni e sicurezza dei PC nella flotta.

Le API di gestione dei PC consentono di visualizzare:

- Informazioni sugli avvisi del PC, ad esempio tipo di avviso, nome dell'articolo, ultima attività relativa all'avviso, descrizione e così via, per un PC specifico, un gruppo di PC e una flotta di PC.
- Informazioni sull'utilizzo del PC, ad esempio CPU, GPU, memoria, batteria, storage e così via, per un PC specifico, un gruppo di PC e una flotta di PC.
- I dati di sicurezza dei PC e le applicazioni sperimentano i dati per un PC specifico, un gruppo di PC e una flotta di PC.

 **N.B.:** Le API di gestione dei PC sono disponibili per i PC che dispongono di un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

 **N.B.:** Le API non sono disponibili per i partner e i loro clienti.

## Prerequisiti

Per utilizzare le API di gestione dei PC in Connect and manage, attenersi alla seguente procedura:

1. Registrare e accedere all'account TechDirect.
2. Attivare il servizio Connect and manage.
3. Attivare il servizio API. Per attivare il servizio, andare a **Servizi > Ottieni supporto e sostituisci componenti > API** e richiedere una chiave API.
4. Iscrivere alle API di gestione dei PC.
5. Eseguire il deployment di SupportAssist for Business PCs sulla flotta di PC.
6. Richiedere il `client_id` e `client_secret` al team API TechDirect.
7. Generare un token di accesso. Questo token deve essere passato come richiesta HTTPS Intestazioni - Autorizzazione= Portatore < token>. Per generare il token di accesso, consultare il *documento OAuth* disponibile nel file `APIs Technical Documents.zip`.

Per informazioni sull'onboarding in TechDirect e il deployment di SupportAssist for Business PCs, consultare la *Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs* disponibile nella pagina della documentazione di [SupportAssist for Business PCs](#).

Per informazioni su come accedere ai dati di SupportAssist utilizzando le API, consultare la pagina [API di gestione dei PC per Connect and Manage](#).

Identifier	GUID-EAE25701-C8B2-4ADC-A625-615B0026F79B
Version	14
Status	Translation approved

## Funzionalità e miglioramenti nelle versioni precedenti

### 4.5.3,25254

- Funzionalità di correzione migliorate: crea flussi di lavoro personalizzati usando i tuoi script PowerShell, visualizza lo stato di esecuzione in ogni fase del flusso di lavoro di correzione, fornisci facoltativamente un'ulteriore approvazione dell'amministratore prima dell'esecuzione della correzione e crea bozze di regole di correzione.
- Supporto della piattaforma Qualcomm: SupportAssist è supportato sui dispositivi Dell con processori basati su Intel x64 e Qualcomm Arm64.
- Miglioramenti degli aggiornamenti del PC: sospende automaticamente gli aggiornamenti del PC avviati da TechDirect quando il PC dell'utente finale è impegnato in una chiamata audio o video attiva utilizzando le app Teams, Zoom, Avaya e Skype. Gli aggiornamenti riprendono automaticamente al termine della chiamata.
- Configurazione degli aggiornamenti dei PC: possibilità di configurare il tipo e la categoria di aggiornamenti dei PC che gli utenti finali possono installare sui propri PC.
- Supporto della modalità oscura di Windows: l'interfaccia utente finale di SupportAssist migliora l'esperienza utente supportando la modalità oscura di Windows.
- Group name configuration: opzione per impostare o fornire nomi di gruppi in Deployment Package Manager.
- Ulteriori miglioramenti: questo aggiornamento include miglioramenti delle prestazioni, correzioni di sicurezza e risoluzioni di bug.

### 4.5.2,24316

- Funzionalità di correzione migliorate: crea flussi di lavoro personalizzati usando i tuoi script PowerShell, visualizza lo stato di esecuzione in ogni fase del flusso di lavoro di correzione, fornisci facoltativamente un'ulteriore approvazione dell'amministratore prima dell'esecuzione della correzione e crea bozze di regole di correzione.
- Supporto della piattaforma Qualcomm: SupportAssist è supportato sui dispositivi Dell con processori basati su Intel x64 e Qualcomm Arm64.
- Miglioramenti degli aggiornamenti del PC: sospende automaticamente gli aggiornamenti del PC avviati da TechDirect quando il PC dell'utente finale è impegnato in una chiamata audio o video attiva utilizzando le app Teams, Zoom, Avaya e Skype. Gli aggiornamenti riprendono automaticamente al termine della chiamata.
- Configurazione degli aggiornamenti dei PC: possibilità di configurare il tipo e la categoria di aggiornamenti dei PC che gli utenti finali possono installare sui propri PC.
- Supporto della modalità oscura di Windows: l'interfaccia utente finale di SupportAssist migliora l'esperienza utente supportando la modalità oscura di Windows.
- Group name configuration: opzione per impostare o fornire nomi di gruppi in Deployment Package Manager.
- Ulteriori miglioramenti: questo aggiornamento include miglioramenti delle prestazioni, correzioni di sicurezza e risoluzioni di bug.

### 4.5.1,23326


Questo aggiornamento include correzioni di sicurezza e risoluzioni di bug.

## 4.5.0,18225

- Gruppi personalizzati: un nuovo metodo per organizzare i PC per applicare gli aggiornamenti. Consente di definire l'appartenenza a un gruppo utilizzando i criteri di ricerca e offre l'opzione per configurare l'appartenenza dinamica.
- Aggiornamenti del PC: ora puoi aggiornare BIOS, driver, firmware e applicazioni Dell su tutti i PC, indipendentemente dal piano di assistenza o dalla garanzia.
- Aggiornamenti del PC in fasi: è possibile pianificare un aggiornamento del BIOS, dei driver, del firmware e delle applicazioni Dell in due fasi e definire una soglia di successo.
- Nuova interfaccia utente: l'interfaccia utente finale è stata aggiornata per offrire un'esperienza intuitiva.
- Autorizzazioni utente migliorate: gli amministratori IT possono configurare le preferenze per consentire agli utenti finali non amministratori di eseguire attività come aggiornamenti dei driver e scansioni hardware sui propri PC.
- Accesso alla rete esterna: è possibile configurare Central Resource Manager in modo che recuperi le password del BIOS per i PC esterni alla rete aziendale.
- Script di correzione della libreria Dell: in TechDirect è disponibile una nuova libreria di script di correzione sviluppati da Dell.
- Supporto remoto avanzato: gli agenti del supporto tecnico Dell possono effettuare la risoluzione dei problemi in remoto e sui PC gestiti (previa approvazione dell'amministratore IT).
- Altri miglioramenti: questo aggiornamento include anche miglioramenti delle prestazioni, correzioni di sicurezza e bug fix.

## 3.6.0,56884

- Possibilità di scaricare e implementare SupportAssist senza configurare le preferenze.
- Possibilità di includere SupportAssist come parte di Dell Image Assist o Dell Ready Image.
- Possibilità di fornire dettagli di contatto e spedizione per i gruppi quando gli avvisi vengono inoltrati a un'altra soluzione con informazioni di contatto incomplete o assenti.
- Per i PC su cui è installato SupportAssist for Business PCs versione 3.6: la validità dell'attività di ottimizzazione remota è estesa da 72 ore a 30 giorni.


 **N.B.:** Per i PC in cui è installato SupportAssist for Business PCs versione 3.5 e precedenti, la validità dell'attività di ottimizzazione remota rimane di 72 ore.

- Possibilità di selezionare la lingua preferita durante l'inserimento delle informazioni di contatto principali e secondarie.
- Disponibilità di nuovi script di correzione della libreria Dell: correzione BSOD e ottimizzazione termica.
- Possibilità di applicare automaticamente gli aggiornamenti quando è disponibile una nuova versione del catalogo personalizzato.
- Possibilità di cercare informazioni sui PC utilizzando regole o ID dei PC.
- Miglioramenti delle prestazioni, correzioni di sicurezza e bug fix.

## 3.5.0,46197

- Esperienza di deployment nuova e migliorata.
  - Possibilità di installare e configurare SupportAssist in modo indipendente in un secondo momento.
  - Possibilità di completare il deployment di SupportAssist utilizzando i file del modello amministrativo (.adm/.adml).
  - Possibilità di attivare SupportAssist utilizzando il file di attivazione, se non è già stato attivato.
  - Possibilità di scaricare in modo indipendente componenti aggiuntivi software come Dell Trusted Device e Central Resource Manager in qualsiasi momento.
- Possibilità di avviare in remoto un ripristino del sistema per eseguire il rollback degli aggiornamenti dei driver su un singolo PC.
- Possibilità di visualizzare lo stato di integrità del PC, l'esperienza delle applicazioni e la sicurezza per i PC con il piano di assistenza Basic.
- Supporto per la creazione di regole di correzione utilizzando script di librerie Dell predefiniti.
- Disponibilità di risorse online e guida sensibili al contesto, ad esempio informazioni su webinar, white paper, video e così via, in **TechDirect > Connect and gestione** dell'interfaccia utente.
- Possibilità di gestire le autorizzazioni utente per un sito e un gruppo richiesti.
- Miglioramenti alle funzionalità di catalogo personalizzate.
  - Possibilità di visualizzare lo stato del deployment dei cataloghi per ogni PC.
  - Possibilità di visualizzare lo stato dei singoli aggiornamenti implementati su un PC tramite cataloghi personalizzati.
  - Possibilità di applicare automaticamente cataloghi personalizzati per PC appena aggiunti al sito e al gruppo.

- Supporto per l'aggiornamento automatico di Central Resource Manager alla versione successiva.

 **N.B.:** Questa operazione è supportata solo dopo l'aggiornamento manuale di Central Resource Manager alla versione 3.5.

- Supporto per avvisi predittivi di guasti hardware dai PC con un piano di assistenza ProSupport attivo.
- Miglioramenti dell'interfaccia utente:
  - Opzione per visualizzare ed esportare la versione del BIOS dalla pagina **Inventario PC** .
  - Possibilità di visualizzare il piano di assistenza e i dettagli della garanzia per un singolo PC.
  - Possibilità di visualizzare i dettagli del monitor Dell e della Docking Station Dell collegata a un PC.
- Possibilità di cercare informazioni sui PC utilizzando regole o ID dei PC.
- Miglioramenti delle prestazioni, correzioni di sicurezza e bug fix.

## 3.4.1,42601

- Supporto per l'implementazione di SupportAssist for Business PCs tramite Microsoft Intune.
- Supporto per applicare immediatamente configurazioni aggiornate alla flotta di PC.
- Possibilità di abilitare l'accesso amministratore temporaneo per l'utilizzo di SupportAssist da parte degli utenti del PC.
- Supporto per verificare l'integrità dei componenti sui PC che dispongono del diritto Secure Component Verification (Cloud).
- Supporto per una versione più recente di Dell Trusted Device: versione 5.6.
- Miglioramenti alle funzionalità di catalogo personalizzate.
- Miglioramenti dell'interfaccia utente per l'ordinamento e il filtraggio su varie pagine.
- Miglioramenti delle prestazioni e correzioni di bug.

Identificer	GUID-02994586-DAD2-4D4B-8CDC-8CC671613C6E
Version	28
Status	Translation approved

## Risorse

Questa sezione elenca le risorse di documentazione e altri link utili per ulteriori informazioni su SupportAssist for Business PCs.

## Documentazione e altro

**Tabella 30. Risorse**

Per ulteriori informazioni su	Vedere	Disponibile su
Onboarding in TechDirect, configurazione, download e deployment di SupportAssist sulla flotta di PC	Amministratori IT: <i>Guida all'installazione di SupportAssist for Business PCs</i>	Pagina della <a href="#">Documentazione di SupportAssist for Business PCs</a>
	Partner: <i>Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs per i partner</i>	
Utilizzo di TechDirect per gestire i PC in cui è in uso SupportAssist for Business PCs	<i>Guida all'amministratore di SupportAssist for Business PCs</i>	
Domande frequenti e risposte su SupportAssist for Business PCs	<i>Domande frequenti su SupportAssist for Business PCs</i>	
Configurazione di SupportAssist for Business PCs	<i>Guida all'installazione rapida di SupportAssist for Business PCs</i>	
Dati raccolti da vari componenti del PC	<i>Dati raccolti da vari componenti del PC da SupportAssist for Business PCs</i>	
Riepilogo delle modifiche recenti, dei miglioramenti, dei problemi noti e delle limitazioni nella versione	<i>Note di rilascio su SupportAssist for Business PCs</i>	
Utilizza SupportAssist configurato e implementato nel PC dall'amministratore IT.	<i>Guida utente di SupportAssist for Business PCs</i>	
Iscrizione dell'organizzazione, gestione degli avvisi di SupportAssist e richieste di spedizione di componenti in TechDirect.	Dashboard TechDirect	<a href="#">TechDirect</a>
SupportAssist: vantaggi e funzioni	SupportAssist: home page	Homepage di <a href="#">SupportAssist for Business PCs</a>
Utilizzo di Image Assist Dynamic	<i>Guida per l'utente di Image Assist Dynamic per più piattaforme</i>	Pagina della documentazione di <a href="#">Image Assist</a>
Funzioni e versioni correnti di Ready Image	Specifiche tecniche di Ready Image di Dell	<a href="#">Specifiche tecniche di Ready Image di Dell</a>

## Video

- [Come eseguire l'onboarding su TechDirect per configurare e connettere SupportAssist for Business PCs](#): illustra come eseguire l'onboarding su TechDirect e attivare il servizio Connect and manage.
- [Come visualizzare l'integrità della flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business Pcs](#):: illustra come visualizzare l'integrità della flotta di PC.

- [Come visualizzare l'esperienza con le applicazioni per la flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#): illustra come visualizzare i dati sull'esperienza con le applicazioni per la flotta di PC in Connect and manage.
- [Come visualizzare la sicurezza della flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business Pcs](#):: illustra come visualizzare i dati sulla sicurezza della flotta di PC.
- [Come creare regole di correzione per la flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business Pcs](#):: illustra come creare regole di correzione che consentono di identificare in modo proattivo e risolvere automaticamente i problemi o le minacce che si verificano sui PC.
- [Come creare e gestire i cataloghi per la propria flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business Pcs](#):: illustra come creare e gestire i cataloghi e implementare gli aggiornamenti dei PC in remoto.

Identifier	GUID-3CB90FF8-5BA8-4493-9A69-0BC93AA4E857
Version	1
Status	Translation approved

## Come contattare Dell

### Informazioni su questa attività

Per contattare Dell per problemi con il servizio Connect and manage e SupportAssist for Business PCs, attenersi alla seguente procedura:

### Procedura

1. Accedere a [TechDirect](#) e cliccare su **Contatti**.  
Viene visualizzata la pagina **Contatti**.
2. Immettere il nome, l'indirizzo e-mail, il telefono, l'azienda e selezionare l'area geografica.
3. Dall'elenco **Servizi**, selezionare **SupportAssist for Business PCs**.
4. Nell'elenco **Oggetto**, selezionare un oggetto richiesto.
5. Inserire il codice di matricola e un messaggio, allegare eventuali file utili, quindi cliccare su **Invia**.