

SupportAssist for Business PCs

Guida al deployment

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.

Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

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

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

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

Capitolo 1: Introduzione	5
Versione	5
Funzioni nuove e migliorate	5
Audience	5
Scopo del documento	6
Per iniziare con SupportAssist for Business PCs	6
Capitolo 2: Onboarding per TechDirect	7
Crea un account TechDirect	7
Creare una nuova azienda	7
Unirsi a un'azienda esistente	8
Attivare il servizio Connetti e gestisci	8
Aggiungere tecnici	9
Capitolo 3: Prerequisiti per il deployment di SupportAssist	10
Capitolo 4: Configure and connect SupportAssist downloaded from TechDirect	14
Crea un nuovo deployment	14
Gestione del deployment per un sito esistente	15
Configurare il deployment esistente	15
Scaricare Deployment Package Manager	16
Scarica il file di attivazione	16
Gestione delle preferenze di SupportAssist	17
Informazioni generali	17
Aggiornamenti del PC	17
Scansioni e ottimizzazioni pianificate	18
Interazione utente	18
Azioni remote	19
Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist	20
Modificare un deployment di SupportAssist esistente	22
Implementare SupportAssist sulla flotta di PC	23
Eseguire il test di auto-diagnostica di SupportAssist	26
Configurare e implementare SupportAssist sui nuovi PC	27
Installare Central Resource Manager	27
Aggiornamento di SupportAssist for Business PCs e dei componenti aggiuntivi software	29
Capitolo 5: Deployment di SupportAssist utilizzando il portale di gestione Dell e Microsoft Intune	30
Capitolo 6: Configurazione e connessione di SupportAssist installato tramite altre origini Dell	31
Scarica SupportAssist Deployment Package Manager	31
Generare il pacchetto di deployment di SupportAssist	32
Appendice A: Attivare SupportAssist utilizzando i file del modello amministrativo Active Directory (.adm/.adml)	35

Appendice B: Ruoli Connect and manage in TechDirect.....	36
Appendice C: Versione e validità.....	39
Appendice D: Versione di SupportAssist e codice prodotto per il deployment.....	40
Appendice E: Funzionalità e miglioramenti nelle versioni precedenti.....	41
Appendice F: Risorse.....	44
Appendice G: Come contattare Dell.....	46

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](#)
- [Scopo del documento](#)
- [Per iniziare con SupportAssist for Business PCs](#)

Versione

4.9.0.40923

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.

Audience

Le informazioni contenute in questa guida al deployment si rivolgono agli amministratori che gestiscono il deployment di SupportAssist su con il sistema operativo Windows.

Scopo del documento

Questo documento fornisce informazioni sull'onboarding per TechDirect e sulla configurazione e il deployment di SupportAssist su PC con sistema operativo Windows.

Per iniziare con SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs è disponibile tramite le seguenti origini:

1. TechDirect: un portale online che consente di configurare SupportAssist, scaricare un pacchetto personalizzato di SupportAssist e gestire gli avvisi generati da SupportAssist per i propri PC.
2. Portale di gestione Dell: consente di pubblicare SupportAssist for Business PCs dal [portale di gestione](#) nell'istanza di Intune e di implementarlo nella flotta di PC tramite i gruppi di sicurezza di Intune.
3. Ready Image: un'immagine semplice e pulita, senza software aggiunto. È possibile includere SupportAssist for Business PCs durante l'acquisto della soluzione Immagine pronta.
4. Pagina SupportAssist for Business PCs: scaricare manualmente la versione più recente di SupportAssist for Business PCs dalla pagina [Connetti a SupportAssist for Business PCs in TechDirect](#).
5. Intune Enterprise App Catalog: implementa SupportAssist for Business PCs nella tua flotta di PC direttamente dal Catalogo delle app Intune Enterprise.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione e la connessione di SupportAssist for Business PCs, consultare [Configure and connect SupportAssist downloaded from TechDirect](#) o [Configurazione e connessione di SupportAssist installato tramite altre origini Dell](#).

Onboarding per TechDirect

TechDirect è un portale online che consente di configurare SupportAssist, scaricare un pacchetto personalizzato di SupportAssist e gestire gli avvisi generati da SupportAssist per i propri PC.

Per iniziare a gestire la propria flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs, è necessario prima eseguire l'onboarding per TechDirect.

Video correlato: [Come accedere a TechDirect per configurare e connettere SupportAssist for Business PCs](#)

Argomenti:

- [Crea un account TechDirect](#)
- [Creare una nuova azienda](#)
- [Unirsi a un'azienda esistente](#)
- [Attivare il servizio Connetti e gestisci](#)
- [Aggiungere tecnici](#)

Crea un account TechDirect

Informazioni su questa attività

È necessario creare un account utente per utilizzare Connect and manage in TechDirect.

Procedura

1. Andare a [TechDirect](#).
2. Cliccare **Registrati su Dell.com**.
3. Immettere il nome, l'indirizzo email e la password.
4. Fare clic su **Crea un account**.
Un codice di verifica a tantum viene inviato all'indirizzo e-mail inserito.
5. Immettere il codice di verifica e fare clic su **Verifica e accedi**.

Risultati

L'account TechDirect è stato creato.

 **N.B.:** Si consiglia di accedere a TechDirect utilizzando un indirizzo e-mail generico.

Fasi successive

[Creare una nuova azienda](#) oppure [Unirsi a un'azienda esistente](#).

Creare una nuova azienda

Informazioni su questa attività

Per iniziare a gestire la propria flotta di PC, è necessario designare un amministratore e l'account TechDirect deve essere associato a un'azienda. Se l'azienda non esiste in TechDirect, è possibile creare una nuova azienda e assegnare diritti di amministratore al proprio account. Se l'azienda esiste, ci si può associare all'azienda. Per informazioni su come unirsi a un'azienda esistente, consultare [Unirsi a un'azienda esistente](#).

Procedura

1. Accedere a [TechDirect](#).

2. Leggere il contratto di licenza e cliccare su **Accetta e continua**.
Viene visualizzata la pagina **Ruolo**.
3. Selezionare **Crea una nuova azienda in TechDirect e assegnami come amministratore**.
Viene visualizzata la pagina **Completa il profilo**.
4. Immettere il nome dell'azienda, selezionare il Paese e immettere l'indirizzo.
5. Selezionare **Per la mia azienda**.
6. Fare clic su **Invia**.

Risultati

Viene creata una nuova azienda e l'utente viene assegnato come amministratore. L'amministratore dell'azienda ha accesso completo alla gestione dei servizi e delle autorizzazioni utente per l'account TechDirect dell'azienda.

Fasi successive

[Attivare il servizio Connetti e gestisci](#).

Unirsi a un'azienda esistente

Se l'azienda esiste in TechDirect, è possibile associare l'account utente TechDirect all'azienda esistente.

Prerequisiti

Accertarsi che l'azienda sia già creata in TechDirect e che sia associata a un amministratore dell'azienda.

Procedura

1. Accedere a [TechDirect](#).
2. Leggere il contratto di licenza e cliccare su **Accetta e continua**.
Viene visualizzata la pagina **Ruolo**.
3. Selezionare **Crea un nuovo account per me e richiedi l'unione all'account TechDirect della mia azienda**.
Viene visualizzata la pagina **Unisciti a un'azienda**.
4. Immettere un nome azienda e cliccare **Cerca**.
Viene visualizzato l'elenco delle aziende che soddisfano i criteri di ricerca.
5. Cliccare su **Unisciti a questa azienda**.
6. Completare o aggiornare le impostazioni del profilo.

Risultati

L'amministratore dell'azienda riceve una notifica e deve approvare la richiesta di unione all'azienda. Dopo che la richiesta è stata approvata, l'amministratore della società può assegnare le autorizzazioni per accedere a determinati account e servizi di TechDirect.

Fasi successive

[Attivare il servizio Connetti e gestisci](#).

Attivare il servizio Connetti e gestisci

Per utilizzare SupportAssist in TechDirect, è necessario attivare il servizio Connect and manage.

Procedura

1. Effettuare l'accesso a [TechDirect](#) come amministratore dell'azienda.
2. Selezionare il nome utente e cliccare su **Profilo**.
Viene visualizzata la pagina **Impostazioni profilo**.
3. Nella sezione **Attivazioni**, attivare il servizio **Connetti e gestisci** per la propria azienda.
I servizi di TechDirect attivi vengono visualizzati nella sezione **Ruoli**.

Risultati

Il servizio Connect and manage è attivato ed è possibile avviare la configurazione di SupportAssist.

Fasi successive

1. [Crea un nuovo deployment](#).
2. Opzionale: [Aggiungere tecnici](#).
3. Opzionale: è possibile abilitare il Single Sign-On per Connetti e gestisci utenti in TechDirect. Per informazioni sull'abilitazione del Single Sign-On, vedere [How to Set Up Single Sign-On](#) (Come configurare il Single Sign-On) (disponibile solo in inglese).

Aggiungere tecnici

Prerequisiti

È necessario aver effettuato l'accesso a TechDirect come amministratore dell'azienda.

Informazioni su questa attività

Facoltativamente, un amministratore dell'azienda può aggiungere Connect and manage technician a un account TechDirect e assegnare le autorizzazioni per accedere a determinati servizi e account TechDirect.

I Connect and manage technician hanno un accesso limitato a SupportAssist. Per impostazione predefinita, un tecnico può solo visualizzare i dettagli del PC e gestire i suggerimenti. Queste autorizzazioni, tuttavia, possono essere configurate da un Connect and manage administrator. Per ulteriori informazioni, vedere [Ruoli Connect and manage in TechDirect](#).

Procedura

1. Accedere a [TechDirect](#).
2. Aprire **Utilità** > **Pannello di controllo amministratore**.
3. Cliccare su **AGGIUNGI TECNICO**.
4. Nella sezione **Informazioni tecnico**, immettere le informazioni sul tecnico, selezionare **Tecnico** per il ruolo Connect and manage e cliccare su **Avanti**.
5. Nella sezione **Informazioni gruppo di utenti (succursale)**, selezionare **Gruppi aggiuntivi**, se necessario, e cliccare su **Avanti**.
6. Rivedere le informazioni fornite e cliccare su **INVIA**.

Risultati

Il tecnico viene aggiunto all'account dell'utente e riceve un'e-mail con le istruzioni di accesso.

Fasi successive

[Crea un nuovo deployment](#).


Prerequisiti per il deployment di SupportAssist

Requisiti del PC

Per consentire il deployment e l'utilizzo di SupportAssist, il PC di destinazione deve soddisfare i seguenti requisiti:

- **Sistema operativo:**
 - Microsoft Windows 10 versione 1809 o successive
 - Microsoft Windows 11
- **Software:**
 - Esecuzione di script PowerShell
 - .NET Desktop Runtime versione 8.0.x. Vedere [Microsoft .NET 8.0](#).

 **N.B.:** Le versioni di .NET Desktop Runtime diverse da 8.0.x non sono supportate.

 **N.B.:** Per Arm, sono necessarie entrambe le versioni x64 e Arm64 di .NET Desktop Runtime versioni 8.0.x .

- **Memoria installata:** minimo 4 GB di RAM
- **Web browser:** versioni più recenti di Google Chrome, Microsoft Edge o Mozilla Firefox.

Requisiti di rete

Per implementare SupportAssist, il PC di destinazione deve soddisfare i seguenti requisiti di rete:

- Una connessione Internet attiva
- Transport Layer Security (TLS) versione 1.2 o 1.3
- La tabella seguente elenca le porte, le modalità di comunicazione, i protocolli e gli endpoint che devono essere abilitati sui PC degli utenti finali affinché SupportAssist for Business PCs funzioni correttamente.

Tabella 1. Porte, modalità di comunicazione, protocollo ed endpoint

Port	Modalità di comunicazione	Protocollo	Destinazione	Obiettivo
443	Connessione protetta in entrata e in uscita da e verso la destinazione	HTTPS	https:// sacommercial.apis.dell.com	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicare con Dell per recuperare le impostazioni di configurazione. ○ Registrare Central Resource Manager su TechDirect, se applicabile.
			https:// saservices.dell.com	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registrare SupportAssist su TechDirect e caricare i file di registro di SupportAssist su Dell.

Tabella 1. Porte, modalità di comunicazione, protocollo ed endpoint (continua)

Port	Modalità di comunicazione	Protocollo	Destinazione	Obiettivo
				<ul style="list-style-type: none"> ○ Registrare Central Resource Manager su TechDirect, se applicabile.
			<ul style="list-style-type: none"> ○ https://downloads.dell.com ○ https://dl.dell.com ○ https://dellupdater.dell.com/ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Eseguire la scansione antivirus e antimalware e scaricare i file di catalogo. ○ Aggiornare SupportAssist automaticamente e installare i driver sul PC.
			https://apigtwb2c.us.dell.com	Recuperare i dati di garanzia del PC.
			https://hb.apis.dell.com	Raccogliere e inviare la data dell'ultima connessione del PC a Dell.
			https://api.agent.dcca.dell.com	Raccogliere e caricare i dati di inventario e utilizzo del PC su Dell.
			https://remediation.dell.com	Eseguire la diagnostica dei PC per individuare eventuali problemi e risolverli.
			https://raas.dell.com (richiesto da SupportAssist 4.5.2 o versioni successive)	
			<ul style="list-style-type: none"> ○ https://schashcheck.sutherlandglobal.com ○ https://smartcheck.sutherlandglobal.com 	<p>Rilevare e risolvere problemi dovuti a virus e malware.</p> <p>i N.B.: L'abilitazione di questi endpoint è opzionale e necessaria solo se è stata abilitata l'opzione Rimuovi virus e malware nelle preferenze di SupportAssist.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> ○ https://www.yahoo.com ○ https://www.google.com ○ https://microsoft.com 	<p>Controllare la presenza di eventuali problemi di rete e risolverli.</p> <p>i N.B.: L'abilitazione di questi endpoint è opzionale e necessaria solo se è stato consentito agli utenti del PC di utilizzare l'interfaccia utente di SupportAssist per</p>

Tabella 1. Porte, modalità di comunicazione, protocollo ed endpoint (continua)

Port	Modalità di comunicazione	Protocollo	Destinazione	Obiettivo
				la risoluzione dei problemi di rete.
			https://cloud.blancco.com	Comunicare lo stato di avanzamento della cancellazione dei dati. Accedere a questa porta è richiesto solo se si utilizza il servizio Data Erase remoto.
			https://dotnet.microsoft.com/en-us/download/dotnet/8.0	Per scaricare la versione .NET Desktop Runtime 8.0.x richiesta.
			https://coresvcs.amds.dell.com	Per comunicare con Dell per registrare il dispositivo con Trusted Platform Module sicuro.
			Azzurro- <ul style="list-style-type: none"> o https://coresvcs.amds.dell.com (richiesto da SupportAssist 4.5.2 o versioni successive). o https://agent.api.astra.dell.com/ (richiesto da SupportAssist 4.5.2 o versioni successive). 	Per la registrazione del dispositivo e la comunicazione di telemetria.
			DDC- https://csgdtm-svc-agent.dell.com/ (richiesto da SupportAssist 4.5.2 o versioni successive)	Per l'acquisizione di eventi e BLOB.
			https://saupdates.dell.com (richiesto da SupportAssist 4.9 o versioni successive).	Per scaricare i file correlati a SupportAssist dalla rete di distribuzione dei contenuti Dell.
			https://aka.ms (richiesto da SupportAssist 4.9 o versioni successive).	Per scaricare Microsoft Windows App Runtime.
9012 - 12012	localhost	WSS	localhost	Per consentire a SupportAssist di comunicare con i componenti interni nel PC dell'utente finale, utilizzando una delle porte disponibili.
5700	localhost	HTTPS	localhost	Per la comunicazione tra processi per aprire

Tabella 1. Porte, modalità di comunicazione, protocollo ed endpoint (continua)

Port	Modalità di comunicazione	Protocollo	Destinazione	Obiettivo
				l'interfaccia utente di SupportAssist .
8883, 8884, 8885 o 8886	Connessione in entrata da e verso il processo del browser in esecuzione sul PC	HTTP	localhost	Comunicare con il sito web di supporto Dell.
8883 e 443	Connessione protetta in entrata e in uscita da e verso l'MQTT di destinazione	MQTT o HTTPS	<ul style="list-style-type: none"> o *.azure-devices.net (richiesto da SupportAssist 4.5.2 o versioni successive). o *.azure-devices-provisioning.net (richiesto da SupportAssist 4.5.2 o versioni successive). 	<ul style="list-style-type: none"> o Applicare subito le ultime modifiche apportate alle preferenze di SupportAssist e ottimizzare in remoto i PC da TechDirect. o Per configurare Central Resource Manager in modo che recuperi le password del BIOS per i PC situati all'esterno della rete aziendale. o Eseguire gli script di correzione sui PC.
5690	Ospite locale o tramite Internet	HTTPS	Host locale o tramite Internet.	Comunicare con il sito web di supporto Dell.

i N.B.: Il programma di installazione di SupportAssist non modifica esplicitamente le autorizzazioni per le cartelle come parte del processo di installazione standard. Tuttavia, se la directory dispone di un accesso limitato, a causa di impostazioni ambientali, criteri di gruppo o residui di una disinstallazione precedente, potrebbe essere necessaria una regolazione manuale o tramite script delle autorizzazioni della cartella per consentire il corretto completamento dell'installazione.

- **Gateway o firewall:** se il PC si connette a Internet tramite un server proxy e se non si desidera configurare il proxy in modalità di contesto del sistema, assicurarsi di configurare il gateway o il firewall per consentire la comunicazione alle seguenti destinazioni: Queste destinazioni convalidano i certificati e connettere in modo sicuro i PC a Dell.
 - o <http://crl.entrust.net/level1k.crl>
 - o <http://www.entrust.net/rpa>
 - o <http://ocsp.entrust.net>
 - o <http://aia.entrust.net/11k-chain256.cer>
 - o <http://crl3.digicert.com/DigiCertGlobalRootCA.crl>
 - o <http://crl4.digicert.com/DigiCertGlobalRootCA.crl>
 - o <http://ocsp.digicert.com>
 - o <https://www.digicert.com/CPS>

i N.B.: Quando si configura la crittografia SSL, assicurarsi che il traffico relativo a SupportAssist sia escluso dalla decrittografia. Non intercettare o decrittografare il traffico HTTPS destinato agli endpoint Dell. Assicurarsi che la rete, il firewall e le impostazioni di sicurezza consentano la comunicazione HTTPS diretta senza ispezione SSL per gli endpoint Dell.

Configure and connect SupportAssist downloaded from TechDirect

As a first-time SupportAssist user, TechDirect enables you to download a custom deployment package and use the Deployment Package Manager to customize and create SupportAssist deployment packages that you can deploy on your managed PCs. You can then add contact and shipping information, and configure any default SupportAssist preferences. See [Crea un nuovo deployment](#).

If you have already deployed SupportAssist on your PC fleet, you can manage deployments for your sites and sites that are created by other administrators, if permitted. You can also configure settings, download the Deployment Package Manager, or activate SupportAssist using an activation file. See [Gestione del deployment per un sito esistente](#).

Topics:

- [Crea un nuovo deployment](#)
- [Gestione del deployment per un sito esistente](#)
- [Gestione delle preferenze di SupportAssist](#)
- [Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist](#)
- [Modificare un deployment di SupportAssist esistente](#)
- [Implementare SupportAssist sulla flotta di PC](#)
- [Eseguire il test di auto-diagnostica di SupportAssist](#)
- [Configurare e implementare SupportAssist sui nuovi PC](#)
- [Installare Central Resource Manager](#)
- [Aggiornamento di SupportAssist for Business PCs e dei componenti aggiuntivi software](#)

Crea un nuovo deployment

Prerequisiti



- Attivare il servizio Connect and manage.
- Consentire i pop-up del browser da TechDirect.
- Accedere a TechDirect come Connect and manage administrator.

Informazioni su questa attività

Se si sta installando SupportAssist per la prima volta, è necessario prima scaricare il gestore dei pacchetti di deployment da TechDirect e creare un pacchetto di deployment personalizzato da implementare sui PC gestiti.

Dopo aver scaricato il pacchetto di deployment personalizzato, è possibile aggiungere informazioni di contatto e di spedizione e configurare le preferenze di SupportAssist.

Procedura

1. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage** > **Gestisci flotta di PC**. Viene visualizzata la pagina **Gestisci flotta di PC**.
2. Nella scheda **Connetti e gestisci PC**, fare clic su **GESTISCI**. Si apre la pagina **Configura e connetti con SupportAssist**.
3. Nella sezione **Deployment Package Manager per SupportAssist**, fare clic su **Scarica**. Viene scaricato il file `SupportAssistDeploymentManager.zip` e si apre la pagina **Istruzioni di deployment**.
 -  **N.B.:** Se non si è in grado di scaricare il pacchetto di deployment personalizzato, cancellare i cookie e la cache del browser, quindi riprovare.
 -  **N.B.:** Tutte le versioni di SupportAssist hanno date di scadenza. È possibile visualizzare la data di scadenza della versione da [Versione e validità](#) e aggiornare alla versione più recente per garantire un supporto continuo.
4. Nella sezione **Indirizzo di contatto e spedizione**, completare una delle seguenti operazioni:

- Fare clic su **Aggiungi nuovo**, immettere i dettagli di contatto principali, i dettagli di contatto secondari, l'indirizzo di spedizione, quindi fare clic su **Salva e continua**.
 - Fare clic su **Scegli da elenco esistente**, selezionare le informazioni di contatto e l'indirizzo di spedizione dall'elenco esistente, quindi cliccare su **Salva**.
- i** **N.B.:** Se gli indirizzi e-mail di contatto e l'indirizzo e-mail registrato in TechDirect sono uguali, la lingua preferita viene inserita automaticamente in base alla lingua del profilo utente TechDirect. Se gli indirizzi e-mail sono diversi, è possibile selezionare la lingua preferita.

Le informazioni di contatto e di spedizione vengono salvate. Il Supporto tecnico Dell usa queste informazioni per creare richieste di assistenza per tuo conto e invia eventuali parti di ricambio quando necessario.

5. Nella sezione **Preferenze**, se necessario, abilitare o disabilitare le [Preferenze di SupportAssist](#) richieste, quindi cliccare su **Salva**.

i **N.B.:** La configurazione viene applicata ai PC entro 30 minuti da quando si è stabilita una connessione con Dell.

Risultati

Dopo aver configurato e implementato SupportAssist correttamente su un PC, vengono creati il primo sito e un gruppo **Predefinito** per l'account TechDirect. È possibile creare gruppi aggiuntivi e organizzare i PC all'interno di un sito.

i **N.B.:** Per creare un altro sito, effettuare l'accesso a TechDirect come un altro Connect and manage administrator, quindi configurare e implementare nuovamente SupportAssist.

Fasi successive

Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist.

Gestione del deployment per un sito esistente

Se SupportAssist è già stato implementato sulla flotta di PC, è possibile gestire i deployment per i propri siti e per quelli creati da altri amministratori, se consentito. È inoltre possibile configurare le impostazioni, scaricare Deployment Package Manager o attivare SupportAssist utilizzando un file di attivazione.

Configurare il deployment esistente

Informazioni su questa attività

È possibile aggiornare i dettagli di contatto e spedizione e le preferenze di SupportAssist nella configurazione in qualsiasi momento. La configurazione aggiornata viene applicata ai PC entro 30 minuti dalla connessione con Dell.

i **N.B.:** Non è necessario implementare nuovamente SupportAssist for Business PCs quando si modificano le preferenze di SupportAssist in TechDirect.

Procedura

1. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta di PC**. Viene visualizzata la pagina **Gestisci flotta di PC**.
2. Nella scheda **Connetti e gestisci PC**, fare clic su **GESTISCI**.
3. Cliccare su **Configura e connetti**.
4. Selezionare **Gestisci deployment per un sito esistente**.
5. Selezionare **Configura la distribuzione esistente**. Viene visualizzata la pagina **Configura SupportAssist**.
6. Selezionare la configurazione del sito e del gruppo.
7. Nella sezione **Indirizzo di contatto e spedizione**, completare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Aggiungi nuovo**, immettere i dettagli di contatto principali, i dettagli di contatto secondari, l'indirizzo di spedizione, quindi fare clic su **Salva e continua**.
 - Fare clic su **Scegli da elenco esistente**, selezionare le informazioni di contatto e l'indirizzo di spedizione dall'elenco esistente, quindi cliccare su **Salva**.

N.B.: Se gli indirizzi e-mail di contatto e l'indirizzo e-mail registrato in TechDirect sono uguali, la lingua preferita viene inserita automaticamente in base alla lingua del profilo utente TechDirect. Se gli indirizzi e-mail sono diversi, è possibile selezionare la lingua preferita.

Le informazioni di contatto e di spedizione vengono salvate. Il Supporto tecnico Dell usa queste informazioni per creare richieste di assistenza per tuo conto e invia eventuali parti di ricambio quando necessario.

8. Nella sezione **Preferenze**, se necessario, abilitare o disabilitare le [Preferenze di SupportAssist](#) richieste, quindi cliccare su **Salva**.

N.B.: La configurazione viene applicata ai PC entro 30 minuti da quando si è stabilita una connessione con Dell.

Scaricare Deployment Package Manager

Prerequisiti

Consentire i pop-up del browser da TechDirect.

Informazioni su questa attività

Se SupportAssist è già stato installato ma si desidera includere componenti software aggiuntivi, configurare il proxy e modificare le impostazioni nelle implementazioni esistenti, è possibile scaricare Deployment Package Manager e implementare nuovamente SupportAssist. Quando è disponibile una nuova versione di SupportAssist, è anche possibile eseguire manualmente l'aggiornamento alla versione più recente utilizzando Gestione pacchetti di deployment.

Procedura

1. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta di PC**. Viene visualizzata la pagina **Gestisci flotta di PC**.
2. Nella scheda **Connetti e gestisci PC**, fare clic su **GESTISCI**.
3. Cliccare su **Configura e connetti**.
4. Selezionare **Gestisci deployment per un sito esistente**.
5. Selezionare **Scarica Deployment Package Manager**. Verrà visualizzata la pagina di **Deployment Package Manager**.
6. Selezionare un sito.
7. Nella sezione **Deployment Package Manager per SupportAssist**, fare clic su **Scarica**. Viene scaricato il file `SupportAssistDeploymentManager.zip` e si apre la pagina **Istruzioni di deployment**.
 - N.B.:** Se non si è in grado di scaricare il pacchetto di deployment personalizzato, cancellare i cookie e la cache del browser, quindi riprovare.
 - N.B.:** Tutte le versioni di SupportAssist hanno date di scadenza. È possibile visualizzare la data di scadenza della versione da [Versione e validità](#) e aggiornare alla versione più recente per garantire un supporto continuo.
8. Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist utilizzando Deployment Package Manager e implementare SupportAssist. Vedere [Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist](#).

Scarica il file di attivazione

Prerequisiti

Consentire i pop-up del browser da TechDirect.

Informazioni su questa attività

Utilizzando il file di attivazione, è possibile attivare SupportAssist sul proprio sito o su altri siti implementando SupportAssist. È possibile inoltre creare un pacchetto di deployment di SupportAssist utilizzando il file di attivazione in Deployment Package Manager. Se il file di attivazione è scaduto, mancante o non valido, è possibile scaricarlo in qualsiasi momento.

Procedura


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

2. Nella scheda **Connetti e gestisci PC**, fare clic su **GESTISCI**.
3. Cliccare su **Configura e connetti**.
4. Selezionare **Gestisci deployment per un sito esistente**.
5. Selezionare **Scarica file di attivazione**.
Viene visualizzata la pagina **Scarica file di attivazione**.
6. Selezionare un sito.
7. Nella sezione **File di attivazione per SupportAssist**, cliccare su **Scarica**.
8. Utilizzare il file di attivazione in Deployment Package Manager per attivare SupportAssist. Consultare [Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist](#) o [Modificare un deployment di SupportAssist esistente](#).

Gestione delle preferenze di SupportAssist

SupportAssist consente di eseguire attività automatizzate e manuali sui PC di destinazione. Le attività manuali possono essere eseguite dagli utenti sul PC solo se è stata abilitata l'interfaccia utente di SupportAssist. Invece, le attività automatizzate vengono eseguite sui PC anche se l'interfaccia utente SupportAssist non è stata abilitata.

Per informazioni sull'utilizzo dell'interfaccia utente di SupportAssist, consultare la *Guida utente di SupportAssist for Business PC* disponibile nella pagina della documentazione di [SupportAssist for Business PCs](#).

 **N.B.:** Le seguenti opzioni sono configurabili solo se è stata disabilitata l'opzione **Usa preferenze predefinite**.

Informazioni generali


Configurare le seguenti preferenze per la flotta di PC:

- **Aggiorna automaticamente SupportAssist:** consente a SupportAssist di eseguire l'aggiornamento automatico a una versione successiva.
- **Includi informazioni software nei dati raccolti:** consente a Dell di raccogliere informazioni su applicazioni installate, driver e aggiornamenti del sistema operativo installati sui PC.
- **Includi informazioni di identificazione:** consente a Dell di raccogliere informazioni sull'identificazione del PC.

Aggiornamenti del PC

Per configurare le impostazioni di aggiornamento del PC, procedi come segue:

- Vai alla sezione **Aggiornamenti del PC**.
- Scegliere una delle seguenti opzioni di aggiornamento:
 1. L'aggiornamento manuale dalla pagina Consigli consente di scegliere e applicare gli aggiornamenti non appena disponibili.
 2. Opzioni automatizzate per mantenere aggiornati i PC della flotta fino alle versioni consigliate da Dell.
- Se si seleziona **Aggiorna automaticamente**, SupportAssist installa solo gli aggiornamenti dei driver stabili e verificati con un intervento minimo da parte dell'utente.

 **N.B.:** L'aggiornamento automatico si applica a SupportAssist versione **4.9 o successiva**. Sono idonei i PC con garanzie o diritti validi. In un ambiente misto, solo i PC con versione 4.9 o successiva si aggiornano automaticamente. Le versioni precedenti richiedono aggiornamenti manuali.

- Per modificare la preferenza di aggiornamento dei driver dalle versioni stabili alle versioni più recenti, attiva l'opzione **Sì, installa la versione più recente degli aggiornamenti dei driver**.
- SupportAssist installa gli aggiornamenti in base alle preferenze selezionate. Per impostazione predefinita, sono selezionate tutte le opzioni per importanza, tipo di aggiornamento e categoria del dispositivo. È possibile rivedere e deselezionare le opzioni non necessarie.
- I tipi di aggiornamenti inclusi sono aggiornamenti del BIOS, aggiornamenti del firmware, driver hardware, software di utilità, software applicativo (ad esempio Dell Command | Power Manager) e tutti gli altri aggiornamenti pertinenti.
- Gli aggiornamenti si applicano a un'ampia gamma di categorie di dispositivi, tra cui audio, chipset, dispositivi di input (come mouse e tastiera), rete e Bluetooth, dispositivi di storage (come dischi rigidi e unità CD/DVD), video e tutti gli altri componenti.
- Nella sezione **Preferenze aggiuntive** :

- È possibile selezionare l'opzione **Includi consigli per l'aggiornamento intelligente del PC** che consente a SupportAssist di identificare gli aggiornamenti giusti per il PC.

N.B.: I consigli intelligenti per PC sono applicabili solo se si sceglie di aggiornare il PC utilizzando gli aggiornamenti consigliati da Dell.

- Per limitare gli aggiornamenti a un intervallo di tempo specifico, seleziona **Applica aggiornamenti PC solo entro un intervallo di tempo** (facoltativo) e imposta l'ora utilizzando i menu a discesa **Da** e **A** (i valori predefiniti sono da 00:00 a 23:00).

Scansioni e ottimizzazioni pianificate

Configurare le seguenti preferenze per pianificare le scansioni e le attività di ottimizzazione del sistema che consentono di gestire automaticamente le prestazioni dei PC gestiti:

- **Programma scansioni e ottimizzazioni pianificate:** consente a SupportAssist di eseguire la scansione automatica dei PC per rilevare aggiornamenti, problemi hardware e ottimizzazioni richieste dal sistema.

N.B.: Le seguenti opzioni sono configurabili solo quando si abilita l'opzione **Programma scansioni e ottimizzazioni pianificate**.

- **Driver e download:** consente a SupportAssist di eseguire gli aggiornamenti dei driver e dei download.
 - **Frequenza:** selezionare la frequenza con cui SupportAssist deve eseguire gli aggiornamenti dei driver e dei download.
- **Scansioni hardware:** consente a SupportAssist di eseguire le scansioni hardware.
 - **Frequenza:** selezionare la frequenza con cui SupportAssist esegue le scansioni hardware.
- **Esegui ottimizzazioni del sistema:** consente a SupportAssist di ottimizzare i PC.
 - **Pulisci file:** consente a SupportAssist di fornire suggerimenti per ottimizzare i PC, attraverso la scansione e l'identificazione dei file che è possibile pulire.
 - **Ottimizza le prestazioni:** consente a SupportAssist di fornire suggerimenti per ottimizzare la velocità di elaborazione, attraverso la scansione e l'identificazione delle impostazioni che possono essere regolate sul PC.
 - **Ottimizza rete:** consente a SupportAssist di fornire suggerimenti per mantenere una rete efficiente e affidabile, attraverso la scansione e l'identificazione delle impostazioni di rete che possono essere aggiornate sul PC.
 - **Rimuovi virus e malware:** consente a SupportAssist di fornire suggerimenti per ottimizzare i PC attraverso la scansione e l'identificazione dei file infettati da virus e malware che possono essere rimossi dai PC.

N.B.: La funzionalità di rimozione di virus e malware è:

- Disponibile solo per i PC con un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.
- Non disponibile in alcune regioni, ad esempio in Cina.

- **Frequenza:** selezionare la frequenza con cui SupportAssist esegue le ottimizzazioni del sistema.
- **Ottimizzazioni automatiche del sistema:** consente a SupportAssist di eseguire ottimizzazioni automatiche del software.

N.B.: Le ottimizzazioni automatiche sono disponibili solo per i PC con un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

- **Intervallo di tempo (opzionale):** selezionare l'intervallo di tempo per l'esecuzione delle scansioni da parte di SupportAssist.
- **Esegui scansioni in background:** consente l'esecuzione di scansioni pianificate di SupportAssist senza necessità di interazione dell'utente finale.

Interazione utente

Configurare le seguenti preferenze per consentire agli utenti PC di visualizzare e modificare SupportAssist ed eseguire le ottimizzazioni del software manualmente:

- **Non consentire agli utenti di aprire ed eseguire SupportAssist sui rispettivi PC:** impedisce agli utenti PC di visualizzare e utilizzare l'interfaccia utente SupportAssist.
- **Consenti agli utenti con diritti di amministratore:** consente agli utenti del PC con diritti di amministratore di visualizzare e utilizzare l'interfaccia utente di SupportAssist.
 - **Aggiornamenti driver:** consente agli utenti PC con diritti di amministratore completi o temporanei di aggiornare i driver. Il termine driver si riferisce agli aggiornamenti di driver, firmware, BIOS e applicazioni software Dell.

i **N.B.:** Per i PC in cui è in esecuzione SupportAssist 4.5.2 o versione successiva, è possibile configurare il tipo di aggiornamenti che gli utenti finali possono installare sui propri PC in base all'importanza, al tipo di aggiornamento e alla categoria del dispositivo.

- **Scansioni hardware:** consente agli utenti di PC con diritti di amministratore di eseguire la scansione dell'hardware del PC per verificare la presenza di eventuali problemi hardware.
- **Aumenta le prestazioni:** consente agli utenti PC con diritti di amministratore di migliorare le prestazioni della flotta di PC rimuovendo file e voci di registro indesiderati, regolando le funzioni di sistema e ottimizzando le impostazioni di alimentazione e l'allocazione della memoria.
- **Ottimizza rete:** consente agli utenti di PC con diritti di amministratore di ottimizzare la connettività di rete modificando le impostazioni per avere una rete efficiente e affidabile.
- **Rimuovi virus e malware:** consente agli utenti del PC con diritti di amministratore di isolare, rimuovere e ripristinare i file danneggiati da virus e malware per mantenere il PC protetto.
- **Mostra notifiche di sistema:** consente a SupportAssist di mostrare le notifiche su problemi hardware e software, aggiornamenti driver, richieste di assistenza e altri avvisi per il PC.

i **N.B.:** Assicurarsi di aver abilitato le **Notifiche** di Windows nella sezione **Notifiche e impostazioni azione > Notifiche > di sistema**.

- **Consenti agli utenti di aprire ed eseguire SupportAssist sui rispettivi PC:** consente agli utenti PC di visualizzare e utilizzare l'interfaccia utente SupportAssist.
 - **Aggiornamenti driver:** consente agli utenti PC con diritti di amministratore completi o temporanei di aggiornare i driver. Il termine driver si riferisce agli aggiornamenti di driver, firmware, BIOS e applicazioni software Dell.
 - **Consenti agli utenti non amministratori di eseguire gli aggiornamenti software:** consente agli utenti di PC senza diritti di amministratore di scansionare, visualizzare e aggiornare i driver.

i **N.B.:** Per i PC in cui è in esecuzione SupportAssist 4.5.2 o versione successiva, è possibile configurare il tipo di aggiornamenti che gli utenti finali possono installare sui propri PC in base all'importanza, al tipo di aggiornamento e alla categoria del dispositivo.

- **Scansioni hardware:** consente agli utenti di PC di eseguire scansioni hardware per verificare e rilevare eventuali problemi hardware.
 - **Consenti agli utenti non amministratori di eseguire scansioni hardware:** consente agli utenti di PC senza diritti di amministratore di eseguire scansioni hardware.
- **Incremento delle prestazioni:** consente agli utenti PC di migliorare le prestazioni della flotta di dispositivi rimuovendo file e voci di registro indesiderati, regolando le funzioni di sistema e ottimizzando le impostazioni di alimentazione e l'allocazione della memoria.
- **Ottimizza rete:** consente agli utenti PC di ottimizzare la connettività di rete regolando le impostazioni per ottenere una rete efficiente e affidabile.
- **Rimuovi virus e malware:** consente agli utenti del PC di isolare, rimuovere e ripristinare i file danneggiati da virus e malware per mantenere il PC protetto.
- **Mostra notifiche di sistema:** consente a SupportAssist di mostrare le notifiche su problemi hardware e software, aggiornamenti driver, richieste di assistenza e altri avvisi per il PC.

i **N.B.:** Assicurarsi di aver abilitato le **Notifiche** di Windows nella sezione **Notifiche e impostazioni azione > Notifiche > di sistema**.

Azioni remote

Configurare le preferenze seguenti per ottimizzare in remoto i PC connessi:

- **Esegui tutte le scansioni remote e gli aggiornamenti senza l'interazione dell'utente finale:** consente agli amministratori di ottimizzare in remoto i PC gestiti senza necessità di interazione dell'utente.
 - **Elimina notifica dell'utente finale nel caso in cui sia necessario riavviare dopo l'installazione:** consente a SupportAssist di nascondere le notifiche di riavvio agli utenti. Se questa opzione è abilitata, i PC non vengono riavviati automaticamente. Gli aggiornamenti a driver, firmware e BIOS vengono applicati solo quando l'utente riavvia il PC manualmente.
- **Applica aggiornamenti del PC solo entro un intervallo di tempo (facoltativo):** consente a SupportAssist di aggiornare in remoto i PC solo durante il periodo di tempo selezionato.

Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist

Prerequisiti

Configurare e scaricare il file eseguibile di SupportAssist da [TechDirect](#).

Procedura

- Andare alla directory in cui è stato scaricato il file Deployment Package Manager da TechDirect, quindi estrarre i file.
- Cliccare due volte su `SupportAssistDeploymentManager.exe` per avviare la procedura guidata di **Deployment Package Manager**.
- Nella pagina **Benvenuti**, cliccare su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Attivazione**.
 - N.B.:** Se una connessione di rete non è disponibile, viene visualizzato un messaggio di errore. Per procedere con la creazione del pacchetto di deployment, è possibile connettersi a una rete o immettere i dettagli del proxy.
- Per impostazione predefinita, il file di attivazione è convalidato per un sito. Per attivare un sito diverso, effettuare le operazioni seguenti:
 - Dalla dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage** > **Gestisci flotta di PC** > **Configura e connetti** > **Scarica**.
 - Selezionare il sito e scaricare il file di attivazione.
 - Importare il file di attivazione in Deployment Package Manager e cliccare su **Convalida file di attivazione**.
Viene visualizzata la pagina **Modalità di deployment**.
- Scegliere una delle seguenti opzioni:
 - Crea un nuovo deployment o esegui la migrazione da SupportAssist for Home PCs a PC aziendali.
 - N.B.:** Utilizzare questa opzione se si è nuovi clienti che installano SupportAssist for Business PCs per la prima volta o se i PC eseguono attualmente SupportAssist for Home PCs.
 - Eseguire l'upgrade di un deployment esistente alla versione più recente.
 - N.B.:** Utilizzare questa opzione se si esegue l'aggiornamento da una versione precedente di SupportAssist for Business PCs, l'installazione di SupportAssist su nuovi PC o la migrazione di PC da SupportAssist for Home PCs.
 - Modificare le impostazioni per un deployment esistente.
 - N.B.:** Utilizzare questa opzione solo se si è un cliente esistente e si desidera modificare le impostazioni nel deployment corrente.
- Se si sceglie **Crea una nuova installazione o si esegue la migrazione da SupportAssist for Home PCs a SupportAssist for Business PCs**, attenersi alla seguente procedura per creare un pacchetto di installazione MSI per Windows:
 - Scegliere il tipo di sistema **x64** o **Arm64**. È possibile scegliere uno o entrambi a seconda dei sistemi nell'ambiente.
 - Immettere una chiave di deployment per generare un pacchetto di deployment crittografato.
 - N.B.:** La chiave di deployment è simile a una password, da creare per la crittografia del pacchetto di deployment. Durante il deployment di SupportAssist sui PC, è necessario utilizzare la stessa chiave di deployment. La stessa chiave di deployment può essere utilizzata anche per creare più pacchetti di deployment.
 - N.B.:** Accertarsi di immettere una chiave tra quattro e dieci caratteri contenenti lettere, numeri e uno di questi caratteri speciali # & \$.
 - Per organizzare i PC in gruppi specifici in TechDirect, selezionare **Organizza i PC in un gruppo** e immettere il nome del gruppo.
 - N.B.:** La configurazione del gruppo applicata ai PC entro 60 minuti dalla connessione a Dell.
- Se si sceglie **Upgrade an existing deployment to the latest version**, effettuare le seguenti operazioni:
 - Scegliere il tipo di sistema **x64** o **Arm64**. È possibile scegliere uno o entrambi a seconda dei sistemi nell'ambiente.
 - Immettere una chiave di deployment per generare un pacchetto di deployment crittografato.

i **N.B.:** La chiave di deployment è simile a una password, da creare per la crittografia del pacchetto di deployment. Durante il deployment di SupportAssist sui PC, è necessario utilizzare la stessa chiave di deployment. La stessa chiave di deployment può essere utilizzata anche per creare più pacchetti di deployment.

i **N.B.:** Accertarsi di immettere una chiave tra quattro e dieci caratteri contenenti lettere, numeri e uno di questi caratteri speciali # & \$.

c. Se si sceglie **Modify settings per un deployment esistente**, effettuare le seguenti operazioni:

- Immettere una chiave di deployment per generare un pacchetto di deployment crittografato.

i **N.B.:** La chiave di deployment è simile a una password, da creare per la crittografia del pacchetto di deployment. Durante il deployment di SupportAssist sui PC, è necessario utilizzare la stessa chiave di deployment. La stessa chiave di deployment può essere utilizzata anche per creare più pacchetti di deployment.

i **N.B.:** Accertarsi di immettere una chiave tra quattro e dieci caratteri contenenti lettere, numeri e uno di questi caratteri speciali # & \$.

6. Cliccare su **Next**.

Si apre la pagina **Componenti aggiuntivi software**.

7. Selezionare le proprie preferenze per i seguenti componenti aggiuntivi software e cliccare su **Avanti**:

- **Central Resource Manager** consente di archiviare le password amministratore del BIOS per la flotta di PC. SupportAssist utilizza le password memorizzate per installare gli aggiornamenti del BIOS sui PC configurati con password del BIOS. Se si sceglie di scaricare Central Resource Manager, effettuare le seguenti operazioni:

- a. Immettere il valore del seed numerico.

Il valore seed viene utilizzato per la crittografia delle password del BIOS. È possibile utilizzare lo stesso valore seed per reinstallare Central Resource Manager senza eseguire nuovamente il deployment di nuovamente SupportAssist.

- b. Immettere l'indirizzo IP, il nome host o il nome di dominio completo (FQDN) del sistema in cui è installato Central Resource Manager.

i **N.B.:** Tutte le versioni delle risorse di Central Manager hanno date di scadenza. È possibile visualizzare la data di scadenza della versione da [Versione e validità](#) e aggiornare alla versione più recente per garantire un supporto continuo.

- **Dell Trusted Device** è un agent di sicurezza che fornisce le informazioni di sicurezza per i PC connessi e consente di verificare l'integrità dei componenti nei PC. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida dell'amministratore di SupportAssist for Business PCs* disponibile nella pagina della [documentazione di SupportAssist for Business PCs](#) o consultare i manuali di Trusted Device disponibili nella pagina della [documentazione di Dell Trusted Device](#).

Viene visualizzata la pagina **Proxy**.

8. Se i PC e il sistema su cui è installato Central Resource Manager si connettono a Internet tramite un server proxy, effettuare le seguenti operazioni:

- a. Selezionare **Connetti a Internet tramite un proxy** e immettere l'indirizzo e il numero di porta.
- b. Se il server proxy richiede l'autenticazione, selezionare **Questo proxy richiede l'autenticazione** e inserire il nome utente e la password.

i **N.B.:** Per l'autenticazione del server proxy, si consiglia di utilizzare il nome utente e la password di un account di servizio senza una data di scadenza.

c. Selezionare **Consenti ad altre applicazioni Dell di utilizzare questi dettagli proxy**.

Una volta selezionato, SupportAssist condivide i dettagli del proxy con altre applicazioni Dell in esecuzione sullo stesso PC.

d. Nella sezione **Convalida certificazione server**, selezionare una delle seguenti opzioni:

Dopo il deployment, SupportAssist verifica i certificati server dai server remoti e verifica l'intera catena del certificato e lo stato della revoca del certificato. Se il controllo di verifica della catena di certificati non va a buon fine, SupportAssist non comunicherà con Dell, rendendolo non operativo.

- **Esegui controllo:** SupportAssist esegue il controllo di revoca del certificato e sarà operativo solo dopo il superamento del controllo. Se la verifica ha esito negativo, SupportAssist non sarà operativo.
- **Ignora controllo e continua:** SupportAssist esegue il controllo della revoca del certificato e continuerà a essere operativo anche se il controllo della revoca non riesce.

e. Cliccare su **Next**.

Viene visualizzata la pagina **Output**.

9. Eseguire le seguenti operazioni:
 - a. Selezionare uno dei formati di file preferiti per il deployment: **MST (Windows Installer Setup Transform)** o **ADMX/ADML (Administrative Template Files)**.
 - b. Cliccare su Sfoglia, quindi selezionare la cartella in cui si desidera estrarre il pacchetto di deployment.
 - c. Cliccare su **Genera output**.

Risultati


Il pacchetto di deployment di SupportAssist viene generato e scaricato nella cartella selezionata. È possibile esaminare `SupportAssistDeploymentInstructions.txt` per procedere con il deployment di SupportAssist.

Fasi successive


1. Verificare il [Prerequisiti per il deployment di SupportAssist](#).
2. [Implementare SupportAssist sulla flotta di PC](#).
3. Opzionale: [Installare Central Resource Manager](#).

Modificare un deployment di SupportAssist esistente

Procedura

1. Andare alla directory in cui è stato scaricato il file Deployment Package Manager da TechDirect, quindi estrarre i file.
2. Cliccare due volte su `SupportAssistDeploymentManager.exe` per avviare la procedura guidata di **Deployment Package Manager**.
3. Nella pagina **Benvenuti**, cliccare su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Attivazione**.
 **N.B.:** Se una connessione di rete non è disponibile, viene visualizzato un messaggio di errore. Per procedere con la creazione del pacchetto di deployment, è possibile connettersi a una rete o immettere i dettagli del proxy.
4. Per impostazione predefinita, il file di attivazione è convalidato per un sito. Per attivare un sito diverso, effettuare le operazioni seguenti:
 - a. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Configura e connetti > Scarica**.
 - b. Selezionare il sito e scaricare il file di attivazione.
 - c. Importare il file di attivazione in Deployment Package Manager e cliccare su **Convalida file di attivazione**.Viene visualizzata la pagina **Modalità di deployment**.
5. Per modificare le impostazioni esistenti, facoltativamente installare eventuali componenti aggiuntivi del software e configurare il proxy, selezionare **Modifica un deployment SupportAssist esistente** ed eseguire i seguenti passaggi:
 - a. Per generare un pacchetto di deployment crittografato, immettere una chiave per la crittografia.

La chiave di deployment è simile a una password, da creare per la crittografia del pacchetto di deployment. Durante il deployment di SupportAssist sui PC, è necessario utilizzare la stessa chiave di deployment. La stessa chiave di deployment può essere utilizzata anche per creare più pacchetti di deployment.

 **N.B.:** Accertarsi di immettere una chiave tra quattro e dieci caratteri contenenti lettere, numeri e uno di questi caratteri speciali # & \$.
 - b. Fare clic su **Avanti**.
Si apre la pagina **Componenti aggiuntivi software**.
6. Selezionare le proprie preferenze per i seguenti componenti aggiuntivi software e cliccare su **Avanti**:
 - **Central Resource Manager** consente di archiviare le password amministratore del BIOS per la flotta di PC. SupportAssist utilizza le password memorizzate per installare gli aggiornamenti del BIOS sui PC configurati con password del BIOS. Se si sceglie di scaricare Central Resource Manager, effettuare le seguenti operazioni:
 - a. Immettere il valore del seed numerico.

Il valore seed viene utilizzato per la crittografia delle password del BIOS. È possibile utilizzare lo stesso valore seed per reinstallare Central Resource Manager senza eseguire nuovamente il deployment di nuovamente SupportAssist.
 - b. Immettere l'indirizzo IP, il nome host o il nome di dominio completo (FQDN) del sistema in cui è installato Central Resource Manager.

i **N.B.:** Tutte le versioni delle risorse di Central Manager hanno date di scadenza. È possibile visualizzare la data di scadenza della versione da [Versione e validità](#) e aggiornare alla versione più recente per garantire un supporto continuo.

- **Dell Trusted Device** è un agent di sicurezza che fornisce le informazioni di sicurezza per i PC connessi e consente di verificare l'integrità dei componenti nei PC. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida dell'amministratore di SupportAssist for Business PCs* disponibile nella pagina della [documentazione di SupportAssist for Business PCs](#) o consultare i manuali di Trusted Device disponibili nella pagina della [documentazione di Dell Trusted Device](#).

Viene visualizzata la pagina **Proxy**.

7. Se i PC e il sistema su cui è installato Central Resource Manager si connettono a Internet tramite un server proxy, effettuare le seguenti operazioni:

- a. Selezionare **Connetti a Internet tramite un proxy** e immettere l'indirizzo e il numero di porta.
- b. Se il server proxy richiede l'autenticazione, selezionare **Questo proxy richiede l'autenticazione** e inserire il nome utente e la password.

i **N.B.:** Per l'autenticazione del server proxy, si consiglia di utilizzare il nome utente e la password di un account di servizio senza una data di scadenza.

- c. Selezionare **Consenti ad altre applicazioni Dell di utilizzare questi dettagli proxy**.

Una volta selezionato, SupportAssist condivide i dettagli del proxy con altre applicazioni Dell in esecuzione sullo stesso PC.

- d. Nella sezione **Convalida certificazione server**, selezionare una delle seguenti opzioni:

Dopo il deployment, SupportAssist verifica i certificati server dai server remoti e verifica l'intera catena del certificato e lo stato della revoca del certificato. Se il controllo di verifica della catena di certificati non va a buon fine, SupportAssist non comunicherà con Dell, rendendolo non operativo.

- **Esegui controllo:** SupportAssist esegue il controllo di revoca del certificato e sarà operativo solo dopo il superamento del controllo. Se la verifica ha esito negativo, SupportAssist non sarà operativo.
- **Ignora controllo e continua:** SupportAssist esegue il controllo della revoca del certificato e continuerà a essere operativo anche se il controllo della revoca non riesce.

- e. Cliccare su **Next**.

Viene visualizzata la pagina **Output**.

8. Eseguire le seguenti operazioni:

- a. Selezionare uno dei formati di file preferiti per il deployment: **MST (Windows Installer Setup Transform)** o **ADMX/ADML (Administrative Template Files)**.
- b. Cliccare su **Sfoglia**, quindi selezionare la cartella in cui si desidera estrarre il pacchetto di deployment.
- c. Cliccare su **Genera output**.

Risultati

Il pacchetto di deployment di SupportAssist viene generato e scaricato nella cartella selezionata. È possibile esaminare `SupportAssistDeploymentInstructions.txt` per procedere con il deployment di SupportAssist.

Fasi successive

1. [Implementare SupportAssist sulla flotta di PC](#).
2. Opzionale: [Installare Central Resource Manager](#).

Implementare SupportAssist sulla flotta di PC

Prerequisiti

- [Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist](#).
- Il PC deve soddisfare i [Prerequisiti per il deployment di SupportAssist](#).
- Se i PC si connettono a Internet tramite un server proxy, assicurarsi di verificare se il proxy è configurato in modalità contesto di sistema e se il controllo di revoca del certificato del server Dell ha esito positivo. Per ulteriori informazioni su come eseguire le verifiche, consultare le Domande frequenti su *Domande frequenti su SupportAssist for Business PCs* disponibili nella pagina della [documentazione di SupportAssist for Business PCs](#).
- Accertarsi che l'ultima versione di .NET Desktop Runtime, la 8.0.x, sia installata sui PC.
- Prendere nota della validità della versione di SupportAssist. Vedere [Versione e validità](#).
- Per installare Dell Trusted Device:
 - Verificare che le porte richieste siano aperte. Per ulteriori informazioni su Trusted Device, consultare la sezione *Porte* disponibili nella pagina della documentazione di [Dell Trusted Device](#).

Informazioni su questa attività

È possibile completare il deployment di SupportAssist sui PC utilizzando uno dei seguenti metodi:

- Distribuire SupportAssist e completare la configurazione e l'attivazione allo stesso tempo utilizzando qualsiasi strumento di deployment di propria scelta, come Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft Intune, o VMware Workspace One.
- Installare SupportAssist senza configurazioni come parte dell'immagine aziendale di Windows utilizzando uno strumento di distribuzione di propria scelta, come Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft Intune o VMware Workspace One. È possibile configurare e attivare SupportAssist in un secondo momento in modo indipendente utilizzando il file di attivazione o il criterio di gruppo di Active Directory.

Procedura

1. Per implementare Runtime desktop .Net, eseguire il comando "`<path_of_the_DotNetDesktopRuntime.exe_file>\windowsdesktop-runtime-8.0.x-win-x64/Arm64.exe`" `/install /quiet /norestart`".
Il programma di installazione restituisce un codice di uscita 0 per l'esito positivo e un codice di uscita 3010 per indicare che è necessario riavviare il sistema. I valori diversi da zero e 3010 indicano un errore.
2. Distribuire SupportAssist sui PC utilizzando uno dei seguenti comandi a seconda dei formati di file:

Tabella 2. Comandi per il deployment di SupportAssist


Formato dei file di deployment e formato del pacchetto	Comando	Nota sul deployment
Windows Installer a 64 bit (.MSI) e MST (Windows Installer Setup Transform)	<p>Se si sta creando un nuovo deployment di SupportAssist, msiexec /i "[SupportAssist msi file path] \SupportAssistInstaller-x64.msi" ADDLOCAL="BASE, CORE, FULL, HWDIAGS, INSIGHTS, RAAS" TRANSFORMS="[mst file path] \SupportAssistConfiguration.mst" DEPLOYMENTKEY="[Deployment_Key]" SOURCE=TechDirect /norestart /qn /l+ "[msi log path]\SupportAssistMsi.log"</p> <p>Se si attiva SupportAssist preinstallato o si modifica un deployment esistente di SupportAssist: msiexec /i "[SupportAssist config msi file path] \SupportAssistConfigurator-x64.msi" TRANSFORMS="[mst file path] \SupportAssistConfiguration.mst" DEPLOYMENTKEY="[Deployment_Key]" /norestart /qn /l+ "[msi log path] \SupportAssistConfigMsi.log"</p> <p>Se si esegue l'upgrade di SupportAssist alla versione più recente:</p>	Per implementare SupportAssist, è necessario utilizzare il file MST (Windows Installer Setup Transform) creato per la versione SupportAssist che si sta implementando sulla flotta di PC. Non utilizzare i file MST creati per altre versioni di SupportAssist. Inoltre, non modificare alcun valore negli argomenti della riga di comando ADDLOCAL e SOURCE e tutte le opzioni fornite devono essere fornite completamente senza modifiche.
Windows Installer a 64 bit (.MSI) e ADMX/ADML (Administrative Template Files)	<p>msiexec /i "[path_of_the_SupportAssist.msi_file] \SupportAssistInstaller-x64.msi" /norestart /qn /l+ "[path_to_save_the_msi_log_file]\SupportAssistMsi.log"</p> <p> N.B.: È necessario Attivare SupportAssist utilizzando i file</p>	Per implementare SupportAssist, è necessario utilizzare il file ADMX/ADML (Administrative Template Files) creato per la versione di SupportAssist che si sta implementando sulla flotta di PC. Non utilizzare i file ADMX/ADML creati per altre versioni di SupportAssist.

Tabella 2. Comandi per il deployment di SupportAssist (continua)

Formato dei file di deployment e formato del pacchetto	Comando	Nota sul deployment
	<p>del modello amministrativo Active Directory (.adm/.adml) per completare il deployment di SupportAssist.</p>	
Eseguibile Windows a 64 bit (.EXE) e ADMX/ADML (Administrative Template Files)	<pre>"[path_of_the_SupportAssist.exe_file] \SupportAssistInstaller-x64.exe"</pre> <p>N.B.: È necessario Attivare SupportAssist utilizzando i file del modello amministrativo Active Directory (.adm/.adml) per completare il deployment di SupportAssist.</p>	<p>Per implementare SupportAssist, è necessario utilizzare il file ADMX/ADML (Administrative Template Files) creato per la versione di SupportAssist che si sta implementando sulla flotta di PC. Non utilizzare i file ADMX/ADML creati per altre versioni di SupportAssist.</p>

N.B.: È necessario assicurarsi di fornire la stessa chiave di deployment immessa durante la creazione del pacchetto di deployment.

- Se è stato incluso il componente aggiuntivo del software Dell Trusted Device durante la creazione del pacchetto di deployment di SupportAssist, eseguire il comando `msiexec /i "[path_of_DellTrustedDevice.msi_file]\DellTrustedDevice-
<version>.msi" /qn /norestart /l+ "[path_to_save_the_msi_log_file]\DtdMsi.log` per implementare l'agent di sicurezza.

Risultati

SupportAssist viene implementato sui PC e si può avviare la gestione e l'ottimizzazione dei PC in TechDirect.

N.B.: Il tempo di installazione varia a seconda della larghezza di banda della rete e delle prestazioni del PC.

I seguenti codici restituiti potrebbero essere visualizzati dopo l'aggiornamento di SupportAssist alla versione più recente

Tabella 3. Codici di stato

Codice di stato	Descrizione	Azione
0	L'installazione o l'aggiornamento di SupportAssist viene completato correttamente.	Nessun intervento necessario.
1	La stessa versione di SupportAssist o una versione più recente è già installata sul sistema.	Nessun intervento necessario.
2	Si verifica un'eccezione o un errore non gestito durante l'installazione o l'aggiornamento di SupportAssist.	Riprovare l'installazione. Se il problema persiste, contattare il team Dell SupportAssist.
3	Dopo aver disinstallato la versione precedente di SupportAssist, è necessario riavviare il sistema.	Indicare all'utente finale di riavviare il sistema. L'Utilità di pianificazione riprende automaticamente l'installazione dopo il riavvio.
4	L'installazione di SupportAssist non riesce.	Riprovare l'installazione. Se l'esito è negativo, contattare il team Dell SupportAssist.
5	Un'altra istanza del file eseguibile di deployment è già in esecuzione.	Nessun intervento necessario. Attendere il completamento del processo esistente.

Tabella 3. Codici di stato (continua)

Codice di stato	Descrizione	Azione
6	La creazione dell'Utilità di pianificazione non riesce. L'Utilità di pianificazione è necessaria per riprovare l'installazione in caso di errore.	Riprovare l'installazione. Se l'errore persiste, contattare il team Dell SupportAssist.
7	Il backup del database SupportAssist o delle cartelle essenziali non riesce durante l'aggiornamento. Il processo di aggiornamento viene interrotto.	Riprovare l'installazione. Se il problema persiste, contattare il team Dell SupportAssist.
8	Il file di installazione MSI è mancante o non valido.	Creare un nuovo pacchetto di deployment ed eseguirne nuovamente il deployment. Se il problema persiste, contattare il team Dell SupportAssist.
9	L'installazione di .NET Framework non riesce.	Creare un nuovo pacchetto di deployment ed eseguirne nuovamente il deployment. Se il problema persiste, contattare il team Dell SupportAssist.
10	La convalida del certificato non riesce per le risorse estratte.	Creare un nuovo pacchetto di deployment ed eseguirne nuovamente il deployment. Se il problema persiste, contattare il team Dell SupportAssist.
11	Dopo l'installazione di .NET è necessario riavviare il sistema.	Indicare all'utente finale di riavviare il sistema. L'Utilità di pianificazione riprende automaticamente l'installazione dopo il riavvio.
12	File .NET richiesto mancante dal pacchetto di deployment.	Creare un nuovo pacchetto di deployment ed eseguirne nuovamente il deployment. Se il problema persiste, contattare il team Dell SupportAssist.
13	L'estrazione delle risorse incorporate non riesce o le risorse sono mancanti.	Creare un nuovo pacchetto di deployment ed eseguirne nuovamente il deployment. Se il problema persiste, contattare il team Dell SupportAssist.
14	Il file Config.MSI SupportAssist è mancante o danneggiato.	Creare un nuovo pacchetto di deployment ed eseguirne nuovamente il deployment. Se il problema persiste, contattare il team Dell SupportAssist.
15	La piattaforma non è supportata. Il produttore o l'OEM potrebbe non essere Dell o Alienware.	Assicurarsi che il deployment sia destinato solo alle piattaforme supportate (sistemi Dell o Alienware).

Dopo aver distribuito SupportAssist e aver registrato i PC con TechDirect, è possibile modificare la configurazione di SupportAssist in TechDirect. Le impostazioni vengono applicate automaticamente ai PC quando si connettono a Dell. Tuttavia, per modificare un deployment esistente di SupportAssist, ad esempio le impostazioni proxy, è necessario aggiornare manualmente e implementare nuovamente SupportAssist. Vedere [Modificare un deployment di SupportAssist esistente](#).

i **N.B.:** SupportAssist non è supportato sui PC abilitati per FIPS (Federal Information Processing Standard).

Per informazioni sulla gestione dei PC, consultare la *Guida dell'amministratore di SupportAssist for Business PCs* disponibile nella pagina Documentazione di [SupportAssist for Business PCs](#).

Eseguire il test di auto-diagnostics di SupportAssist

Prerequisiti

- Il PC deve disporre della connettività Internet.

- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul PC.
- Assicurarsi che SupportAssist sia implementato sui PC. Vedere [Implementare SupportAssist sulla flotta di PC](#).

Informazioni su questa attività

Affinché SupportAssist funzioni normalmente e come previsto, SupportAssist deve essere collegato a Dell. Eseguire il test di diagnostica automatica su uno dei sistemi dopo il deployment per verificare se SupportAssist è connesso correttamente a Dell e funziona come previsto. È inoltre possibile eseguire il test di autodiagnosi per verificare se il sistema su cui è installato Central Resource Manager è accessibile da SupportAssist.

Procedura

1. Accedere al PC su cui si desidera eseguire il test di diagnostica automatica.
2. Fare clic su **Avvia** per aprire il menu **Programmi**.
3. Trovare il **Prompt dei comandi** e selezionare **Esegui come amministratore**. Viene visualizzata la finestra **Prompt dei comandi**.
4. Modificare la directory in `\Program Files\DELL\SupportAssistAgent\bin`.
5. Digitare `SelfDiagnosis.exe` e premere Invio.

A seconda del risultato del test, viene visualizzato uno dei seguenti messaggi per ogni test:

- **Disponibile o Raggiungibile:** SupportAssist è collegato correttamente a Dell e funziona come previsto.
- **Non disponibile:** SupportAssist non è collegato a Dell o non funziona come previsto. Eseguire una delle seguenti procedure:
 - Riavviare il PC e riprovare ad eseguire nuovamente il test di diagnostica automatica.
 - Controllare le configurazioni di proxy, firewall e di rete nell'ambiente e riprovare a eseguire nuovamente il test di diagnostica automatica.

Dopo aver eseguito i test di autodiagnosi, contattare il supporto tecnico per assistenza se:

- SupportAssist non è connesso a Dell o non funziona come previsto.
- Il sistema su cui è installato Central Resource Manager non è accessibile da SupportAssist.

Configurare e implementare SupportAssist sui nuovi PC

Per implementare SupportAssist su PC più recenti o su PC che non eseguono SupportAssist, utilizzare uno dei seguenti metodi:

- Utilizzare un pacchetto SupportAssist generato in precedenza creato da altri amministratori utilizzando Deployment Package Manager e distribuire SupportAssist sui PC. Questi PC vengono aggiunti al sito esistente in base alle configurazioni nel pacchetto SupportAssist.
- Creare un nuovo sito, quindi configurare e implementare SupportAssist utilizzando il pacchetto SupportAssist appena scaricato. Questi PC vengono aggiunti al sito appena creato. Per creare un nuovo sito, accedere a TechDirect come un altro Connect and manage administrator che non ha mai scaricato SupportAssist, quindi configurare e scaricare SupportAssist.

Installare Central Resource Manager

Prerequisiti

- Accertarsi che sulla flotta di PC sia installata una versione valida di SupportAssist for Business PCs. Vedere [Versione e validità](#).
- [Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist](#).
- Assicurarsi che nel sistema su cui è installato Central Resource Manager sia installato Microsoft .NET Desktop Runtime versione 8.0.x.
- Assicurarsi che Transport Layer Security (TLS) versione 1.2 deve sia abilitato nel sistema in cui è installato Central Resource Manager.
- Assicurarsi che la porta 5690 sia aperta sul sistema su cui è installato Central Resource Manager.
- Assicurarsi che le destinazioni e siano aperte per registrare Central Resource Manager con TechDirect.
- Per recuperare le password amministratore del BIOS, la flotta di PC deve essere in grado di comunicare con il sistema su cui è installato Central Resource Manager.
- Un sistema a disponibilità elevata che esegue il sistema operativo Windows per la corretta esecuzione degli aggiornamenti del BIOS. Il sistema può essere un server, una macchina virtuale, un desktop e così via.
- Verificare la validità della versione di Central Resource Manager. Vedere [Versione e validità](#).

Informazioni su questa attività

Se è stato incluso Central Resource Manager durante la creazione del pacchetto di deployment di SupportAssist, è possibile installare Central Resource Manager su un sistema che esegue il sistema operativo Windows. Central Resource Manager memorizza le password amministratore del BIOS che SupportAssist for Business PCs può utilizzare per installare gli aggiornamenti del BIOS sulla flotta di PC.


Dopo aver installato Central Resource Manager, è possibile utilizzare una password predefinita per gli aggiornamenti del BIOS o importare le password utilizzando un foglio elettronico.

È possibile installare più istanze di Central Resource Manager nella flotta di PC in base alle esigenze. Tuttavia, solo un'istanza di Central Resource Manager può essere accessibile esternamente senza una rete aziendale o una connessione VPN. Per i PC esterni alla rete aziendale, non connessi tramite VPN o che passano dalla rete aziendale all'esterno, assicurarsi di consentire ai PC di accedere e recuperare le informazioni sulla password del BIOS su reti esterne. Per abilitare l'accesso alla rete esterna, installare e aprire Central Resource Manager, andare su **Impostazioni principali** > e abilitare **Consenti accesso** nella sezione **Accesso alla rete esterna**.

 **N.B.:** Central Resource Manager non supporta l'architettura ARM64.

Procedura

1. Cercare **Prompt dei comandi** e cliccare su **Esegui come amministratore**.
2. Digitare `msiexec /i "[CentralResourceManager msi file path] \SupportAssistCentralResourceManager.msi" TRANSFORMS="[mst file path] \SupportAssistConfiguration.mst" DEPLOYMENTKEY="[deploymentKey]" /norestart /qn /!+ "[msi log path] \CrmMsi.log"` e premere **Invio**.

 **N.B.:** È necessario assicurarsi che il valore seed corrisponda a quello utilizzato in SupportAssist e Central Resource Manager.

Risultati

Central Resource Manager è installato nel sistema.

Per verificare se la flotta di PC comunica con il sistema su cui è installato Central Resource Manager, [Eseguire il test di auto-diagnostica di SupportAssist](#).

Fasi successive

Aprire Central Resource Manager come amministratore e utilizzare le seguenti opzioni per memorizzare le password amministratore del BIOS per la flotta di PC:

- **Memorizza password predefinita**, se si dispone di una password amministratore del BIOS comune per la maggior parte o tutti i PC.
- **Memorizza password tramite foglio elettronico**, se si dispone di password amministratore del BIOS diverse per ciascun PC.

Per memorizzare le password utilizzando il foglio elettronico, effettuare le seguenti operazioni:

1. Dal dashboard [TechDirect](#), accedi a **Connect and manage** > **Manage PC fleet** > **Connect and manage PCs** > **Manage** > **PCs** > **Inventory**.
2. Dall'elenco **Esporta**, selezionare **Elenco Central Resource Manager**.
3. Nel foglio elettronico scaricato, immettere le password amministratore del BIOS per ciascun PC.
4. Importare il foglio elettronico in Central Resource Manager.

 **N.B.:**

- È possibile inserire solo le password amministratore del BIOS nel foglio elettronico. Gli aggiornamenti ad altri campi del foglio elettronico non sono supportati.
- Central Resource Manager archivia solo l'elenco dei PC e le password amministratore del BIOS associate che sono state importate l'ultima volta. Tutte le informazioni memorizzate in precedenza non vengono conservate.
- Quando si aggiornano le password amministratore del BIOS per la flotta di PC, è necessario aggiornarle anche in Central Resource Manager.




Aggiornamento di SupportAssist for Business PCs e dei componenti aggiuntivi software

SupportAssist for Business PCs

L'aggiornamento di SupportAssist garantisce che le funzionalità di SupportAssist più recenti siano disponibili sul PC. Se si è scelto di aggiornare automaticamente SupportAssist for Business PCs, SupportAssist si aggiorna automaticamente alla versione più recente disponibile.

Per aggiornare manualmente SupportAssist for Business PCs, scaricare il file eseguibile Deployment Package Manager da TechDirect e utilizzare qualsiasi strumento di deployment per implementare SupportAssist.

Dopo aver scaricato il file eseguibile di Deployment Package Manager, eseguirlo per creare il pacchetto di deployment per la versione più recente di SupportAssist che può essere implementata sulla flotta di PC. Consultare [Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist](#) e [Implementare SupportAssist sulla flotta di PC](#).

-  **N.B.:** Il tempo di aggiornamento varia a seconda della larghezza di banda della rete e delle prestazioni del PC.
-  **N.B.:** Se SupportAssist è scaduto sul PC, è necessario eseguire manualmente l'aggiornamento alla versione più recente. Gli aggiornamenti automatici non sono supportati nelle versioni scadute. Vedere [Versione e validità](#).
-  **N.B.:** Gli aggiornamenti di SupportAssist non sono disponibili per i PC che eseguono i seguenti sistemi operativi: Windows 10 1803 e versioni precedenti, Windows 8.1, Windows 8 e Windows 7. Per godere dei vantaggi completi di SupportAssist, si consiglia di installare SupportAssist sui PC con Windows 11 o Windows 10 versione 1809 e sistema operativo e successivi.

Central Resource Manager

L'aggiornamento di Central Resource Manager garantisce la disponibilità delle funzionalità più recenti. Se è in esecuzione Central Resource Manager versione 3.5 o successiva, per impostazione predefinita viene automaticamente aggiornato alle versioni future.

Per aggiornare manualmente Central Resource Manager quando è disponibile la versione più recente, aprire l'applicazione **Central Resource Manager** sul sistema e aggiornarla alla versione successiva dalla pagina **Impostazioni** o dalla pagina **Home**. In alternativa, è anche possibile selezionare il componente aggiuntivo del software **Central Resource Manager** in Deployment Package Manager, scaricare il pacchetto di deployment e installare manualmente **Central Resource Manager**.

Dell Trusted Device

Il Dell Trusted Device Security Agent non viene aggiornato automaticamente. Se disponibile, è necessario scaricare e aggiornare manualmente alla versione più recente. Per scaricare la versione più recente, selezionare il componente aggiuntivo del software **Dell Trusted Device** in Deployment Package Manager, scaricare il pacchetto di deployment e implementarlo manualmente.

Deployment di SupportAssist utilizzando il portale di gestione Dell e Microsoft Intune

Prerequisiti

- Assicurarsi che .NET Desktop Runtime sia preinstallato su tutti i dispositivi di destinazione.
- I PC devono soddisfare i requisiti [Prerequisiti per il deployment di SupportAssist](#) di .

Procedura

1. Accedere al [portale di gestione Dell](#) utilizzando le credenziali dell'ID Microsoft Entra, che devono corrispondere alle credenziali del portale MS Intune.
2. Nella sezione **App** del portale di gestione Dell, selezionare **Dell SupportAssist**.
3. Scegliere **Dell SupportAssist for Business PCs** e pubblicarlo nell'istanza di **Microsoft Intune**.
4. Dopo la pubblicazione, verificare che SupportAssist sia disponibile nella sezione **Applicazione di Windows** all'interno dell'ambiente Intune per la distribuzione.
5. Implementa SupportAssist nella flotta di PC richiesta utilizzando i gruppi di sicurezza di Intune.
6. Accedere a TechDirect, scaricare Deployment Package Manager e generare il file ADMX/ADML di configurazione per il tenant TechDirect.
7. Caricare il file ADMX/ADML nell'istanza di Intune per l'applicazione SupportAssist per assicurarsi che i PC su cui è in esecuzione SupportAssist siano in grado di connettersi a TechDirect.

Configurazione e connessione di SupportAssist installato tramite altre origini Dell

Oltre a TechDirect, SupportAssist for Business PCs è disponibile anche tramite le seguenti fonti:

- Ready Image: un'immagine semplice e pulita, senza software aggiunto. È possibile includere SupportAssist for Business PCs durante l'acquisto della soluzione Immagine pronta.
- Pagina SupportAssist for Business PCs: scaricare manualmente la versione più recente di SupportAssist for Business PCs dalla pagina [Connetti a SupportAssist for Business PCs in TechDirect](#).
- Intune Enterprise App Catalog: implementa SupportAssist for Business PCs nella tua flotta di PC direttamente dal Catalogo delle app Intune Enterprise.

Se è stato incluso SupportAssist for Business PCs versione 3.6 in Ready Image o si è ottenuta manualmente la versione più recente di SupportAssist dalla pagina [Connessione a SupportAssist for Business PCs in TechDirect](#), è necessario configurare SupportAssist per avviare la gestione del PC in TechDirect.

1. Creare il pacchetto di deployment per applicare la configurazione alle versioni di SupportAssist preinstallate e collegare SupportAssist a TechDirect:
 - a. Scaricare Deployment Package Manager.
 - b. Nella procedura guidata di Deployment Package Manager, per Modalità di deployment, selezionare **Modifica impostazioni** su un'opzione di deployment di SupportAssist esistente e generare un nuovo pacchetto di deployment di SupportAssist da implementare nella flotta di PC.
2. In TechDirect, Connect and manage, in Setup and connect, configurare le preferenze di SupportAssist:
 - a. Inserire le informazioni di contatto e i dettagli di spedizione.
 - b. Configurare le preferenze di SupportAssist.

Argomenti:

- [Scarica SupportAssist Deployment Package Manager](#)
- [Generare il pacchetto di deployment di SupportAssist](#)

Scarica SupportAssist Deployment Package Manager

Prerequisiti

- È necessario disporre di un account TechDirect.
- È necessario aver abilitato i popup del browser da TechDirect.
- È necessario aver effettuato l'accesso a TechDirect come Connect and manage administrator.

Informazioni su questa attività

Se si sta installando SupportAssist per la prima volta, è necessario prima scaricare il gestore dei pacchetti di deployment da TechDirect e creare un pacchetto di deployment personalizzato da implementare sui PC gestiti.

Dopo aver scaricato il pacchetto di deployment personalizzato, è possibile aggiungere informazioni di contatto e di spedizione e configurare le preferenze di SupportAssist.

Procedura

1. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage** > **Gestisci flotta di PC**. Viene visualizzata la pagina **Gestisci flotta di PC**.
2. Nella scheda **Connetti e gestisci PC**, fare clic su **GESTISCI**. Si apre la pagina **Configura e connettiti con SupportAssist**.

3. Nella sezione **Deployment Package Manager per SupportAssist**, fare clic su **Scarica**.
Viene scaricato il file `SupportAssistDeploymentManager.zip` e si apre la pagina **Istruzioni di deployment**.
 -  **N.B.:** Se non si è in grado di scaricare Deployment Package Manager, cancellare i cookie e la cache del browser, quindi riprovare.
 -  **N.B.:** Tutte le versioni di SupportAssist hanno date di scadenza. È possibile visualizzare la data di scadenza della versione da [Versione e validità](#) e aggiornare alla versione più recente per garantire un supporto continuo.
4. Creare il pacchetto di deployment personalizzato utilizzando Deployment Package Manager e implementare SupportAssist. Vedere [Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist](#).
5. Nella sezione **Indirizzo di contatto e spedizione**, completare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic su **Aggiungi nuovo**, immettere i dettagli di contatto principali, i dettagli di contatto secondari, l'indirizzo di spedizione, quindi fare clic su **Salva e continua**.
 - Fare clic su **Scegli da elenco esistente**, selezionare le informazioni di contatto e l'indirizzo di spedizione dall'elenco esistente, quindi cliccare su **Salva**.
 -  **N.B.:** Se gli indirizzi e-mail di contatto e l'indirizzo e-mail registrato in TechDirect sono uguali, la lingua preferita viene inserita automaticamente in base alla lingua del profilo utente TechDirect. Se gli indirizzi e-mail sono diversi, è possibile selezionare la lingua preferita.

Le informazioni di contatto e di spedizione vengono salvate. Il Supporto tecnico Dell usa queste informazioni per creare richieste di assistenza per tuo conto e invia eventuali parti di ricambio quando necessario.
6. Nella sezione **Preferenze**, se necessario, abilitare o disabilitare le [Preferenze di SupportAssist](#) richieste, quindi cliccare su **Salva**.
 -  **N.B.:** La configurazione viene applicata ai PC entro 30 minuti da quando si è stabilita una connessione con Dell.

Fasi successive

[Generare il pacchetto di deployment di SupportAssist](#).

Generare il pacchetto di deployment di SupportAssist

Prerequisiti

Il PC deve soddisfare i [Prerequisiti per il deployment di SupportAssist](#).

Procedura

1. Andare alla directory in cui è stato scaricato il file Deployment Package Manager da TechDirect, quindi estrarre i file.
2. Cliccare due volte su `SupportAssistDeploymentManager.exe` per avviare la procedura guidata di **Deployment Package Manager**.
3. Nella pagina **Benvenuti**, cliccare su **Avanti**.
Viene visualizzata la pagina **Attivazione**.
 -  **N.B.:** Se una connessione di rete non è disponibile, viene visualizzato un messaggio di errore. Per procedere con la creazione del pacchetto di deployment, è possibile connettersi a una rete o immettere i dettagli del proxy.
4. Per impostazione predefinita, il file di attivazione è convalidato per un sito. Per attivare un sito diverso, effettuare le operazioni seguenti:
 - a. Dalla dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Configura e connetti > Scarica**.
 - b. Selezionare il sito e scaricare il file di attivazione.
 - c. Importare il file di attivazione in Deployment Package Manager e cliccare su **Convalida file di attivazione**.
Viene visualizzata la pagina **Modalità di deployment**.
5. Per configurare la versione di SupportAssist installata tramite altre origini, facoltativamente, installare eventuali componenti aggiuntivi del software e configurare il proxy, selezionare **Modifica un deployment SupportAssist esistente** e cliccare su **Avanti**.
 - a. Immettere una chiave di deployment per generare un pacchetto di deployment crittografato.

La chiave di deployment è simile a una password, da creare per la crittografia del pacchetto di deployment. Durante il deployment di SupportAssist sui PC, è necessario utilizzare la stessa chiave di deployment. La stessa chiave di deployment può essere utilizzata anche per creare più pacchetti di deployment.

i **N.B.:** Accertarsi di immettere una chiave tra quattro e dieci caratteri contenenti lettere, numeri e uno di questi caratteri speciali # & \$.

b. Fare clic su **Avanti**.

Si apre la pagina **Componenti aggiuntivi software**.

6. Selezionare le proprie preferenze per i seguenti componenti aggiuntivi software e cliccare su **Avanti**:

● **Central Resource Manager** consente di archiviare le password amministratore del BIOS per la flotta di PC. SupportAssist utilizza le password memorizzate per installare gli aggiornamenti del BIOS sui PC configurati con password del BIOS. Se si sceglie di scaricare Central Resource Manager, effettuare le seguenti operazioni:

a. Immettere il valore del seed numerico.

Il valore seed viene utilizzato per la crittografia delle password del BIOS. È possibile utilizzare lo stesso valore seed per reinstallare Central Resource Manager senza eseguire nuovamente il deployment di nuovamente SupportAssist.

b. Immettere l'indirizzo IP, il nome host o il nome di dominio completo (FQDN) del sistema in cui è installato Central Resource Manager.

i **N.B.:** Tutte le versioni delle risorse di Central Manager hanno date di scadenza. È possibile visualizzare la data di scadenza della versione da [Versione e validità](#) e aggiornare alla versione più recente per garantire un supporto continuo.

● **Dell Trusted Device** è un agent di sicurezza che fornisce le informazioni di sicurezza per i PC connessi e consente di verificare l'integrità dei componenti nei PC. Per ulteriori informazioni, consultare la *Guida dell'amministratore di SupportAssist for Business PCs* disponibile nella pagina della [documentazione di SupportAssist for Business PCs](#) o consultare i manuali di Trusted Device disponibili nella pagina della [documentazione di Dell Trusted Device](#).

Viene visualizzata la pagina **Proxy**.

7. Se i PC e il sistema su cui è installato Central Resource Manager si connettono a Internet tramite un server proxy, effettuare le seguenti operazioni:

a. Selezionare **Connetti a Internet tramite un proxy** e immettere l'indirizzo e il numero di porta.

b. Se il server proxy richiede l'autenticazione, selezionare **Questo proxy richiede l'autenticazione** e inserire il nome utente e la password.

i **N.B.:** Per l'autenticazione del server proxy, si consiglia di utilizzare il nome utente e la password di un account di servizio senza una data di scadenza.

c. Selezionare **Consenti ad altre applicazioni Dell di utilizzare questi dettagli proxy**.

Una volta selezionato, SupportAssist condivide i dettagli del proxy con altre applicazioni Dell in esecuzione sullo stesso PC.

d. Nella sezione **Convalida certificazione server**, selezionare una delle seguenti opzioni:

Dopo il deployment, SupportAssist verifica i certificati server dai server remoti e verifica l'intera catena del certificato e lo stato della revoca del certificato. Se il controllo di verifica della catena di certificati non va a buon fine, SupportAssist non comunicherà con Dell, rendendolo non operativo.

● **Esegui controllo:** SupportAssist esegue il controllo di revoca del certificato e sarà operativo solo dopo il superamento del controllo. Se la verifica ha esito negativo, SupportAssist non sarà operativo.

● **Ignora controllo e continua:** SupportAssist esegue il controllo della revoca del certificato e continuerà a essere operativo anche se il controllo della revoca non riesce.

e. Cliccare su **Next**.

Viene visualizzata la pagina **Output**.

8. Eseguire le seguenti operazioni:

a. Selezionare uno dei formati di file preferiti per il deployment: **MST (Windows Installer Setup Transform)** o **ADMX/ADML (Administrative Template Files)**.

b. Cliccare su **Sfogliare**, quindi selezionare la cartella in cui si desidera estrarre il pacchetto di deployment.

c. Cliccare su **Genera output**.


Risultati

Il pacchetto di deployment personalizzato viene generato e scaricato nella cartella selezionata. È possibile utilizzare questo pacchetto per applicare la configurazione alle versioni di SupportAssist preinstallate.

Fasi successive

1. Completare il deployment e l'attivazione di SupportAssist utilizzando uno strumento di deployment a scelta, come Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Microsoft Intune o VMware Workspace One. Consultare `SupportAssistDeploymentInstructions.txt` per i comandi e le istruzioni di deployment. È inoltre possibile

installare manualmente SupportAssist su ciascun PC utilizzando i comandi. Una volta completate le operazioni di configurazione e deployment e dopo che i PC si sono connessi a Dell, è possibile iniziare a gestire la flotta di PC in maniera centralizzata in TechDirect.

 **N.B.:** I dati cronologici raccolti da SupportAssist prima della configurazione e del deployment non sono disponibili in TechDirect.

2. [Eseguire il test di auto-diagnostica di SupportAssist.](#)
3. Opzionale: [Installare Central Resource Manager.](#)

Attivare SupportAssist utilizzando i file del modello amministrativo Active Directory (.admx/.adml)

Prerequisiti

- SupportAssist deve essere preinstallato nella flotta di PC.
- I PC devono essere membri del gruppo Active Directory.

Informazioni su questa attività

Quando si effettua [Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist](#) con file .admx/.adml (Administrative Template Files), i file SupportAssistConfiguration.admx e SupportAssistConfiguration.adml vengono generati nel pacchetto di deployment di SupportAssist. Questi file vengono utilizzati per completare il deployment di SupportAssist utilizzando i criteri di gruppo di Active Directory. Quando il criterio di gruppo viene aggiornato nei PC, SupportAssist viene configurato automaticamente con le impostazioni più recenti fornite nei file del modello amministrativo e viene registrato con TechDirect.

Attenersi alla seguente procedura per aggiornare il criterio di gruppo di Active Directory:

Procedura

1. Attenersi alla seguente procedura per copiare i file .admx e .adml nelle cartelle specifiche dei criteri nel server Active Directory:
 - a. Aprire **Esplora file** e passare alla cartella `C:\Windows\PolicyDefinitions`.
 - b. Copiare il file SupportAssistConfiguration.admx nella cartella `PolicyDefinitions`.
 - c. Passare alla cartella specifica della lingua richiesta all'interno della cartella `PolicyDefinitions`, ad esempio `C:\Windows\PolicyDefinitions\en-US`.
 - d. Copiare il file SupportAssistConfiguration.adml nella cartella della lingua.
2. Attenersi alla seguente procedura per abilitare i criteri di gruppo nel server Active Directory per implementare la configurazione di SupportAssist:
 - a. Aprire la **Console di gestione criteri di gruppo (GPMC)**.
 - b. Passare all'oggetto Criteri di gruppo che si desidera configurare (o creare un nuovo oggetto Criteri di gruppo).
 - c. Cliccare con il pulsante destro del mouse sull'oggetto Criteri di gruppo e selezionare **Modifica**. Viene visualizzato l'**Editor Gestione Criteri di gruppo**.
 - d. Andare a **Configurazione computer > Modelli amministrativi > Agent SupportAssist**.
 - e. Cliccare due volte su **SupportAssist for Business PCs**, selezionare **Abilitato** e cliccare su **Applica**.
 - f. Chiudere l'**Editor Gestione Criteri di gruppo**.

N.B.:

Quando si applica un criterio ADMX o AXML utilizzando la Console Gestione Criteri di gruppo o Intune, viene visualizzata una finestra con i campi Chiave e Contenuto popolati automaticamente.

- **Campo Chiave:** questo campo contiene la chiave di distribuzione definita durante la creazione del pacchetto SupportAssist (SA) in Deployment Package Manager (DPM). La chiave deve corrispondere a quella utilizzata nel pacchetto di deployment.
- **Campo Contenuto:** questo campo contiene un BLOB crittografato generato dallo strumento DPM. Include la chiave di distribuzione, le impostazioni proxy, il nome del gruppo e altri valori di configurazione. Non modificare questo campo manualmente. Viene generato automaticamente e deve rimanere invariato affinché la policy funzioni correttamente.

3. Dopo aver abilitato il criterio di gruppo, è possibile attendere la propagazione dell'oggetto Criteri di gruppo (GPO) nell'ambiente Active Directory o forzare un aggiornamento immediato sulla flotta di PC.

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 4. 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.	Connect and manage > Gestione della flotta di PC > Connettere e gestire i PC > Panoramica	Supportato	Supportato
Configurazione e connessione	Configurare e scaricare SupportAssist per gestire e monitorare in modo centralizzato i PC Dell.	Connect and manage > Gestione della flotta di PC > Connettere e gestire i PC > Configurazione e connessione	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.	Connessione e gestione > Gestione della flotta > di PC Connessione e gestione dei PC > Gestione > dei gruppi	Supportato	Supportato
			Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
Suggerimento	Più PC: consente di visualizzare i suggerimenti per la flotta di PC e di ottimizzarli in remoto.	Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connessione e gestione PC > Gestione > Consigli	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
	PC singolo: consente di visualizzare i suggerimenti per un singolo PC e di ottimizzare il PC in remoto.	Connessione e gestione > Gestione della flotta di PC > Connessione e gestione dei PC > Gestione dei > suggerimenti	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
	Ripristino sistema: possibilità di avviare in remoto un ripristino del sistema per eseguire il rollback degli aggiornamenti dei driver su un singolo PC.	Connessione e gestione > Gestione della flotta di PC > Connessione e gestione dei PC > Gestione > dei suggerimenti	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.

Tabella 4. Funzionalità e ruoli di SupportAssist in TechDirect (continua)

Funzionalità	Descrizione	Navigazione TechDirect	Connect and manage administrator	Connect and manage technician
Aggiornamento dei cataloghi	Crea, modifica e implementa cataloghi personalizzati per aggiornare la tua flotta di PC	Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connessione e gestione PC > Gestione > Aggiornamento dei cataloghi	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
Alerts	Gestione degli avvisi di SupportAssist.	Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connessione e gestione PC > Gestione > Avvisi	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.	Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connessione e gestione PC > Gestione > Regole di correzione	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.	Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connessione e gestione PC > Gestione > Applicazioni	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.	Connessione e gestione > Gestione della flotta di PC > Connessione e gestione dei PC > Gestione > dell'inventario	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
Sicurezza	Integrità sicurezza: monitoraggio e gestione della sicurezza di un singolo PC e della flotta di PC.	Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connessione e gestione PC > Gestione > Sicurezza	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
	Verifica dei componenti: consente di visualizzare le informazioni sui componenti all'interno del PC a fronte della configurazione di fabbrica.	Connessione e gestione > Gestione della flotta > di PC Connessione e gestione dei PC > Gestione > della sicurezza	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
Impostazioni	<ul style="list-style-type: none"> ● Imposta un identificatore asset per identificare i PC associati alla tua flotta di PC. ● Abilitare il supporto remoto. ● Configura regole degli avvisi. ● Imposta l'origine dell'aggiornamento del PC. ● Integrare gli avvisi con ServiceNow. 	Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connessione e gestione PC > Gestione > Impostazioni	Supportato	Non supportata

Tabella 4. 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"> • Visualizza e modifica i ruoli e le autorizzazioni del Connect and manage technician. 			
Summary	<p>Indicatori di prestazioni (KPI): visualizza una panoramica dei KPI per determinare il comportamento della flotta di PC.</p>	<p>Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connessione e gestione PC > Riepilogo > Indicatori di prestazioni (KPI)</p>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.
	<p>Audit trail: visualizza un record delle attività eseguite dall'Connect and manage administrator e dal Connect and manage technician.</p>	<p>Connect and manage > Gestisci flotta di PC > Connessione e gestione PC > Riepilogo > Audit trail</p>	Supportato	Richiede le autorizzazioni dall'Connect and manage administrator.


Versione e validità

SupportAssist for Business PCs

Si consiglia di eseguire l'aggiornamento alla versione più recente per garantire il supporto continuo e ricevere tutti i vantaggi di SupportAssist.

La tabella seguente elenca la validità di ciascuna versione di SupportAssist:

Tabella 5. Versione e validità di SupportAssist

Versione di release	Validità
4.9.0,40923	Valida fino al 31 gennaio 2027
4.5.3,25254	Valida fino al 30 giugno 2026
4.5.2,24316	Valida fino al 30 giugno 2026
4.5.1,23326	Valida fino al 31 gennaio 2026
4.5.0.18225 (aggiornamento patch-2)	Valida fino al 31 gennaio 2026
4.5.0.17431 (aggiornamento patch-1)	
4.5.0,11735	
3.6.0.56900 (aggiornamento patch)	Valida fino al 30 settembre 2025
3.6.0,56884	Valida fino al 30 settembre 2025
3.5.0.46197 e versioni precedenti	Scaduto  N.B.: Se SupportAssist è scaduto sul PC, è necessario eseguire manualmente l'aggiornamento alla versione più recente. Gli aggiornamenti automatici non sono supportati nelle versioni scadute.

Central Resource Manager

Si consiglia di eseguire l'aggiornamento alla versione più recente per garantire un supporto continuo e ricevere tutti i vantaggi delle funzionalità di Central Resource Manager.

Nella tabella seguente è indicata la validità di ciascuna versione di Central Resource Manager:

Tabella 6. Versione e validità di Central Resource Manager

Versione di release	Validità
4.5.3,25254	Valida fino al 30 giugno 2026
4.5.2,24316	Valida fino al 30 giugno 2026
4.5.1,23326	Valida fino al 31 gennaio 2026
4.5.1,17488	Valida fino al 31 gennaio 2026
4.5.0,11735	Valida fino al 31 gennaio 2026
3.6.0,56884	Valida fino al 30 settembre 2025
3.5.0.47317 e versioni precedenti	Scaduto

Versione di SupportAssist e codice prodotto per il deployment

Il codice prodotto da utilizzare durante il deployment varia a seconda della versione di SupportAssist che si sta implementando. La seguente tabella fornisce il codice prodotto per ogni versione di SupportAssist:

Tabella 7. Versione e codice prodotto di SupportAssist

Versione di SupportAssist	Codice prodotto
4.9.0.x	2CB737EA-4230-4605-A8EC-2233A2D3E7AE
4.5.3.x	46A18083-9AD3-4BA5-B451-2F690D0C7C89
4.5.2.x	D2C6C498-C603-40E5-8482-723FAFD44C75
4.5.1.x	0D35A1E8-EDF2-49B4-98AC-4BCBA842C445
4.5.0.x	93D44311-C3E0-4FCD-A924-BFAD0AD80525
3.6.0.x	FB5FA53F-5501-4E4C-A57A-6E96199AA22D
3.5.0.x	7622AC14-4D15-4C29-A56C-14A53FF246C7
3.4.1.x	193A0BA2-2FE7-4CC6-9E2D-AA98BF3A0955
3.4.0.x	550B9D53-29F0-44DB-9EBC-B39C4B6948FD

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.

Risorse

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

Documentazione e altro

Tabella 8. 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 Documentazione di SupportAssist for Business PCs
	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	TechDirect
SupportAssist: vantaggi e funzioni	SupportAssist: home page	Homepage di SupportAssist for Business PCs
Utilizzo di Image Assist Dynamic	<i>Guida per l'utente di Image Assist Dynamic per più piattaforme</i>	Pagina della documentazione di Image Assist
Funzioni e versioni correnti di Ready Image	Specifiche tecniche di Ready Image di Dell	Specifiche tecniche di Ready Image di Dell

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.

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**.