

# SupportAssist for Business PCs con sistema operativo Windows

Guida dell'utente

## Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

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

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

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

<b>Capitolo 1: Introduzione</b>	<b>5</b>
Versione	5
Funzioni principali	5
Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell	5
Nuove funzioni e miglioramenti in questa versione	7
<b>Capitolo 2: Per iniziare con SupportAssist for Business PCs</b>	<b>8</b>
Interfaccia utente di SupportAssist	8
Modificare l'impostazione della lingua	10
Notifiche	10
Notifiche sulla finestra SupportAssist	10
Notifiche sulla barra attività nel Centro operativo Windows Azioni	11
Scansioni pianificate	11
<b>Capitolo 3: Scansione dell'hardware del sistema</b>	<b>12</b>
Analisi di un componente hardware specifico	12
Esecuzione di una scansione rapida dell'hardware	12
Esecuzione di un test di stress	13
<b>Capitolo 4: Ottimizzazione del sistema</b>	<b>14</b>
Pulisci file	14
Regolare le prestazioni del sistema	14
Ottimizza rete	15
Rimuovi virus e malware	15
Rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati	15
Esecuzione di tutte le scansioni e ottimizzazioni di sistema	16
Notifiche nel riquadro SupportAssist	17
<b>Capitolo 5: Come ottenere driver e download</b>	<b>18</b>
Classificazione della gravità per i driver	18
Installazione degli aggiornamenti del driver	18
Disinstallazione degli aggiornamenti del driver	19
Notifiche del riquadro Ottieni driver e download	19
<b>Capitolo 6: Risoluzione dei problemi comuni</b>	<b>21</b>
Risoluzione errore di schermata blu	21
<b>Capitolo 7: Panoramica della Cronologia</b>	<b>23</b>
<b>Capitolo 8: Come ottenere assistenza</b>	<b>24</b>
Avvia una sessione remota	25
Inviare file al supporto tecnico Dell	25
Invio di file di registro al supporto tecnico Dell	26

<b>Capitolo 9: Domande frequenti.....</b>	<b>27</b>
<b>Capitolo 10: Risorse.....</b>	<b>28</b>

# Introduzione

Dell SupportAssist for Business PCs automatizza il supporto da parte di Dell grazie all'individuazione proattiva e predittiva dei problemi hardware e software nel sistema. SupportAssist affronta le prestazioni del sistema e i problemi di stabilizzazione, previene le minacce alla sicurezza, monitora e rileva i guasti hardware e automatizza il processo di coinvolgimento con il supporto tecnico Dell. Inoltre, SupportAssist consente di aggiornare manualmente i driver del sistema, effettuare la scansione dell'hardware di sistema e ottimizzare il sistema.

SupportAssist for Business PCs è conforme alle linee guida WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.1.

SupportAssist è configurato e implementato nel sistema dall'amministratore IT. È possibile utilizzare solo le funzioni abilitate dall'amministratore IT per il sistema. Il presente documento fornisce informazioni sull'utilizzo di SupportAssist installato sul sistema da parte dell'amministratore IT.

## Argomenti:

- [Versione](#)
- [Funzioni principali](#)
- [Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell](#)
- [Nuove funzioni e miglioramenti in questa versione](#)

## Versione

2.4


## Funzioni principali

- Rilevamento di problemi e notifica di tipo predittivo e proattivo.
- Verificare manualmente o automaticamente la presenza di aggiornamenti del driver disponibili per il sistema in uso.
- Eseguire manualmente o automaticamente la scansione dell'hardware di sistema per individuare eventuali problemi.
- Eliminare i file temporanei, ottimizzare la connettività di rete, regolare finemente le prestazioni del sistema e rimuovere eventuali virus e malware.

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

- Risoluzione dei problemi di sistema comuni utilizzando le istruzioni passo passo o le esercitazioni video.
- Visualizzare i dettagli di tutti gli eventi e le attività di SupportAssist che sono stati eseguiti in un determinato giorno, settimana o mese.
- Contattare il supporto tecnico Dell per richiedere assistenza remota e inviare file, ad esempio il registro delle attività di sistema.

 **N.B.:** È possibile utilizzare solo le funzioni abilitate dall'amministratore IT per il sistema.

 **N.B.:** Le funzioni di SupportAssist disponibili per un sistema variano a seconda del piano di assistenza Dell del sistema.

## Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell

Le funzionalità di SupportAssist disponibili per un sistema variano a seconda del piano di assistenza Dell del sistema. Le funzionalità principali di SupportAssist sono disponibili solo per i sistemi con un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

La tabella seguente riepiloga le funzionalità di SupportAssist disponibili per i sistemi con piani di assistenza diversi:

**Tabella 1. Funzionalità di SupportAssist e piani di assistenza Dell**

Funzionalità	Descrizione	Basic	ProSupport	ProSupport Plus e ProSupport Flex per client
Aggiornamento dei driver	Eseguire la scansione e installare gli aggiornamenti dei driver disponibili per i sistemi. È inoltre possibile consentire agli utenti con diritti di amministratore di aggiornare i driver nel sistema.	✓	✓	✓
Scansione hardware	Analizzare i sistemi alla ricerca di problemi hardware. È inoltre possibile consentire agli utenti di eseguire la scansione del sistema per risolvere i problemi hardware.	✓	✓	✓
Pulisci file	Cancellare dal sistema i file temporanei, ridondanti e altri file indesiderati. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di cancellare i file dal sistema.	✓	✓	✓
Regolare le prestazioni del sistema	Consente di modificare le impostazioni di alimentazione, i file di registro e le allocazioni di memoria nei sistemi per ottimizzare le prestazioni del sistema. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di ottimizzare le prestazioni del sistema.	✓	✓	✓
Ottimizzazione della connettività di rete	Consente di ottimizzare la connettività di rete modificando le impostazioni per assicurare una rete efficiente e affidabile. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di ottimizzare la connettività di rete.	✓	✓	✓
Rimuovi virus e malware	Consente di isolare, rimuovere e ripristinare i file danneggiati da virus e malware per assicurare la protezione dei sistemi. Inoltre, è possibile consentire agli utenti di rimuovere virus e malware dal sistema. <b>i</b> <b>N.B.:</b> La funzionalità per la rimozione di virus e malware non è disponibile in alcuni paesi, ad esempio in Cina.	✗	✗	✓
Rilevamento dei problemi, notifica e creazione di richieste di supporto automatizzati	Viene inviata una notifica ai contatti primari e secondari quando Dell crea una richiesta di supporto per la spedizione di componenti o richieste di supporto tecnico. Per le richieste di supporto tecnico, un rappresentante del supporto tecnico contatta proattivamente l'utente per aiutarlo a risolvere il problema.	✗	✓	✓
Ottimizzazioni software automatizzate	SupportAssist ottimizza automaticamente il sistema dopo le scansioni automatiche.	✗	✗	✓
Rilevamento predittivo dei problemi e creazione di richieste	Al contatto principale e al contatto secondario viene inviata una notifica relativa al potenziale guasto del	✗	✗	✓

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

<b>Funzionalità</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Basic</b>	<b>ProSupport</b>	<b>ProSupport Plus e ProSupport Flex per client</b>
di supporto per la prevenzione dei guasti	componente. Dell apre una richiesta di supporto e contatta l'utente per la spedizione della parte di ricambio.			

**i** **N.B.:** Gli utenti dei sistemi possono aggiornare manualmente i driver o eseguire le ottimizzazioni del sistema solo se l'interfaccia utente SupportAssist è abilitata. È possibile abilitare o disabilitare l'interfaccia utente di SupportAssist durante la configurazione di SupportAssist.

**i** **N.B.:** La funzionalità di rilevamento predittivo dei problemi è disponibile esclusivamente per le batterie, i dischi rigidi, le unità SSD e le ventole.

## **Nuove funzioni e miglioramenti in questa versione**

- Consente di visualizzare gli aggiornamenti per le applicazioni Dell installate sul PC, insieme a BIOS, firmware e aggiornamenti driver.
- Migliorati i criteri in base a cui vengono visualizzati gli aggiornamenti applicabili di driver consigliati e opzionali per il PC.

# Per iniziare con SupportAssist for Business PCs

È possibile accedere all'interfaccia utente di SupportAssist solo se è abilitata per il sistema dall'amministratore IT. Inoltre, è possibile utilizzare solo le funzioni abilitate dall'amministratore IT.

## Argomenti:

- [Interfaccia utente di SupportAssist](#)
- [Modificare l'impostazione della lingua](#)
- [Notifiche](#)
- [Scansioni pianificate](#)

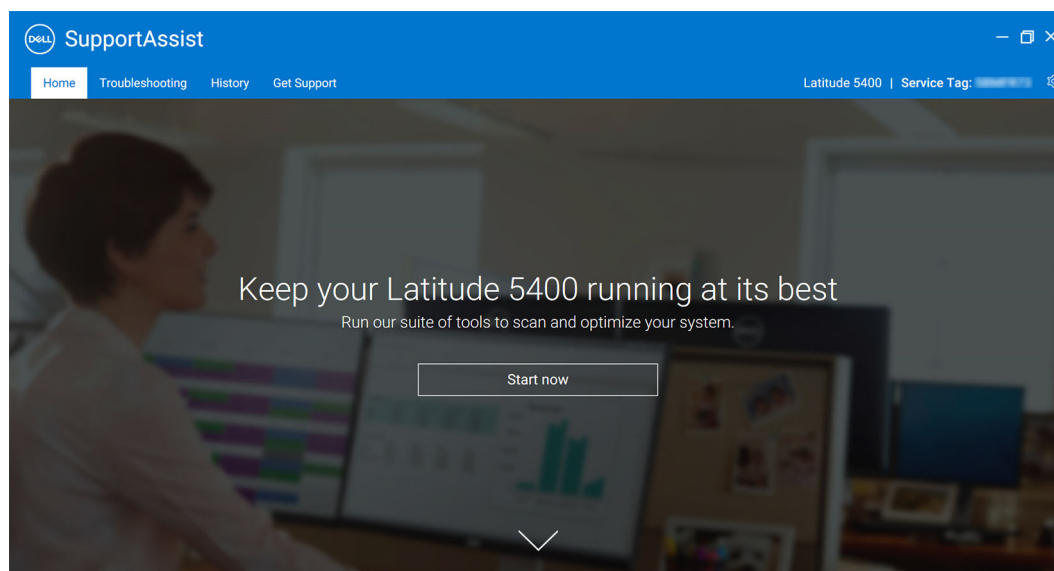
## Interfaccia utente di SupportAssist

L'interfaccia utente SupportAssist contiene le seguenti pagine:

- **Home**
- **Risoluzione dei problemi**
- **Cronologia**
- **Ricevi supporto**

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

La schermata seguente mostra la visualizzazione predefinita della pagina **Home**:

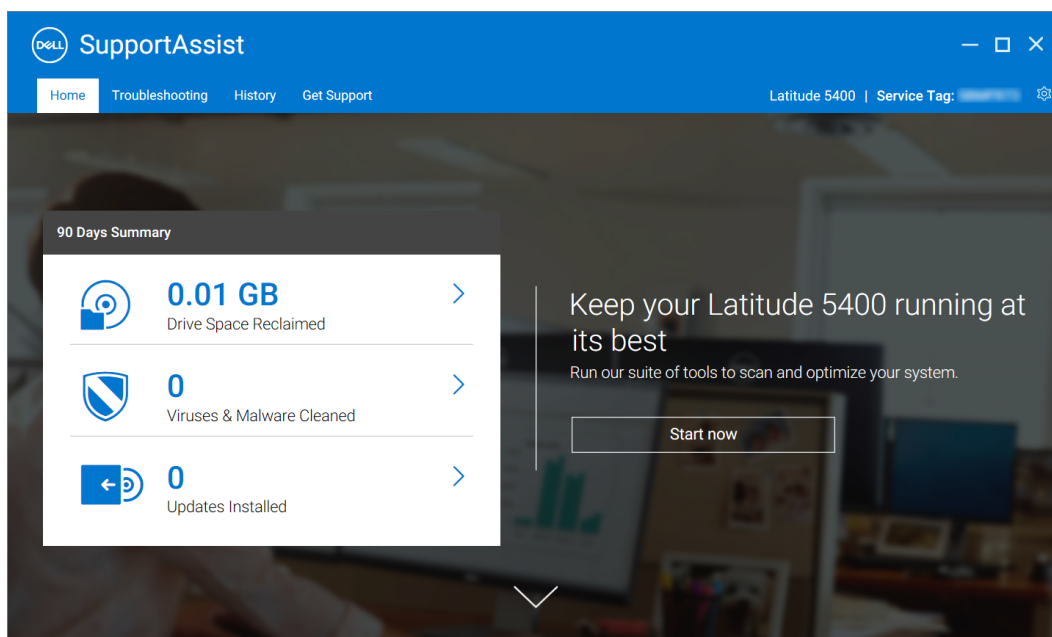


**Figura 1. Pagina iniziale**


Al termine delle scansioni e ottimizzazioni, nella pagina **Home** e in **Cronologia** vengono visualizzati i seguenti dettagli:

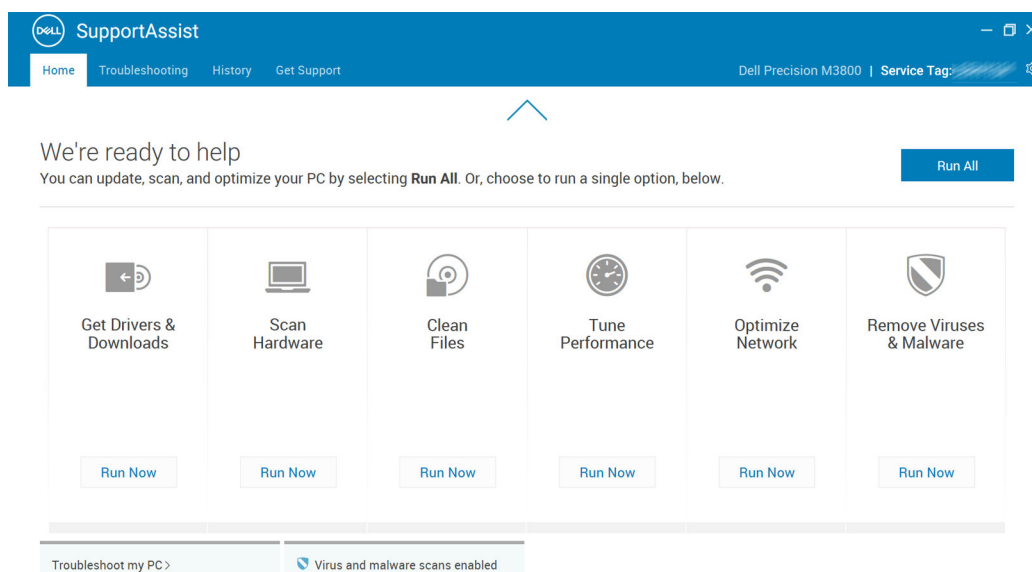
- Quantità di spazio su disco rigido salvato
- Numero di aggiornamenti del driver installati

**i** **N.B.:** La pagina iniziale visualizza i dettagli delle scansioni e ottimizzazioni che sono state eseguite negli ultimi 90 giorni.



**Figura 2. Pagina iniziale - Vista riepilogo**

Per passare alla visualizzazione dei riquadri, cliccare su . Se è presente una notifica in sospeso o se SupportAssist richiede di eseguire un'azione, quando si apre SupportAssist appare la visualizzazione dei riquadri.




**Figura 3. Pagina iniziale - Vista riquadri**

A seconda del piano di assistenza, nella pagina iniziale sono visualizzati i seguenti riquadri:

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

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

 **N.B.:** Figure 1, 2 e 3 sono esclusivamente a fini illustrativi. Le singole caratteristiche, come il colore dell'intestazione, i pulsanti e così via, sono diverse nei sistemi Alienware.

Quando si punta con il mouse sul modello di sistema o sul codice di matricola visualizzato nell'interfaccia utente SupportAssist, vengono visualizzati l'immagine del PC e i relativi dettagli. La tabella seguente descrive i dettagli del PC visualizzati:

**Tabella 2. Dettagli PC**


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

## Modificare l'impostazione della lingua

### Informazioni su questa attività

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

### Procedura

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

## Notifiche

Se l'impostazione è abilitata dall'amministratore IT, SupportAssist visualizza le notifiche sugli aggiornamenti dei driver e l'ottimizzazione del software.

## Notifiche sulla finestra SupportAssist

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

**Tabella 3. Notifiche nella finestra SupportAssist**

Quando la notifica viene visualizzata	Azione
Se non è stato ottimizzato il sistema negli ultimi 14 giorni	<ul style="list-style-type: none"><li>● Fare clic su <b>Esegui tutto</b> per eseguire tutte le scansioni e ottimizzazioni sul proprio sistema.</li><li>● Fare clic su <b>Visualizza in seguito</b> per visualizzare la notifica quando si riapre la finestra SupportAssist dopo 24 ore.</li><li>● Fare clic su <b>Annulla</b> per nascondere la notifica.</li></ul>

## Notifiche sulla barra attività nel Centro operativo Windows Azioni

A seconda del tipo di sistema operativo installato sul sistema, SupportAssist visualizza le notifiche sulla barra attività o nel Centro notifiche di Windows.

- In Microsoft Windows 8 o 8.1, le notifiche vengono visualizzate sulla barra attività.
- In Microsoft Windows 10, le notifiche vengono visualizzate nel Centro operativo Windows.

La seguente tabella fornisce un riepilogo dei tipi di notifiche che vengono visualizzate nella barra attività o nel Centro notifiche di Windows.


**Tabella 4. Notifiche barra attività o Centro operativo Windows**

Quando la notifica viene visualizzata	Azione
Durante una scansione pianificata, viene rilevato un aggiornamento del driver urgente o consigliato	Fare clic sulla notifica per visualizzare la pagina dei dettagli del driver. Per istruzioni su come installare gli aggiornamenti dei driver, consultare <a href="#">Installazione degli aggiornamenti del driver</a> .
I programmi potenzialmente indesiderati vengono rilevati durante una scansione avviata manualmente o pianificata	Fare clic sulla notifica per rivedere e rimuovere i programmi potenzialmente indesiderati che sono stati rilevati durante la scansione. Per istruzioni su come rimuovere i programmi potenzialmente indesiderati, consultare <a href="#">Rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati</a> .
Virus o malware vengono rilevati durante una scansione avviata manualmente o pianificata	Fare clic sulla notifica per visualizzare i dettagli dei virus o del malware che sono stati rilevati durante la scansione.

## Scansioni pianificate

A seconda dell'intervallo impostato dall'amministratore IT, SupportAssist avvia automaticamente una scansione del sistema per rilevare gli aggiornamenti dei driver, i problemi hardware e le ottimizzazioni di sistema richieste.

Prima della scansione, viene visualizzato un messaggio per confermare che si desidera che SupportAssist esegua la scansione. Se non si desidera che SupportAssist esegua la scansione, fare clic su **Esegui più tardi** per posticipare la scansione. Quando si rimanda la scansione, SupportAssist esegue la scansione dopo 24 ore. È possibile rinviare la scansione pianificata per tre volte. Quando si rinvia la scansione pianificata per la terza volta, SupportAssist esegue automaticamente la scansione all'ora pianificata successiva.

 **N.B.:** SupportAssist esegue una scansione programmata solo quando il sistema è collegato a una presa elettrica e non è in uso durante l'avvio della scansione pianificata.

Se durante la scansione vengono rilevati un aggiornamento del driver urgente, un virus o un malware, viene visualizzata una notifica. Il tipo di notifica dipende dal sistema operativo. Per informazioni sui tipi di notifica visualizzati da SupportAssist, vedere [Notifiche](#).

Se viene rilevato un problema hardware durante la scansione, una richiesta di supporto viene creata automaticamente.

SupportAssist ottimizza automaticamente il sistema dopo la scansione se tale operazione è abilitata dall'amministratore IT.

## Scansione dell'hardware del sistema

L'esecuzione di una scansione dell'hardware consente di rilevare i problemi hardware del sistema. SupportAssist esegue una scansione dell'hardware di sistema in base a una pianificazione predefinita. È inoltre possibile eseguire manualmente la procedura riportata di seguito per identificare un problema relativo all'hardware:

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

**i** **N.B.:** Se durante la scansione viene rilevato un problema che richiede la creazione di una richiesta di supporto, la richiesta viene creata automaticamente. Se SupportAssist non è in grado di creare automaticamente la richiesta di supporto, nel riquadro **Scansione hardware** visualizzata l'opzione **Correggi ora**. È necessario fare clic su **Correggi ora** per provare a creare di nuovo la richiesta di supporto.

### Argomenti:

- [Analisi di un componente hardware specifico](#)
- [Esecuzione di una scansione rapida dell'hardware](#)
- [Esecuzione di un test di stress](#)

## Analisi di un componente hardware specifico

### Informazioni su questa attività

A seconda delle specifiche esigenze, è possibile eseguire la scansione di un componente hardware specifico.



**i** **N.B.:** La procedura riportata di seguito è valida per la scansione del disco rigido. I passaggi per eseguire una scansione possono variare a seconda del componente hardware che si seleziona.

### Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Risoluzione dei problemi**.
2. Fare clic su **Desidero verificare un componente hardware specifico**.  
Viene visualizzato l'elenco dei componenti hardware che sono disponibili nel sistema.  
**i** **N.B.:** Fare clic su **Aggiorna l'elenco dell'hardware del sistema** per aggiornare l'elenco.
3. Nella sezione **Dispositivi di storage**, fare clic su **Disco rigido**.
4. Selezionare un test e fare clic su **Esegui test**.

### Risultati

Al termine della scansione, viene visualizzata una delle seguenti opzioni:


- Se non viene rilevato alcun problema, vengono visualizzati lo stato **Superato** e l'icona .
- Se viene rilevato un problema che non richiede la creazione di una richiesta di supporto, vengono visualizzati lo stato **Non riuscito** e l'icona .
- Se viene rilevato un problema che richiede la creazione di una richiesta di supporto, la richiesta viene creata automaticamente e viene visualizzata la pagina di riepilogo del problema. Inoltre, viene inviata una notifica all'amministratore IT.

## Esecuzione di una scansione rapida dell'hardware

### Informazioni su questa attività

Eseguire una scansione rapida del sistema per rilevare i problemi dei componenti hardware, ad esempio disco rigido, processore e così via.

## Procedura

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

## Risultati

Al termine della scansione, viene visualizzata una delle seguenti opzioni:

- Se non viene rilevato alcun problema, nel riquadro viene visualizzata una notifica pertinente.
- Se viene rilevato un problema che richiede la creazione di una richiesta di supporto, la richiesta viene creata automaticamente, i riquadri di ottimizzazione vengono disabilitati e viene visualizzata la pagina di riepilogo del problema. Inoltre, viene inviata una notifica all'amministratore IT.
- Se viene rilevato un problema che non richiede la creazione di una richiesta di supporto, il titolo del problema viene visualizzato sopra ai riquadri e nel riquadro **Scansione hardware** viene visualizzata una notifica. Inoltre, i riquadri di ottimizzazione vengono disabilitati. Fare clic su **Ignora** per abilitare l'ottimizzazione dei riquadri.

# Esecuzione di un test di stress

## Informazioni su questa attività

Un test di stress consente di rilevare i problemi in componenti hardware come la scheda di sistema, le unità ottiche, la fotocamera, i componenti hardware che vengono esaminati durante una scansione rapida.

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

## Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Risoluzione dei problemi**.
2. Fare clic su **Desidero eseguire la scansione del computer** e fare clic su **Avvia**. SupportAssist richiede di salvare i file e di chiudere tutte le applicazioni.
3. Fare clic su **OK** per eseguire il test.

## Risultati


Al termine della scansione, è possibile osservare quanto segue:

- Se non viene rilevato alcun problema, nel riquadro viene visualizzata una notifica pertinente.
- Se viene rilevato un problema che richiede la creazione di una richiesta di supporto, la richiesta viene creata automaticamente, i riquadri di ottimizzazione vengono disabilitati e viene visualizzata la pagina di riepilogo del problema. Inoltre, viene inviata una notifica all'amministratore IT.
- Se viene rilevato un problema che non richiede la creazione di una richiesta di supporto, il titolo del problema viene visualizzato sopra ai riquadri e nel riquadro **Scansione hardware** viene visualizzata una notifica. Inoltre, i riquadri di ottimizzazione vengono disabilitati. Fare clic su **Ignora** per abilitare l'ottimizzazione dei riquadri.

# Ottimizzazione del sistema

SupportAssist consente di ottimizzare il sistema eseguendo una serie di test diagnostici per identificare le modifiche ai file e alle impostazioni del sistema. Le ottimizzazioni di SupportAssist aiutano a migliorare la velocità del sistema, la disponibilità di spazio di storage e la stabilità del sistema mediante:

- Rimozione dei file temporanei
- Ottimizzazione delle prestazioni del sistema
- Ottimizzazione della rete
- Rimozione di virus, malware e programmi potenzialmente indesiderati

 **N.B.:** È possibile eseguire solo le ottimizzazioni che sono abilitate dall'amministratore IT per il sistema.

## Argomenti:


- [Pulisci file](#)
- [Regolare le prestazioni del sistema](#)
- [Ottimizza rete](#)
- [Rimuovi virus e malware](#)
- [Esecuzione di tutte le scansioni e ottimizzazioni di sistema](#)
- [Notifiche nel riquadro SupportAssist](#)

## Pulisci file

### Informazioni su questa attività


Rimuove dal sistema file ridondanti, cartelle temporanee e altri elementi non necessari.

### Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic su .
2. Nel riquadro **Pulisci file**, fare clic su **Esegui ora**.

 **ATTENZIONE:** Se l'ottimizzazione viene annullata mentre è in corso, le modifiche applicate non vengono annullate.

Una volta completata l'ottimizzazione, nel riquadro viene visualizzata una notifica pertinente. Nella pagina iniziale e nella pagina **Cronologia** viene visualizzata anche la quantità di spazio su disco rigido che viene ripristinato.


 **N.B.:** La notifica visualizzata nel riquadro cambia automaticamente a seconda dell'ora in cui è stata eseguita l'ottimizzazione. Per informazioni sul tipo di notifica visualizzato nel riquadro, consultare [Notifiche nel riquadro SupportAssist](#).

## Regolare le prestazioni del sistema

### Informazioni su questa attività


Regolare le impostazioni dell'alimentazione, i file di registro e l'allocazione di memoria per migliorare la velocità di elaborazione del sistema.

### Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic su .
2. Nel riquadro **Ottimizza prestazioni**, fare clic su **Esegui ora**.

 **ATTENZIONE:** Se l'ottimizzazione viene annullata mentre è in corso, le modifiche applicate non vengono annullate.

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


 **N.B.:** La notifica visualizzata nel riquadro cambia automaticamente a seconda dell'ora in cui è stata eseguita l'ottimizzazione. Per informazioni sul tipo di notifica visualizzato nel riquadro, consultare [Notifiche nel riquadro SupportAssist](#).

## Ottimizza rete

### Informazioni su questa attività


Ottimizzare le impostazioni di rete sul sistema di mantenere una connettività di rete efficiente e affidabile.

### Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic su .
2. Nel riquadro **Ottimizza rete**, fare clic su **Esegui ora**.

 **ATTENZIONE:** Se l'ottimizzazione viene annullata mentre è in corso, le modifiche applicate non vengono annullate.

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


 **N.B.:** La notifica visualizzata nel riquadro cambia automaticamente a seconda dell'ora in cui è stata eseguita l'ottimizzazione. Per informazioni sul tipo di notifica visualizzato nel riquadro, consultare [Notifiche nel riquadro SupportAssist](#).

## Rimuovi virus e malware


### Informazioni su questa attività

Isolare e rimuovere i file infettati da virus e malware per garantire la protezione del sistema. Inoltre, rilevare e rimuovere i programmi potenzialmente indesiderati installati sul sistema, se necessario. Per istruzioni sulle modalità di rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati, consultare [Rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati](#).

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


 **N.B.:** La funzionalità di rimozione di virus e malware è disponibile solo per i sistemi con diritto di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

### Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic su .
2. Nel riquadro **Rimuovi virus e malware**, fare clic su **Esegui ora**.

 **ATTENZIONE:** Se l'ottimizzazione viene annullata mentre è in corso, le modifiche applicate non vengono annullate.

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

 **N.B.:** La notifica visualizzata nel riquadro cambia automaticamente a seconda dell'ora in cui è stata eseguita l'ottimizzazione. Per informazioni sul tipo di notifica visualizzato nel riquadro, consultare [Notifiche nel riquadro SupportAssist](#).


## Rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati

### Informazioni su questa attività

I programmi potenzialmente indesiderati sono programmi che vengono installati in modo invisibile all'utente sul sistema durante l'installazione di altre applicazioni. I programmi potenzialmente indesiderati includono spyware, adware e così via che potrebbero ridurre le prestazioni del sistema o pubblicare annunci indesiderati.


SupportAssist rileva i programmi potenzialmente indesiderati presenti nel sistema durante una scansione antivirus o antimalware avviata manualmente o automatizzata. Se vengono rilevati programmi potenzialmente indesiderati, l'icona del riquadro **Rimuovi virus e malware**

viene visualizzata in rosso e il numero di programmi potenzialmente indesiderati che sono stati rilevati è visualizzato nel riquadro. È possibile rivedere e rimuovere tali programmi potenzialmente indesiderati.

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

### Procedura

1. Aprire SupportAssist.
2. Nel riquadro **Rimuovi virus e malware**, fare clic su **Visualizza**.  
Vengono visualizzati i dettagli dei programmi potenzialmente indesiderati.

 **N.B.:** Per impostazione predefinita, sono selezionati tutti i programmi potenzialmente indesiderati. È possibile rivedere e cancellare l'elenco dei programmi potenzialmente indesiderati che non si desidera rimuovere dal sistema.

3. Se necessario, fare clic sul link **Fare clic qui per ulteriori dettagli** per visualizzare ulteriori informazioni su un programma potenzialmente indesiderato.
4. Fare clic su **Rimuovi** e su **Conferma**.  
I programmi potenzialmente indesiderati selezionati vengono rimossi dal sistema.
5. Fare clic su **OK**.

### Risultati

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


## Esecuzione di tutte le scansioni e ottimizzazioni di sistema

### Informazioni su questa attività

Eseguire più scansioni singolarmente per controllare gli aggiornamenti dei driver disponibili, rilevare problemi hardware e identificare le ottimizzazioni richieste dal sistema. Al termine di una scansione, viene avviata la scansione successiva. Visualizzare i dettagli di tutte le scansioni e ottimizzazioni nella pagina **Cronologia**.

### Procedura

Eseguire una delle seguenti procedure:

- Aprire SupportAssist e fare clic su **Avvia ora**.
- Aprire SupportAssist e fare clic su , quindi fare clic su **Esegui tutto**.

 **ATTENZIONE:** Se l'ottimizzazione viene annullata mentre è in corso, le modifiche applicate non vengono annullate.

Al termine della scansione, viene visualizzata una delle seguenti opzioni:

- Se non viene rilevato alcun problema e non vi sono aggiornamenti, viene visualizzato un messaggio pertinente in ciascun riquadro. La quantità di spazio su disco rigido che viene ripristinato e il numero di virus o malware che vengono rimossi vengono visualizzati nella pagina iniziale e nella pagina **Cronologia**.
- Se gli aggiornamenti dei driver vengono rilevati durante la scansione, il tipo di aggiornamento e il numero di aggiornamenti vengono visualizzati nel riquadro **Ottieni driver e download**. Per istruzioni su come installare gli aggiornamenti dei driver, consultare [Installazione degli aggiornamenti del driver](#).
- Se viene rilevato un problema relativo all'hardware che richiede la creazione di una richiesta di supporto, la richiesta viene creata automaticamente e viene visualizzata la pagina di riepilogo del problema. Inoltre, viene inviata una notifica all'amministratore IT.
- Se viene rilevato un problema che non richiede la creazione di una richiesta di supporto, il titolo del problema viene visualizzato sopra ai riquadri, una notifica viene visualizzata nel riquadro **Scansione hardware** e i riquadri di ottimizzazione vengono disabilitati. Fare clic su **Ignora** per abilitare l'ottimizzazione dei riquadri.
- Se vengono rilevati programmi potenzialmente indesiderati, viene visualizzata una notifica sul riquadro **Rimuovi virus e malware**. Per istruzioni sulle modalità di rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati, consultare [Rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati](#).

## Notifiche nel riquadro SupportAssist

La notifica visualizzata nel riquadro SupportAssist dipende da quando è stata eseguita l'ultima scansione o ottimizzazione. La tabella riportata di seguito descrive la notifica visualizzata nel riquadro in base a quando è stata eseguita l'ultima scansione.

**Tabella 5. Notifiche nei riquadri SupportAssist**

Tempo trascorso dall'ultima esecuzione	Notifica
Meno di tre ore	Sono visualizzati il risultato della scansione o dell'ottimizzazione eseguita e <b>Solo ora</b> , ad esempio, PC ottimizzato: Solo ora
Più di tre ore, ma meno di 24 ore	Vengono visualizzati il risultato della scansione o ottimizzazione eseguite e <b>Oggi</b> , ad esempio, PC ottimizzato: Oggi
Più di 24 ore, ma meno di 48 ore	Vengono visualizzati il risultato della scansione o dell'ottimizzazione eseguite e <b>Ieri</b> , ad esempio, PC ottimizzato: Ieri
Più di 48 ore	Risultato e data in cui è stata eseguita la scansione o l'ottimizzazione, ad esempio, 120 MB risparmiati: 16 marzo 2018
Meno di sette giorni	Visualizzato in verde.
Più di sette giorni ma meno di 30 giorni	Visualizzato in arancione.
Più di 30 giorni	Visualizzato in rosso.

# Come ottenere driver e download

Un driver è un software che consente al sistema operativo di comunicare con i componenti hardware del sistema. I componenti hardware quali schede video, schede audio e modem richiedono un funzionamento efficiente dei driver. A volte il sistema operativo include i driver per il sistema, ma generalmente i driver devono essere scaricati e installati separatamente.

Il firmware è software incorporato nell'hardware del sistema. È programmato per fornire istruzioni per comunicare con altri componenti hardware ed eseguire funzioni come attività di input/output di base.

I driver e il firmware di sistema devono essere aggiornati per numerosi motivi, tra cui il miglioramento delle prestazioni del sistema, la necessità di prevenire i rischi per la sicurezza e l'espansione della compatibilità. SupportAssist consente di aggiornare i driver e il firmware.

**i** **N.B.:** In questo documento, il termine driver si riferisce sia ai driver sia al firmware.

Nell'ambito del monitoraggio di routine del sistema, SupportAssist esegue la scansione del sistema ogni 7 giorni per rilevare gli aggiornamenti dei driver disponibili per il sistema. Se è disponibile un aggiornamento urgente, viene visualizzata una notifica. Per informazioni sui tipi di notifica visualizzati da SupportAssist, consultare [Notifiche](#).

## Argomenti:

- [Classificazione della gravità per i driver](#)
- [Installazione degli aggiornamenti del driver](#)
- [Disinstallazione degli aggiornamenti del driver](#)
- [Notifiche del riquadro Ottieni driver e download](#)

## Classificazione della gravità per i driver

SupportAssist classifica i driver e il firmware in base alla loro gravità. A seconda della gravità, i driver sono classificati come segue:

- **Sicurezza:** aggiornamenti che possono prevenire potenziali minacce per la sicurezza del sistema.
- **Urgente:** aggiornamento necessario per garantire la corretta integrità dei PC.
- **Consigliato:** aggiornamenti che possono migliorare in modo significativo le prestazioni del sistema.
- **Opzionale:** aggiornamenti che è possibile scegliere di installare.

## Installazione degli aggiornamenti del driver

### Prerequisiti

È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema.

### Informazioni su questa attività


SupportAssist esegue una scansione del sistema e suggerisce in maniera proattiva gli aggiornamenti dei driver necessari per il sistema. Prima di installare un aggiornamento, SupportAssist crea automaticamente un punto di ripristino. È possibile utilizzare il punto di ripristino per disinstallare l'aggiornamento e riportare il sistema allo stato precedente. In un determinato periodo di tempo, SupportAssist può conservare soltanto tre punti di ripristino. Quando si crea un nuovo punto di ripristino, il punto di ripristino meno recente viene automaticamente rimosso.

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






**i** **N.B.:** Per impostazione predefinita, la creazione di punti di ripristino è disabilitata nel sistema operativo Windows. Per abilitare la creazione di un punto di ripristino in SupportAssist, è necessario abilitare le impostazioni di creazione del punto di ripristino in Windows.

### Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic su .

2. Nel riquadro **Ottieni driver e download**, fare clic su **Esegui ora**.
  - Se sono disponibili aggiornamenti per il sistema, il tipo di aggiornamento e il numero di aggiornamenti disponibili vengono visualizzati nel riquadro **Ottieni driver e download**.
    -  **N.B.:** La notifica nel riquadro dipende dall'importanza dell'aggiornamento. Per informazioni sul tipo di notifiche che vengono visualizzate nel riquadro, consultare [Notifiche del riquadro Ottieni driver e download](#).
  - Se SupportAssist non rileva aggiornamenti disponibili per il sistema in uso, viene visualizzato un messaggio pertinente.
3. Fare clic su **Aggiorna ora**.

Viene visualizzata la pagina dei driver.

  -  **N.B.:** Per impostazione predefinita, tutti gli aggiornamenti sono selezionati. È possibile rivedere l'elenco e cancellare gli aggiornamenti che non si desidera installare nel sistema.
4. Fare clic su **Installa**.
  - Per gli aggiornamenti che vengono installati automaticamente, vengono visualizzati l' e lo stato **Operazione completata** nella colonna **Stato**.
  - Se l'aggiornamento deve essere installato manualmente, al termine del download viene visualizzato un link **Installa** nella colonna **Stato**. L'aggiornamento può essere installato facendo clic sul link **Installa**.
  -  **N.B.:** Potrebbe essere necessario riavviare il sistema per completare l'installazione di alcuni driver.
  -  **N.B.:** Se è in corso il download di un aggiornamento, cliccare su  per annullare il download. Non è possibile annullare un aggiornamento mentre è in corso l'installazione.
5. Se un aggiornamento richiede un riavvio, eseguire le seguenti operazioni:
  - a. Fare clic su **Riavvia ora** per riavviare il sistema immediatamente.

SupportAssist chiede se si desidera salvare i file e chiudere tutte le applicazioni prima di riavviare.
  - b. Fare clic su **Riavvia** per completare l'installazione.
6. Fare clic su **Fine**.

## Risultati

Viene visualizzata la pagina Home. Il numero di driver che sono stati installati viene visualizzato nella pagina iniziale.

# Disinstallazione degli aggiornamenti del driver

## Prerequisiti

È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema.

## Informazioni su questa attività

Se si riscontrano problemi con il sistema dopo l'aggiornamento di un driver, è possibile disinstallare l'aggiornamento ed eseguire il ripristino del sistema allo stato precedente.

## Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Cronologia**.
2. Nella pagina **Cronologia**, fare clic sul link **Ripristina sistema**.

Viene visualizzato un messaggio che indica che verrà ripristinato lo stato del sistema al momento della creazione del punto di ripristino.
3. Fare clic su **Ripristina**.






## Risultati

Il sistema viene riavviato e l'aggiornamento viene disinstallato.

# Notifiche del riquadro Ottieni driver e download

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

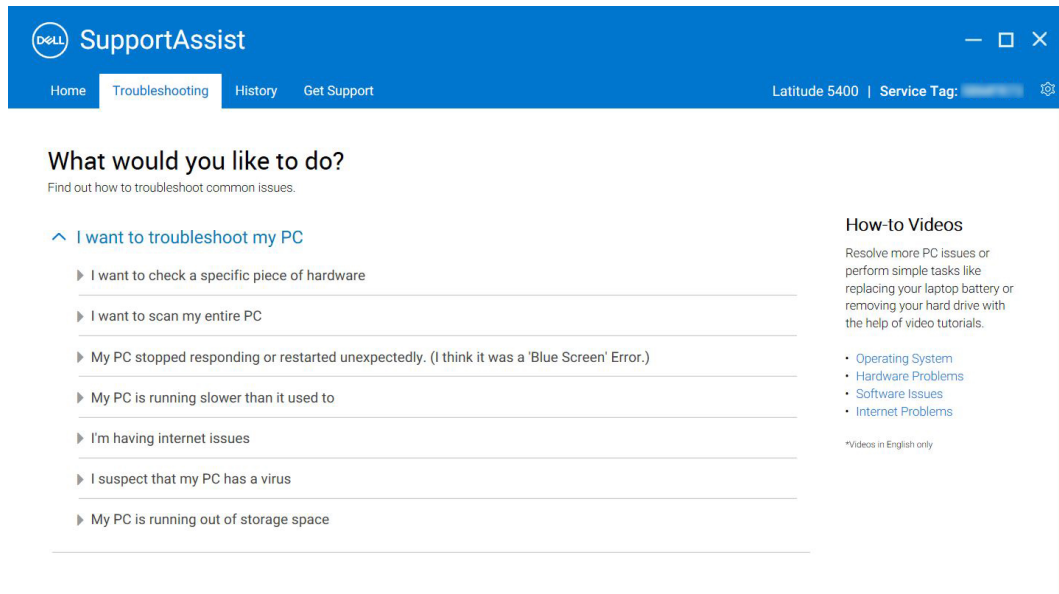
**Tabella 6. Notifiche del riquadro Ottieni driver e download**

Icona di aggiornamento	Icona del riquadro	Tipo di aggiornamento	Descrizione
<p>Non viene visualizzata alcuna icona.</p> <p>Viene visualizzato il messaggio <b>Nessuno disponibile.</b></p>		<p>Opzionale o nessun aggiornamento disponibile</p>	<p>Non è disponibile alcun aggiornamento o è disponibile un aggiornamento opzionale.</p>
		<p><b>Consigliato</b></p>	<p>Sono disponibili soltanto i tipi di aggiornamenti consigliati.</p>
		<p><b>Urgente</b></p>	<p>Sono disponibili soltanto i tipi di aggiornamenti urgenti o multipli.</p>

# Risoluzione dei problemi comuni

La pagina **Risoluzione dei problemi** fornisce istruzioni passo-passo per aiutare l'utente a risolvere autonomamente i problemi più comuni senza l'assistenza del supporto tecnico Dell. Nella pagina **Risoluzione dei problemi**, è anche possibile accedere alle esercitazioni video per i problemi hardware, software e del sistema operativo più comuni.

**N.B.:** A seconda delle preferenze selezionate dall'amministratore IT, è possibile accedere ai link che sono abilitati nella pagina **Risoluzione dei problemi**.



**Figura 4. Pagina di risoluzione dei problemi**

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

- **Desidero verificare un componente hardware specifico**
- **Desidero eseguire la scansione del computer**
- **Il computer non risponde più o è stato riavviato improvvisamente. (Ho avuto un errore da schermata blu.)**

Se si effettua l'accesso al sistema con diritti diversi da quelli di amministratore, è possibile utilizzare soltanto i seguenti link e i link nella sezione **Video dimostrativo**:

- **Desidero verificare un componente hardware specifico**
- **Desidero eseguire la scansione del computer**

#### Argomenti:

- [Risoluzione errore di schermata blu](#)

## Risoluzione errore di schermata blu

A volte il sistema si riavvia automaticamente o smette di rispondere e viene visualizzata una schermata blu. Questo fenomeno è noto come schermata blu. L'errore schermata blu viene visualizzato se alcuni dati critici sul sistema sono danneggiati, se viene rilevato un errore hardware o se il sistema rileva un problema e deve essere riavviato immediatamente.


#### Prerequisiti

È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema.

## Informazioni su questa attività

Risolvere il problema della schermata blu eseguendo scansioni e l'ottimizzazione SupportAssist.

### Procedura

1. Aprire SupportAssist.
2. Fare clic sulla scheda **Risoluzione dei problemi**, quindi fare clic su **Il computer non risponde più o è stato riavviato improvvisamente. (Ho avuto un errore da schermata blu.)**
3. Fare clic su **Correggi ora**.  
Viene visualizzata la pagina iniziale e viene avviata una scansione del sistema. Al termine della scansione, viene visualizzata una delle seguenti opzioni:
  - Se non viene rilevato alcun problema e non vi sono aggiornamenti, viene visualizzato un messaggio pertinente in ciascun riquadro. La quantità di spazio su disco rigido che viene ripristinato e il numero di virus o malware che vengono rimossi viene visualizzato nella pagina iniziale.
  - Se gli aggiornamenti dei driver vengono rilevati durante la scansione, il tipo di aggiornamento e il numero di aggiornamenti disponibili vengono visualizzati nel riquadro **Ottieni driver e download**. Per istruzioni su come installare gli aggiornamenti dei driver, consultare [Installazione degli aggiornamenti del driver](#).
  - Se viene rilevato un problema relativo all'hardware che richiede la creazione di una richiesta di supporto, la richiesta viene creata automaticamente e viene visualizzata la pagina di riepilogo del problema.
  - Se viene rilevato un problema che non richiede la creazione di una richiesta di supporto, il titolo del problema viene visualizzato sopra ai riquadri e una notifica viene visualizzata nel riquadro **Scansione hardware** dopo che tutte le scansioni sono state completate.  
 **N.B.:** Il tipo di notifica dipende dalla gravità del problema hardware. Per informazioni sui tipi di notifica visualizzati da SupportAssist, consultare [Notifiche](#). Fare clic su **Ignora** per nascondere la notifica.
  - Se vengono rilevati programmi potenzialmente indesiderati, viene visualizzata una notifica sul riquadro **Rimuovi virus e malware**. Per istruzioni sulle modalità di rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati, consultare [Rimozione dei programmi potenzialmente indesiderati](#).

## Panoramica della Cronologia

La pagina **Cronologia** fornisce i dettagli delle attività SupportAssist che sono state eseguite sul sistema in ordine cronologico. Le attività che sono elencati includono ottimizzazioni software, operazioni di risoluzione dei problemi, aggiornamenti di driver, scansioni hardware e così via.

Dall'elenco **Seleziona vista cronologia** selezionare un tipo di attività per visualizzare i dettagli del tipo specifico di attività.

Per impostazione predefinita, vengono visualizzate le attività eseguite durante la settimana corrente. Fare clic su **Giorno** o **Mese** per visualizzare le attività che sono state eseguite in uno specifico giorno o nel corso del mese. Un riepilogo del numero di aggiornamenti dei driver installati, lo spazio su disco rigido ripristinato e il virus o malware rilevato vengono visualizzati al di sopra della sequenza temporale.

**i** **N.B.:** La pagina **Cronologia** visualizza i dettagli delle attività e degli eventi che sono stati eseguiti negli ultimi 90 giorni.

The screenshot displays the Dell SupportAssist interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Troubleshooting', 'History', and 'Get Support'. Below this, the title 'System Activity History' is followed by the subtitle 'Activity and events from the past 90 days.' A summary section titled '90 Days Summary' shows three key metrics: '0.00 GB Drive Space Reclaimed', '0 Viruses & Malware Cleaned', and '0 Updates Installed'. Below the summary, there are tabs for 'Day', 'Week', and 'Month', and a 'Select History View' dropdown set to 'Show All'. The main content area is titled 'Activity Details' and shows a list of events for 'February 19, 2021 - Friday':

- ▶ Drivers & Downloads Scan (Manual) - 2 Updates available - Complete - February 19, 2021 12:23:21 PM
- ▶ Remove Viruses and Malware (Manual) - Complete - February 19, 2021 11:42:41 AM
- ▶ Tune Performance (Manual) - Complete - February 19, 2021 11:40:22 AM
- ▶ Clean Files (Manual) - Complete - February 19, 2021 11:39:39 AM
- ▶ Hardware Scan Result (Manual) - Default scan - Passed - February 19, 2021 11:39:22 AM

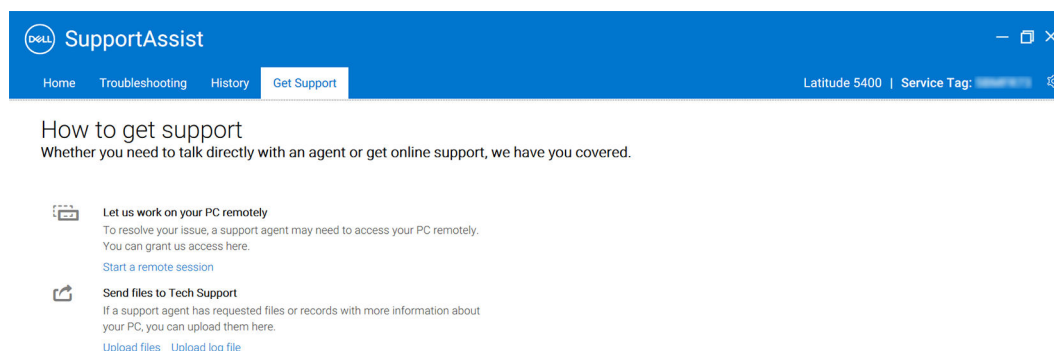
**Figura 5. Pagina Cronologia**

Se si riscontrano problemi con il sistema dopo l'aggiornamento di un driver, fare clic sul link **Ripristina sistema** per disinstallare l'aggiornamento e ripristinare lo stato precedente del sistema. Per istruzioni su come disinstallare gli aggiornamenti dei driver, consultare [Disinstallazione degli aggiornamenti del driver](#).

## Come ottenere assistenza

La pagina **Ricevi supporto** consente di accedere alle opzioni della guida in linea e del supporto disponibili per il sistema in uso. Le opzioni della guida e del supporto a cui è possibile accedere variano in base al piano di assistenza del sistema e alla regione. Se la connettività Internet non è disponibile, vengono visualizzati i numeri di contatto del supporto tecnico Dell.

**i** **N.B.:** La pagina **Ricevi supporto** viene visualizzata solo se si dispone dei diritti di amministratore sul sistema.



**Figura 6. Pagina Ricevi supporto**

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

**Tabella 7. Pagina Ricevi supporto**

Funzione	Descrizione
<b>Avvia una sessione remota</b>	Consentire a un agente del supporto tecnico di accedere al proprio sistema in remoto per individuare e risolvere un problema. Vedere <a href="#">Avvia una sessione remota</a> .
<b>Carica file</b>	Inviare al supporto tecnico Dell i file che descrivono un problema presente nel sistema o inviare i file che sono richiesti da un agente del supporto tecnico. Vedere <a href="#">Invio di file di registro al supporto tecnico Dell</a> . <b>i</b> <b>N.B.:</b> La dimensione massima del file che è possibile inviare è di 4 MB.
<b>Carica file di registro</b>	Se richiesto dall'agente del supporto tecnico, inviare il file di registro delle attività di sistema al supporto tecnico Dell. Vedere <a href="#">Invio di file di registro al supporto tecnico Dell</a> .

### Argomenti:

- [Avvia una sessione remota](#)
- [Inviare file al supporto tecnico Dell](#)
- [Invio di file di registro al supporto tecnico Dell](#)


# Avvia una sessione remota

## Prerequisiti

- È necessario disporre dei diritti di amministratore sul sistema.
- Assicurarsi che sia stata avviata una sessione remota da parte dall'agente del supporto tecnico Dell.

## Informazioni su questa attività

In alcune circostanze, l'agente del supporto tecnico deve poter accedere in remoto al sistema dell'utente per individuare e risolvere il problema. In tali circostanze, consentire all'agente del supporto tecnico di accedere in remoto al sistema.

 **N.B.:** Avviare una sessione remota solo dopo che l'agente del supporto tecnico abilita la sessione. Se si tenta di avviare una sessione remota prima che l'agente del supporto tecnico l'abbia abilitata, viene visualizzato un messaggio di errore.

## Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Ricevi supporto**.
2. Nella sezione **Lavoriamo sul PC in remoto**, cliccare su **Avvia una sessione remota**.
3. Selezionare **Accetto i termini e le condizioni** e fare clic **Fine**.

## Risultati

Viene avviata una sessione remota.


# Inviare file al supporto tecnico Dell

## Informazioni su questa attività

Inviare i file che descrivono il problema presente nel sistema o qualsiasi file specifico richiesto dall'agente di supporto. È possibile inviare i seguenti file:

- ZIP
- RAR
- TXT
- JPEG
- PNG
- GIF
- DOCX
- DOC
- ODT
- PDF
- XLS
- XLSX

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

 **N.B.:** È possibile inviare solo tre file al giorno. Se sono presenti più file, comprimerli e inviarli in un file ZIP.

## Procedura

1. Aprire SupportAssist e fare clic sulla scheda **Ricevi supporto**.
2. Nel riquadro destro, fare clic su **Carica file**.
3. Fare clic su **Sfoggia**, selezionare il file desiderato, quindi fare clic su **Carica**.

## Risultati

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

# Invio di file di registro al supporto tecnico Dell

## Procedura

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

## Risultati

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

## Domande frequenti

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

L'interfaccia utente di SupportAssist supporta 25 lingue. Le lingue supportate sono arabo, cinese (semplificato), cinese (tradizionale), ceco, danese, olandese, inglese, finlandese, francese, tedesco, greco, ebraico, ungherese, italiano, giapponese, coreano, norvegese, polacco, portoghese (brasiliano), Portoghese (europeo), russo, spagnolo, svedese e turco. Per istruzioni su come modificare le impostazioni della lingua, consultare [Modificare l'impostazione della lingua](#).

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

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

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

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

### 4. L'interfaccia utente di SupportAssist è visibile, ma i riquadri Pulisci file e Ottimizza rete sono disabilitati. Perché?

SupportAssist installato sul sistema viene gestito dall'amministratore IT. Alcune funzioni potrebbero essere state disabilitate dall'amministratore IT, pertanto i relativi riquadri risultano disabilitati.

### 5. Quando si tenta di aprire SupportAssist dal menu dei programmi, viene visualizzato un messaggio con la richiesta di contattare l'amministratore IT. Perché?

SupportAssist installato sul sistema viene gestito dall'amministratore IT. L'interfaccia utente di SupportAssist è visibile solo se è abilitata dall'amministratore IT per il sistema.

## Risorse

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

**Tabella 8. Risorse**

Per ulteriori informazioni su	Vedere	Disponibile a
Onboarding per TechDirect, configurazione e download di SupportAssist e distribuzione SupportAssist su PC	<i>Guida all'implementazione di SupportAssist for Business PCs con Windows: accesso anticipato all'esperienza utente di nuova generazione</i>	Manuali e documenti di SupportAssist for Business PCs
Utilizzo di TechDirect per gestire i PC in cui è in uso SupportAssist for Business PCs	<i>Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows: accesso anticipato all'esperienza utente di nuova generazione</i>	
Domande frequenti e risposte su SupportAssist for Business PCs	<i>Domande frequenti su SupportAssist per Business PC con Windows</i>	
Configurazione di SupportAssist for Business PCs	<i>Guida di configurazione rapida di SupportAssist for Business PCs con Windows</i>	
Dati raccolti da vari componenti del sistema	<i>Elementi segnalabili di SupportAssist per Business PC con Windows</i>	
Riepilogo delle modifiche recenti, dei miglioramenti, dei problemi noti e delle limitazioni nella versione	<i>Note di rilascio di SupportAssist per Business PC con Windows</i>	
Utilizzare SupportAssist configurato e implementato nel sistema dall'amministratore IT.	<i>Guida dell'utente di SupportAssist per Business PC con Windows</i>	
Iscrizione dell'organizzazione, gestione degli avvisi di SupportAssist e richieste di spedizione di componenti in TechDirect.	Pagina iniziale TechDirect	<a href="https://tdm.dell.com">https://tdm.dell.com</a>
SupportAssist: vantaggi e funzioni	SupportAssist: home page	<a href="#">SupportAssist for Business PCs</a>
SupportAssist per PC: domande e discussioni peer-to-peer	SupportAssist: pagina della community	<a href="#">Community Dell SupportAssist</a>