

SupportAssist for Business PCs con sistema operativo Windows Domande frequenti

Domande frequenti

Account TechDirect

- Sono un amministratore IT. Quali account Dell è necessario creare prima di configurare SupportAssist?
- Sono un partner. Quali account è necessario creare prima di configurare SupportAssist sulla flotta di PC del mio cliente?
- Ho già configurato un account Il mio Dell. È possibile utilizzare le stesse credenziali per accedere a TechDirect?

Configurare e scaricare SupportAssist

- Quali sono i vantaggi dell'installazione di SupportAssist for Business PCs sulla flotta di PC?
- Quali sono i sistemi operativi supportati da SupportAssist?
- Qual è la differenza tra le opzioni: Esegui scansioni in background ed Esegui tutte le scansioni remote e gli aggiornamenti senza l'interazione dell'utente finale?
- Se si abilita la notifica di eliminazione dell'utente finale nel caso in cui sia necessario riavviare il sistema dopo l'opzione di installazione, il PC si riavvia automaticamente?
- Quali sono i formati di pacchetto di deployment supportati da SupportAssist?
- È possibile aggiornare le informazioni di contatto dopo il deployment di SupportAssist?

Implementazione di SupportAssist

- Quali sono i prerequisiti per il deployment di SupportAssist?
- SupportAssist for Home PCs è installato sui sistemi dell'organizzazione. È possibile implementare SupportAssist for Business PCs su tali computer?
- Quali sono gli utilizzi dello script SupportAssistCleanup.ps1?
- Ho utilizzato diversi pacchetti di deployment di SupportAssist sui PC gestiti. Come sono organizzati i PC?
- Desidero eseguire il deployment di SupportAssist su nuovi PC nel mio ambiente. È necessario scaricare un nuovo pacchetto di deployment o è possibile utilizzare un pacchetto esistente?
- Durante il deployment di SupportAssist, riceverò un'e-mail di registrazione da TechDirect?
- Ho eseguito il deployment di SupportAssist for Business PCs sulla mia flotta di PC. Quando verranno visualizzati i PC in TechDirect?
- È stato eseguito il deployment di SupportAssist sui PC, ma si desidera modificare le impostazioni. È necessario eseguire nuovamente il deployment di SupportAssist sui PC dopo le modifiche?
- Ho configurato le impostazioni proxy nella procedura guidata Gestione pacchetti di deployment, ma il proxy non è raggiungibile dai PC. SupportAssist si conatterà a Internet e a Dell?
- Desidero eseguire il deployment della versione più recente di SupportAssist sulla mia flotta di PC. Verranno rimosse le versioni precedenti di SupportAssist sulla flotta di PC?
- Come verificare se il file di installazione di SupportAssist è firmato digitalmente?
- Il codice 1644 viene visualizzato durante il deployment di SupportAssist. Quale potrebbe essere il motivo?
- Il codice errore 1939 viene visualizzato durante il deployment di SupportAssist. Cosa devo fare per completare il deployment?

Aggiorna SupportAssist

- Ho installato una versione precedente di SupportAssist for Business PCs sui PC della mia organizzazione. È necessario eseguire l'aggiornamento all'ultima versione di SupportAssist?
- Qual è la data di scadenza per l'installazione di SupportAssist?
- Qual è la data di scadenza per l'installazione di Central Resource Manager?

Gestire siti e gruppi

- Che cos'è un sito?
- Perché SupportAssist crea siti?
- Quando viene creato un sito?
- È possibile creare manualmente un sito in TechDirect?
- Come evitare la creazione di più siti?
- È possibile spostare i PC da un sito all'altro?
- È possibile unire più siti?
- È possibile eliminare un sito?
- Come si gestiscono più siti e account amministratore in TechDirect?
- Che cos'è un gruppo?
- I PC sono dislocati in più sedi geografiche. In che modo è possibile raggrupparli?
- È possibile organizzare le risorse in un gruppo durante l'implementazione di SupportAssist?
- Ho più amministratori che gestiscono PC diversi nella mia organizzazione. Gli amministratori hanno personalizzato un pacchetto di deployment per i PC che gestiscono. Come sono organizzati i PC?
- Dove è possibile trovare informazioni su siti e gruppi?
- Uno degli amministratori Connect and manage che hanno implementato SupportAssist ha lasciato l'organizzazione. Cosa devo fare per gestire i PC nei siti creati da tale amministratore?

Gestire i PC

- Gli amministratori di SupportAssist della mia azienda hanno scaricato ed eseguito il deployment di SupportAssist sui PC nel proprio sito. Tuttavia, tali PC che eseguono SupportAssist non vengono visualizzati nella pagina Inventario. Quale potrebbe essere il motivo?
- Come posso rimuovere i PC dalla pagina Inventario in TechDirect?
- Come si assegnano più amministratori per gestire la flotta di PC?
- SupportAssist richiede una connessione Internet attiva per monitorare i PC?
- Quando è possibile visualizzare i dati sull'utilizzo del PC nella pagina Panoramica di TechDirect?
- Quali parti di ricambio vengono inviate quando si verifica un guasto hardware sul PC?
- È disponibile un'opzione per scaricare e visualizzare le informazioni sul PC?
- Che cosa sono i cataloghi personalizzati e quali sono i tipi di cataloghi che è possibile creare in TechDirect?
- Quando è possibile visualizzare i dettagli sui dispositivi esterni collegati a un PC?
- La versione del BIOS di sistema non viene visualizzata per alcuni PC della flotta di dispositivi. Quale potrebbe essere il motivo?

Aggiornamenti PC

- Con quale frequenza SupportAssist verifica la disponibilità di aggiornamenti del PC?
- Ho avviato un'attività di ottimizzazione remota sui PC gestiti. Per quanto tempo è valida l'attività?
- Ho avviato un'attività di ottimizzazione remota sui PC. L'utente del PC deve intervenire per eseguire l'attività?
- Quando viene avviata un'attività di ottimizzazione remota, l'utente del PC riceve una notifica?
- Ho disattivato l'opzione degli utenti che hanno aperto e eseguito SupportAssist sui PC e hanno abilitato le scansioni per l'esecuzione in background. Tuttavia, SupportAssist visualizza le notifiche sugli aggiornamenti per gli utenti nella mia azienda. Quale potrebbe essere il motivo?
- È possibile selezionare gli aggiornamenti che si desidera eseguire sulla flotta di PC?
- È possibile installare gli aggiornamenti del PC in remoto se gli utenti del PC non dispongono dei diritti di amministratore?
- SupportAssist metterà in coda gli aggiornamenti dei driver e le scansioni hardware sui PC?

- Ho avviato un'attività di ottimizzazione remota su un PC specifico. Tuttavia, il PC non è connesso a Internet o acceso. Le attività remote verranno eseguite sul PC?
- È possibile aggiornare il BIOS su un PC abilitato per BitLocker?
- Quando si tenta di eseguire un aggiornamento del BIOS o del PC, TechDirect indica che questi aggiornamenti sono già pianificati. Tuttavia, l'aggiornamento non è installato e dopo tre giorni TechDirect visualizza un messaggio che indica rivedere nuovamente questi aggiornamenti. Quale potrebbe essere il motivo di questo problema?
- Gli utenti sono autorizzati ad aggiornare BIOS e driver sui propri PC?
- Desidero aggiornare il BIOS sui PC configurati con la password. Dove è possibile immettere le password del BIOS per eseguire gli aggiornamenti?
- Gli aggiornamenti del BIOS non vanno a buon fine sui PC configurati con la password. Quale potrebbe essere il motivo?

Ottimizzare i PC

- SupportAssist non esegue scansioni pianificate anche se è abilitato per i PC. Perché?
- Che tipo di file vengono eliminati durante l'ottimizzazione Pulisci file?
- Quali sono i vantaggi dell'ottimizzazione Pulisci file?
- Che cos'è l'ottimizzazione Regola prestazioni?
- Quali sono i vantaggi dell'ottimizzazione Regola prestazioni?
- Che cos'è l'ottimizzazione Ottimizza rete?
- Che cos'è l'ottimizzazione Rimuovi virus e malware?

Gestisci avvisi

- Qual è il significato dei rilevamenti proattivi e predittivi dei problemi?
- Come vengono gestiti gli avvisi di spedizione quando ne viene generato uno da SupportAssist?
- SupportAssist può essere integrato con soluzioni di gestione dell'help desk esterne?

Consumo dei dati

- Quanti dati Internet utilizza SupportAssist per i PC di monitoraggio?

API (Application Programming Interface)

- Che cosa fanno le API di gestione dei PC?
- Come si accede alle API di gestione dei PC?
- A chi posso rivolgermi per eventuali domande relative alle API di gestione dei PC?

Piani di assistenza

- Quali sono le funzionalità supportate per i piani di assistenza Basic, ProSupport, ProSupport Plus e ProSupport Flex for Client?
- SupportAssist offre supporto predittivo e proattivo?
- È necessario acquistare SupportAssist o il servizio Connetti e gestisci?
- Qual è il costo di SupportAssist?
- Il piano di assistenza sul PC è scaduto. SupportAssist continuerà a funzionare sulla flotta di PC?

Supporto lingua

- Quali sono le lingue supportate da TechDirect?
- Quali sono le lingue supportate dall'interfaccia utente di SupportAssist?

Varie

- Perché gli utenti segnalano che i PC sono occasionalmente lenti o non rispondono?
- In che modo è possibile riparare SupportAssist?
- SupportAssist è installato sulla flotta di PC, ma l'utente PC non riesce ad aprire l'interfaccia utente. Quale potrebbe essere il motivo?
- In che modo è possibile verificare se un'altra applicazione sta utilizzando la porta 5700?
- Si è permesso agli utenti dell'organizzazione di visualizzare e utilizzare l'interfaccia utente di SupportAssist. Tuttavia, non sono in grado di aprire l'interfaccia utente. Quale potrebbe essere il motivo?
- Con quale frequenza vengono aggiornati i dati nella pagina Indicatori di prestazioni (KPI)?
- In che modo è possibile fornire i registri al supporto Dell per la risoluzione dei problemi del PC?
- Quando SupportAssist raccoglie i dati di telemetria a seconda dello stato del PC dell'utente finale?
- A chi dobbiamo rivolgerci se abbiamo bisogno di assistenza con SupportAssist?

account TechDirect

- **Sono un amministratore IT. Quali account Dell è necessario creare prima di configurare SupportAssist?**

È necessario creare un account TechDirect prima di configurare SupportAssist. Per informazioni su come iniziare con TechDirect, consultare la sezione **Onboarding in TechDirect** della *Guida al deployment di SupportAssist per Business PC con Windows* disponibile nella pagina [Documentazione di SupportAssist for Business PCs](#).

- **Sono un partner. Quali account è necessario creare prima di configurare SupportAssist sulla flotta di PC del mio cliente?**

Per informazioni su come iniziare con TechDirect, consultare la sezione **Onboarding in TechDirect** nella *Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs con sistema operativo Windows* disponibile nella pagina di documentazione di [SupportAssist for Business PCs](#).

- **Ho già configurato un account Il mio Dell. È possibile utilizzare le stesse credenziali per accedere a TechDirect?**

Sì, è possibile utilizzare le credenziali dell'account Dell per accedere al TechDirect.

Configurare e scaricare SupportAssist

- **Quali sono i vantaggi dell'installazione di SupportAssist for Business PCs sulla flotta di PC?**

SupportAssist è una tecnologia proattiva e predittiva che fornisce supporto tecnico automatizzato per i PC Dell. Consente agli amministratori IT di gestire la propria flotta di PC da TechDirect in qualsiasi momento e ovunque.

Dopo il deployment, SupportAssist monitora ogni PC e rileva in modo proattivo i problemi hardware e software. A seconda del piano di assistenza, quando viene rilevato un problema, SupportAssist apre automaticamente una richiesta di assistenza con il supporto tecnico e invia una notifica e-mail.

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

SupportAssist consente inoltre di:

- Gestire flotte e gruppi di PC.
- Visualizzare e gestire consigli, integrità ed esperienza delle applicazioni per una flotta di PC o per un PC specifico.
- Aggiornare i cataloghi per la flotta di PC.
- Gestione delle regole di correzione per identificare e risolvere i problemi della flotta di PC.
- Valutare il numero di PC a rischio e azione sulle potenziali minacce per la sicurezza.
- Gestire gli avvisi di SupportAssist in TechDirect o ServiceNow.
- Gestire ruoli e autorizzazioni.
- Visualizzare gli indicatori delle prestazioni chiave che consentono di determinare il comportamento della flotta.
- Visualizzare la registrazione delle modifiche e delle attività eseguite per il servizio Connetti e gestisci in TechDirect

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

- **Quali sono i sistemi operativi supportati da SupportAssist?**

SupportAssist è utilizzabile su PC con Microsoft Windows 11 o Microsoft Windows 10 versione 1809 e successive.

- **Qual è la differenza tra le opzioni: Esegui scansioni in background ed Esegui tutte le scansioni remote e gli aggiornamenti senza l'interazione dell'utente finale?**

- L'opzione **Esegui scansioni in background**, se abilitata, consente l'esecuzione della scansione avviata da SupportAssist in background senza la necessità di interazione dell'utente. L'utente non riceve le notifiche quando SupportAssist esegue scansioni pianificate sui PC.
- L'opzione **Esegui tutte le scansioni remote e gli aggiornamenti senza l'interazione dell'utente finale**, se abilitata, consente agli amministratori di ottimizzare in remoto i PC gestiti senza necessità di interazione dell'utente. L'utente PC non riceve le notifiche quando un amministratore attiva le azioni remote da eseguire sui PC gestiti.

- **Se si abilita la notifica di eliminazione dell'utente finale nel caso in cui sia necessario riavviare il sistema dopo l'opzione di installazione, il PC si riavvia automaticamente?**

No, i PC non vengono riavviati automaticamente. Il riavvio è richiesto solo quando vengono eseguiti driver, firmware e aggiornamenti del BIOS. Le notifiche sono interrotte quando è richiesto un avvio e gli aggiornamenti vengono applicati solo quando l'utente riavvia il PC manualmente.

- **Quali sono i formati di pacchetto di deployment supportati da SupportAssist?**

I formati di pacchetto di deployment supportati sono:

- File eseguibile di Windows a 64 bit (.exe)
- Programma di installazione di Windows a 64 bit (.msi)

 **N.B.:** I sistemi operativi a 32 bit non sono supportati.

- **È possibile aggiornare le informazioni di contatto dopo il deployment di SupportAssist?**

Sì, è possibile aggiornare le informazioni di contatto nella pagina **Connetti e gestisci PC > Configura e connetti > Configura**. Dopo aver aggiornato le informazioni di contatto, vengono aggiornate automaticamente su tutti i PC gestiti e non è necessario eseguire nuovamente il deployment di SupportAssist.

Implementazione di SupportAssist

- **Quali sono i prerequisiti per il deployment di SupportAssist?**

Consultare la sezione **Prerequisiti per il deployment di SupportAssist** nella *Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **SupportAssist for Home PCs è installato sui PC dell'organizzazione. È possibile eseguire il deployment di SupportAssist for Business PCs sugli stessi PC?**

No, non è possibile installare entrambe le versioni sullo stesso PC. Prima di installare SupportAssist for Business PCs, è necessario disinstallare SupportAssist for Home PCs dal computer.

Se si utilizza il formato del pacchetto di deployment .exe, SupportAssist for Home PCs viene disinstallato automaticamente e SupportAssist for Business PCs viene installato sui PC.

Se si utilizza il formato del pacchetto di deployment .msi, eseguire manualmente lo script `SupportAssistCleanup.ps1` e quindi installare SupportAssist for Business PCs sui PC.

- **Quali sono gli utilizzi dello script SupportAssistCleanup.ps1?**

Lo script `SupportAssistCleanup.ps1` disponibile nel pacchetto di deployment di SupportAssist for Business PCs esegue le seguenti operazioni:

- Controlla e disinstalla SupportAssist for Home PCs se è installato sul PC.
- Cancella le voci di registro, i servizi e le cartelle relative a SupportAssist, dal PC.

- **Ho utilizzato diversi pacchetti di deployment di SupportAssist sui PC gestiti. Come sono organizzati i PC?**

- Per i PC che eseguono SupportAssist for Business PCs versione 3.1 o precedente: se più amministratori hanno eseguito il deployment di SupportAssist utilizzando diversi pacchetti di deployment, i PC sono organizzati nel sito associato al pacchetto di deployment dell'amministratore.
- Per i PC che eseguono SupportAssist for Business PCs 3.2 e versioni successive: l'amministratore può selezionare un sito ed eseguire il deployment di SupportAssist. Dopo il deployment, i PC sono organizzati nel sito selezionato.

- **Desidero eseguire il deployment di SupportAssist su nuovi PC nel mio ambiente. È necessario scaricare un nuovo pacchetto di deployment o è possibile utilizzare un pacchetto esistente?**

Si consiglia di creare e utilizzare un nuovo pacchetto di deployment per la versione più recente di SupportAssist sui PC. Tuttavia, è anche possibile utilizzare un pacchetto di deployment valido esistente. Per ulteriori informazioni sulle versioni e sulla validità, vedere [Qual è la data di scadenza per l'installazione di SupportAssist?](#)

- **Durante il deployment di SupportAssist, riceverò un'e-mail di registrazione da TechDirect?**

Sì, viene inviata un'e-mail di registrazione una volta, quando il primo PC in un sito è collegato a TechDirect.

- **Ho eseguito il deployment di SupportAssist for Business PCs sulla mia flotta di PC. Quando verranno visualizzati i PC in TechDirect?**

Dopo il deployment di SupportAssist, i PC vengono visualizzati automaticamente nella pagina **Inventario** in TechDirect entro 30 minuti dopo la connessione a TechDirect.

- **È stato eseguito il deployment di SupportAssist sui PC, ma si desidera modificare le impostazioni. È necessario eseguire nuovamente il deployment di SupportAssist sui PC dopo le modifiche?**

Dopo aver modificato le preferenze nella pagina **Configura e connetti > Configura**, le modifiche vengono applicate automaticamente ai PC immediatamente. Tuttavia, è necessario eseguire nuovamente il deployment di SupportAssist se si modificano alcune configurazioni, ad esempio le impostazioni proxy e le impostazioni di Central Resource Manager.

Per informazioni, consultare la *Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **Ho configurato le impostazioni proxy nella procedura guidata Gestione pacchetti di deployment, ma il proxy non è raggiungibile dai PC. SupportAssist si conatterà a Internet e a Dell?**

Sì, se consentito, SupportAssist tenta di connettersi direttamente a Internet e a Dell anche se il proxy è configurato ma non raggiungibile dai PC.

- **Desidero eseguire il deployment della versione più recente di SupportAssist for Business PCs sulla mia flotta di PC. Verranno rimosse le versioni precedenti di SupportAssist for Business PCs sulla flotta di PC?**

No. Quando si implementa la versione più recente di SupportAssist for Business PCs sulla flotta di PC, i PC che eseguono la versione precedente di SupportAssist for Business PCs vengono aggiornati automaticamente alla versione più recente.

- **Come verificare se il file di installazione di SupportAssist è firmato digitalmente?**

Attenersi alla seguente procedura per verificare se il file di installazione di SupportAssist è firmato digitalmente:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse su SupportAssistx64.exe o SupportAssistx64.msi e selezionare **Proprietà**.
2. Selezionare la scheda **Firme digitali**.
3. Nella sezione **Elenco firma**, selezionare **Dell Inc.** e cliccare su **Dettagli**.

Se il file di installazione è firmato, il messaggio **Firma digitale confermata** viene visualizzato nella sezione **Informazioni sulla firma digitale**.

- **Il codice 1644 viene visualizzato durante il deployment di SupportAssist. Quale potrebbe essere il motivo?**

I criteri di sistema di Windows configurati nell'ambiente potrebbero impedire l'installazione di SupportAssist. Controllare i criteri di sistema di Windows e fare riferimento alla documentazione Microsoft per risolvere il problema.

- **Il codice errore 1939 viene visualizzato durante il deployment di SupportAssist. Cosa devo fare per completare il deployment?**

Quando viene visualizzato il codice 1939, riavviare il PC e riprovare a implementare SupportAssist.

Aggiorna SupportAssist

- **Ho installato una versione precedente di SupportAssist for Business PCs sui PC della mia organizzazione. È necessario eseguire l'aggiornamento all'ultima versione di SupportAssist?**

Sì, si consiglia di eseguire l'aggiornamento alla versione più recente per garantire il supporto continuo e ricevere tutti i vantaggi di SupportAssist. Per informazioni sull'aggiornamento di SupportAssist alla versione più recente, vedere la sezione **Aggiornamento di SupportAssist for Business PCs** in *Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **Qual è la data di scadenza per l'installazione di SupportAssist?**

Tutte le installazioni di SupportAssist hanno date di scadenza. Se SupportAssist sta per scadere o è scaduto, è necessario eseguire l'aggiornamento alla versione più recente di SupportAssist sui PC di destinazione per garantire un supporto continuo.

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

Tabella 1. Versione e validità di SupportAssist

Versione di rilascio	Validità
3.5.0.46197	Valida fino al 30 aprile 2025
3.4.1.42601 (aggiornamento patch)	Valida fino al 4 novembre 2024
3.4.1.40081	Valida fino al 4 novembre 2024
3.4.0.39400 (aggiornamento patch-2)	Valida fino al 4 novembre 2024
3.4.0.35720 (aggiornamento patch-1)	Valida fino al 4 novembre 2024
3.4.0.35707	Valida fino al 4 novembre 2024
3.3.1.93	Valida fino al 28 marzo 2024
3.3.0.436	Valida fino al 28 marzo 2024
3.2.0.87	Valida fino al 31 gennaio 2024
3.1.1.18 e versioni precedenti	Scaduta  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.

- **Qual è la data di scadenza per l'installazione di 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 2. Versione e validità di Central Resource Manager

Versione di rilascio	Validità
3.5.0.47317	Valida fino al 30 aprile 2025
1.1.3.40081	Valida fino al 4 novembre 2024
1.1.2.35747	Valida fino al 4 novembre 2024
1.1.1.93	Valida fino al 28 marzo 2024
1.1.0.436	Valida fino al 28 marzo 2024
1.0.0.87	Valida fino al 31 gennaio 2024

Gestire siti e gruppi

- **Che cos'è un sito?**

Un sito è un'entità che contiene uno o più gruppi a cui è possibile associare i PC. I siti consentono di configurare le preferenze univoche per i PC in un gruppo e di gestire la flotta di PC.

- **Perché SupportAssist crea siti?**

I siti aiutano a gestire grandi gruppi di PC in gruppi più piccoli.

- **Quando viene creato un sito?**

- Viene creato un sito quando un pacchetto SupportAssist viene scaricato da un Connect and manage administrator. Il sito viene visualizzato in Connect and manage dopo l'implementazione di SupportAssist sui PC.

- Quando si esegue l'aggiornamento di SupportAssist dalla versione 3.0 e precedenti alla versione più recente, SupportAssist crea automaticamente un nuovo sito con i gruppi associati.

- **È possibile creare manualmente un sito in TechDirect?**

No, quando si scarica il pacchetto SupportAssist da TechDirect viene creato automaticamente un sito.

- **Come evitare la creazione di più siti?**

Per evitare di creare più siti, utilizzare uno dei seguenti metodi:

- Utilizzare un pacchetto SupportAssist scaricato in precedenza creato da altri amministratori e implementare SupportAssist sui PC. Questi PC vengono aggiunti al sito esistente associato al pacchetto SupportAssist scaricato.
- Selezionare uno dei siti creati in precedenza, scaricare il pacchetto SupportAssist dalla pagina **Configura e connetti > Download** e quindi implementare SupportAssist sui PC. Questi PC vengono aggiunti al sito esistente associato al pacchetto SupportAssist scaricato.

- **È possibile spostare i PC da un sito all'altro?**

No, non è possibile spostare i PC tra i siti. Tuttavia, è possibile spostare i PC tra gruppi. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione **Spostare i PC tra gruppi esistenti** nella *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **È possibile unire più siti?**

No, non è possibile unire i siti. Tuttavia, è possibile aggiornare i PC scaricando SupportAssist da un altro sito esistente e implementando la versione più recente sulla flotta di PC. Questi PC vengono aggiunti al sito associato al pacchetto SupportAssist scaricato. Dopo che tutti i PC sono associati al sito selezionato, i siti meno recenti vengono nascosti.

- **È possibile eliminare un sito?**

No, non è possibile eliminare un sito. Tuttavia, è possibile aggiornare i PC scaricando SupportAssist da un altro sito esistente e implementando la versione più recente sulla flotta di PC. Questi PC vengono aggiunti al sito associato al pacchetto SupportAssist scaricato. Dopo che tutti i PC sono associati al sito selezionato, i siti meno recenti vengono nascosti.

- **Come si gestiscono più siti e account amministratore in TechDirect?**

Viene creato automaticamente un sito quando si effettua il deployment di SupportAssist sulla flotta di PC per la prima volta. Un Connect and manage administrator può gestire più siti o assegnare la proprietà ad altri amministratori o tecnici.

- **Che cos'è un gruppo?**

Un gruppo è un'entità logica di PC all'interno di un sito in cui i PC sono associati e hanno le proprie preferenze univoche.

- **I PC sono dislocati in più sedi geografiche. In che modo è possibile raggrupparli?**

È possibile raggruppare i PC in base alla posizione geografica, alle business unit, ai reparti, ai modelli, ai team e così via. Per informazioni sui gruppi, consultare la sezione **Panoramica gruppi** della *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **È possibile organizzare i PC in un gruppo durante l'implementazione di SupportAssist?**

Sì, è possibile organizzare i PC in gruppi specifici durante la creazione di un pacchetto di deployment di SupportAssist. Consultare la sezione **Creare il pacchetto di deployment di SupportAssist** nella *Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **È possibile eseguire il deployment di SupportAssist in un sito creato da un altro amministratore Connetti e gestisci?**

Sì, è possibile scegliere un sito dalla pagina **Configura e connetti > Download** e scaricare il pacchetto di deployment di SupportAssist specifico per un sito.

- **Ho più amministratori che gestiscono PC diversi nella mia organizzazione. Gli amministratori hanno personalizzato un pacchetto di deployment per i PC che gestiscono. Come sono organizzati i PC?**

Dopo il deployment di SupportAssist nella flotta di PC, viene creato un sito univoco per ciascun amministratore dell'organizzazione. I PC che gestiscono vengono visualizzati sotto i rispettivi siti degli amministratori.

- **Dove è possibile trovare informazioni su siti e gruppi?**

Consultare la sezione **Panoramica gruppi** nella *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **Uno degli amministratori Connect and manage che hanno implementato SupportAssist ha lasciato l'organizzazione. Cosa devo fare per gestire i PC nei siti creati da tale amministratore?**

Se la flotta di PC esegue SupportAssist for Business PCs versione 3.1 o successiva, è possibile riassegnare la proprietà del sito a un amministratore diverso. Per informazioni sulla riassegnazione della proprietà del sito, consultare la sezione **Assegnare la proprietà del sito** della *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

Gestire i PC

- **Gli amministratori di SupportAssist della mia azienda hanno scaricato ed eseguito il deployment di SupportAssist sui PC della propria flotta. Tuttavia, non vengono visualizzati nella pagina Inventario. Quale potrebbe essere il motivo?**

Dopo la distribuzione di SupportAssist, i PC vengono visualizzati automaticamente nella pagina **Inventario** in TechDirect entro 30 minuti dopo la connessione a Internet e a Dell.

Se i PC non vengono visualizzati entro 30 minuti, eseguire il test di autodiagnosi per garantire la connettività a Dell. Consultare la sezione **Eseguire il test di diagnostica autonoma di SupportAssist** nella *Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **Come posso rimuovere i PC dalla pagina Inventario in TechDirect?**

È possibile rimuovere i PC dalla pagina **Inventario** utilizzando uno dei seguenti metodi:

- Disinstallare SupportAssist for Business PCs dal PC.
- Nella pagina **Inventario**, selezionare **PC disconnessi** dall'elenco, selezionare i PC che si desidera rimuovere, quindi cliccare su **Rimuovi PC**.

- **Come si assegnano più amministratori per gestire la flotta di PC?**

È possibile assegnare la proprietà dei siti agli amministratori Connetti e gestisci o ai tecnici dalla pagina **Definisci ruoli e autorizzazioni**. Consultare la sezione **Definisci ruoli e autorizzazioni** nella *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **SupportAssist richiede una connessione Internet attiva per monitorare i PC?**

Sì, è necessaria una connessione Internet attiva. Per l'elenco di altri prerequisiti che un PC di destinazione deve soddisfare, consultare la sezione **Prerequisiti per la distribuzione di SupportAssist** nella *Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **Quando è possibile visualizzare i dati sull'utilizzo del PC nella pagina Panoramica di TechDirect?**

I dati sull'**Utilizzo del PC** vengono visualizzati nella pagina **Panoramica** se sono soddisfatti uno o più criteri:

- Si è verificato più di un arresto anomalo del sistema operativo sul PC.
- L'utilizzo della memoria è maggiore del 75%.
- L'utilizzo della CPU è elevato.
- La memoria installata è inferiore o uguale a 4 GB.
- Il runtime della batteria è inferiore a 2 ore.
- Lo spazio di archiviazione restante è inferiore al 10%.
- Sono presenti più di 5 errori delle applicazioni.
- La batteria è inferiore al 30%.

 **N.B.:** I dati di prestazioni e utilizzo sono disponibili solo per i PC con un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

- **Quali parti di ricambio vengono inviate quando si verifica un guasto hardware sul PC?**

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

A seconda dei criteri aziendali Dell, le seguenti parti possono essere spedite automaticamente:

- Disco rigido
- Modulo di memoria
- Unità ottica
- Tastiera
- Mouse

- Batteria
- Scheda video

Per informazioni su come vengono gestite le spedizioni, vedere [Come vengono gestiti gli avvisi di spedizione quando ne viene generato uno da SupportAssist?](#)

- **È disponibile un'opzione per scaricare e visualizzare le informazioni sul PC?**

Sì, è possibile scaricare i dati visualizzati in una pagina specifica come file CSV e visualizzare i dati offline. Consultare la sezione **Esportazioni di dati** nella *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **Che cosa sono i cataloghi personalizzati e quali sono i tipi di cataloghi che è possibile creare in TechDirect?**

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

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

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

- **Quando è possibile visualizzare i dettagli sui dispositivi esterni collegati a un PC?**

È possibile visualizzare i dettagli sul monitor Dell e sulla docking station Dell collegata al PC sulla pagina di **Panoramica del PC** dopo l'invio della telemetria SupportAssist a Dell. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione **Panoramica del PC** della *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **La versione del BIOS di sistema non viene visualizzata per alcuni PC della flotta di dispositivi. Quale potrebbe essere il motivo?**

La **versione del BIOS di sistema** è disponibile nella pagina **Inventario** solo quando viene eseguita una scansione dei driver sul PC. Accertarsi di eseguire una scansione dei driver sui PC per visualizzare la versione del BIOS.

Se si utilizzano cataloghi personalizzati, assicurarsi di implementare almeno un catalogo nel sito e nei gruppi gestiti.

Aggiornamenti PC

- **Con quale frequenza SupportAssist verifica la disponibilità di aggiornamenti del PC?**

SupportAssist verifica la presenza di aggiornamenti del PC una volta alla settimana e, in base alla pianificazione, scansiona le preferenze impostate nella pagina **Connetti e gestisci PC > Configura e connetti > Configura**.

- **Ho avviato un'attività di ottimizzazione remota sui PC gestiti. Per quanto tempo è valida l'attività?**

Quando i PC sono online e connessi a Dell, controllano le attività in sospeso. A seconda della configurazione del gruppo, le attività vengono eseguite sui PC. Se i PC non sono in grado di eseguire le attività entro 72 ore, l'attività scade ed è possibile avviare nuovamente l'attività. Per informazioni sulle ottimizzazioni, consultare la *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **Ho avviato un'attività di ottimizzazione remota sui PC. L'utente del PC deve intervenire per eseguire l'attività?**

Quando il PC è online e connesso a Dell, controlla le attività in sospeso. A seconda della configurazione di SupportAssist, l'utente del PC riceve una notifica sulle attività di ottimizzazione oppure le attività vengono eseguite in background senza l'intervento dell'utente. Se l'utente è avvisato, può scegliere di rinviare l'attività due volte, dopodiché l'attività viene eseguita automaticamente. La notifica viene visualizzata per 90 secondi sul PC. Se l'utente non rinvia l'attività entro 90 secondi, l'attività viene eseguita automaticamente. Per informazioni sulla gestione di un PC specifico, consultare la sezione **Gestione di un singolo PC** della *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **Quando viene avviata un'attività di ottimizzazione remota, l'utente del PC riceve una notifica?**

Le notifiche utente vengono visualizzate in base alle preferenze configurate. Consultare la sezione **Gestione delle preferenze** della *Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **Ho disattivato l'opzione degli utenti che hanno aperto e eseguito SupportAssist sui PC e hanno abilitato le scansioni per l'esecuzione in background. Tuttavia, SupportAssist visualizza le notifiche sugli aggiornamenti per gli utenti nella mia azienda. Quale potrebbe essere il motivo?**

A seconda della configurazione del gruppo, SupportAssist visualizza le notifiche sulle attività di ottimizzazione remota avviate dagli amministratori in TechDirect. Tuttavia, se gli amministratori hanno abilitato l'opzione **Esegui tutte le scansioni e gli aggiornamenti remoti senza l'interazione dell'utente finale** nella pagina **Connetti e gestisci PC > Configura e connetti > Configura**, SupportAssist non visualizza le notifiche sulle attività di ottimizzazione remota all'utente.

- **È possibile selezionare gli aggiornamenti che si desidera eseguire sulla flotta di PC?**

Sì, è possibile personalizzare gli aggiornamenti del PC dalla pagina **Suggerimenti** o **Cataloghi di aggiornamento**.

- **È possibile installare gli aggiornamenti del PC in remoto se gli utenti del PC non dispongono dei diritti di amministratore?**

Sì, se i PC dispongono di un piano di assistenza ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo, è possibile installare gli aggiornamenti del PC in remoto.

- **SupportAssist metterà in coda gli aggiornamenti dei driver e le scansioni hardware sui PC?**

Sì, SupportAssist mette automaticamente in coda gli aggiornamenti dei driver e le scansioni hardware sui PC.

- **Ho avviato un'attività di ottimizzazione remota su un PC specifico. Tuttavia, il PC non è connesso a Internet o acceso. Le attività remote verranno eseguite sul PC?**

Sì, le attività vengono eseguite quando il PC viene acceso e collegato a Dell entro 72 ore dall'avvio dell'attività. Se i PC non sono in grado di eseguire le attività entro 72 ore, l'attività scade ed è possibile avviare nuovamente l'attività.

- **È possibile aggiornare il BIOS su un PC abilitato per BitLocker?**

Sì, BitLocker viene automaticamente sospeso e riabilitato dopo gli aggiornamenti del BIOS.

- **Quando si tenta di eseguire un aggiornamento del BIOS o del PC, TechDirect indica che questi aggiornamenti sono già pianificati. Tuttavia, l'aggiornamento non è installato e dopo tre giorni TechDirect visualizza un messaggio che indica rivedere nuovamente questi aggiornamenti. Quale potrebbe essere il motivo di questo problema?**

Quando si pianificano gli aggiornamenti del BIOS o di altro tipo sul PC, l'attività viene accodata in TechDirect per consentire a SupportAssist di eseguire le attività sul PC. Il PC deve essere online ed essere in grado di connettersi a Internet e al back-end Dell. Se la connessione non riesce entro tre giorni, l'attività scade e TechDirect consente di programmare nuovamente l'aggiornamento.

- **Gli utenti sono autorizzati ad aggiornare BIOS e driver sui propri PC?**

Sì, gli utenti possono aggiornare il BIOS e i driver sui propri PC se sono soddisfatte le seguenti condizioni:

- Gli utenti sono autorizzati dall'amministratore ad aprire ed eseguire SupportAssist sul proprio PC.
- Gli utenti PC dispongono dei diritti di amministratore.
- L'opzione **Aggiornamenti driver** è abilitata dall'amministratore durante la configurazione delle preferenze **Interazione utente**.

- **Desidero aggiornare il BIOS sui PC configurati con la password. Dove è possibile immettere le password del BIOS per eseguire gli aggiornamenti?**

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.

Dopo aver installato Central Resource Manager, è possibile immettere in un foglio elettronico le password del BIOS necessarie per gli aggiornamenti del BIOS.

Per scaricare il foglio elettronico, dal dashboard [TechDirect](#), accedere a **Connetti e gestisci > Gestisci flotta di PC > Connetti e gestisci PC > Gestisci > PC > Inventario**, dall'elenco **Esporta** selezionare **Elenco Central Resource Manager**. Immettere le password dell'amministratore del BIOS e importare il foglio elettronico in Central Resource Manager.

Per informazioni su come installare Central Resource Manager, consultare la *Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella pagina [Pagina della Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **Gli aggiornamenti del BIOS non vanno a buon fine sui PC configurati con la password. Quale potrebbe essere il motivo?**

Controllare la connettività dei PC al Central Resource Manager configurato. Inoltre, assicurarsi che la versione di Central Resource Manager non sia scaduta. Se la versione è scaduta, aggiornare manualmente Central Resource Manager alla versione più recente.

Ottimizzare i PC

- **SupportAssist non esegue scansioni pianificate anche se è abilitato per i PC. Perché?**

SupportAssist esegue una scansione pianificata sul PC solo se vengono soddisfatti i seguenti criteri al momento della scansione:

- Se il PC è collegato a una presa elettrica, la percentuale della batteria deve essere superiore al 50%.
- Se il PC non è collegato a una presa elettrica, il runtime della batteria deve essere superiore a un'ora
- L'utente non sta eseguendo alcuna attività sul PC.

- **Che tipo di file vengono eliminati durante l'ottimizzazione Pulisci file?**

La funzione Pulisci file cancella dal PC i file temporanei, ridondanti e altri file indesiderati. Alcuni esempi di file indesiderati sono:

- File dal Cestino
- Cache del browser
- File temporanei salvati durante l'installazione e la disinstallazione delle applicazioni
- Registri creati da diversi programmi in esecuzione sul PC

- **Quali sono i vantaggi dell'ottimizzazione Pulisci file?**

Ecco i vantaggi dell'uso regolare dell'ottimizzazione Pulisci file:

- Utilizzo migliorato dello spazio su disco rigido
- Ottimizzazione delle prestazioni del PC
- Meno errori e avvertenze riportati dal PC

- **Che cos'è l'ottimizzazione Regola prestazioni?**

L'ottimizzazione Regola prestazioni regola le impostazioni di alimentazione, i file di registro e l'allocazione di memoria per migliorare la velocità di elaborazione del PC.

- Controlla il registro per voci non valide, riferimenti ai file mancanti o link interrotti e loro conseguente eliminazione
- Verifica se i servizi essenziali che influiscono sull'esperienza dell'utente sono in funzione
- Impedisce l'avvio automatico dei servizi non essenziali

- **Quali sono i vantaggi dell'ottimizzazione Regola prestazioni?**

Di seguito sono riportati i vantaggi di un'ottimizzazione regolare delle prestazioni del PC:

- Migliori prestazioni e stabilità del PC
- Tempo di avvio del PC ridotto
- Caricamento più rapido delle applicazioni

- **Che cos'è l'ottimizzazione Ottimizza rete?**

L'ottimizzazione Ottimizza rete migliora le prestazioni dei browser e ottimizza la connettività di rete per fornire una rete efficiente e affidabile grazie alle seguenti funzioni:

- Aggiornamento delle impostazioni del dispositivo per garantire la sicurezza della connettività
- Esecuzione di più controlli e ottimizzazione delle impostazioni TCP o IP e delle impostazioni Internet o del browser

- **Che cos'è l'ottimizzazione Rimuovi virus e malware?**

L'ottimizzazione Rimuovi virus e malware consente di isolare, eliminare e ripristinare i file danneggiati da virus e malware sui PC e di tenerli al sicuro grazie alle seguenti funzioni:

- Scansione delle posizioni chiave sul PC per rilevare le minacce attive
- Scansione e risoluzione dei problemi relativi ai servizi Windows essenziali per la protezione del PC

Gestisci avvisi

- **Qual è il significato dei rilevamenti proattivi e predittivi dei problemi?**

- Supporto proattivo per il rilevamento e la risoluzione dei problemi nell'automazione del rilevamento dei guasti hardware, della creazione dei casi e del supporto.
- Il rilevamento e la risoluzione predittivi dei problemi contribuiscono a ridurre le interruzioni prima che si verifichino guasti hardware.

- **Come vengono gestiti gli avvisi di spedizione quando ne viene generato uno da SupportAssist?**

Se la funzione di inoltrato automatico è abilitata o se gli avvisi a Dell Technologies sono stati esaminati e inoltrati manualmente, la richiesta di spedizione viene elaborata in base alla policy aziendale Dell. La parte di ricambio viene spedita all'indirizzo di spedizione fornito nella pagina **Connetti e gestisci PC > Configura e connetti > Configura**.

- **SupportAssist può essere integrato con soluzioni di gestione dell'help desk esterne?**

Sì, è possibile integrare gli avvisi SupportAssist nella propria soluzione ServiceNow. L'integrazione con ServiceNow consente la creazione automatica di un incidente in ServiceNow per gli avvisi di SupportAssist. Consultare la sezione **Integrazione degli avvisi SupportAssist con soluzioni esterne** nella *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

Consumo dei dati

- **Quanti dati Internet utilizza SupportAssist per i PC di monitoraggio?**

SupportAssist richiede la connettività Internet per le sue operazioni. Nella tabella seguente sono elencate le frequenze e i dati medi utilizzati per il monitoraggio di 1 PC.

Tabella 3. Consumo medio dei dati

Evento	Frequenza dell'evento	Consumo di dati per 1 PC
Registrazione di SupportAssist	Una volta dopo il deployment	15 KB
Invio di informazioni sul PC o dati di telemetria minimi	Una volta ogni 6-24 ore	4 KB
Caricamento delle informazioni del PC durante le scansioni pianificate	Ogni settimana o ogni mese, come configurato nelle preferenze di SupportAssist	120 KB
Invio di informazioni relative al monitoraggio periodico del PC	Una volta ogni 30-45 giorni dopo il deployment	135 KB
Invio di avvisi e informazioni relative allo stato del sistema	Quando viene rilevato un avviso o quando si verifica un errore	145 KB
Creazione di una richiesta di supporto	Quando un avviso è adatto alla creazione di una richiesta di supporto	Da 160 a 350 KB
Verifica degli aggiornamenti della versione di SupportAssist	Una volta alla settimana	16 KB
Aggiornamento all'ultima versione di SupportAssist	Quando è disponibile una versione più recente	318 MB
Ricerca di consigli Dell per gli aggiornamenti del PC	Due volte a settimana	1,2-11,2 MB
Verifica dei suggerimenti per gli aggiornamenti intelligenti del PC	Due volte a settimana	65 KB
Invio di informazioni sul PC (informazioni sull'integrità e sull'esperienza delle applicazioni)	Una volta ogni ora	2320 KB

 **N.B.:** Per gli aggiornamenti di driver, BIOS e firmware, il valore di consumo dei dati varia a seconda del numero di aggiornamenti.

API (Application Programming Interface)

- **Che cosa fanno le API di gestione dei PC?**

Le API di gestione dei PC consentono di accedere alle informazioni su **avvisi, integrità, esperienza delle applicazioni e sicurezza** dei PC. È possibile utilizzare queste informazioni nelle applicazioni esistenti o negli strumenti desiderati. Le API di gestione dei PC sono disponibili per i PCO che dispongono di un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

- **Come si accede alle API di gestione dei PC?**

Per accedere alle API di gestione dei PC, attivare il servizio Connect and manage in TechDirect e completare la richiesta di onboarding dell'API. Una volta approvata la richiesta, riceverai le chiavi richieste per accedere alle API di gestione dei PC.

- **A chi posso rivolgermi per eventuali domande relative alle API di gestione dei PC?**

Per assistenza relativa alle API, scrivere all'indirizzo **APIs_TechDirect@Dell.com**.

Piani di assistenza

- **Quali sono le funzionalità supportate per i piani di assistenza Basic, ProSupport, ProSupport Plus e ProSupport Flex for Client?**

Per informazioni sulle funzionalità e sui piani di assistenza, consultare la sezione **Funzionalità e piani di assistenza Dell di Connetti e gestisci** nella *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

- **SupportAssist offre supporto predittivo e proattivo?**

Sì, il supporto proattivo è disponibile per i PC con un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client client attivo. Il supporto predittivo è disponibile per i PC con un piano di assistenza ProSupport, ProSupport Plus o ProSupport Flex for Client attivo.

- **È necessario acquistare SupportAssist o il servizio Connetti e gestisci?**

No, non è necessario acquistare SupportAssist o il servizio Connect and manage in TechDirect. Tuttavia, le funzionalità di SupportAssist e Connect and manage dipendono dai piani di assistenza acquistati per il PC.

- **Qual è il costo di SupportAssist?**

SupportAssist è un software gratuito. Tuttavia, le funzionalità di SupportAssist dipendono dai piani di assistenza acquistati per il PC.

- **Il piano di assistenza sul PC è scaduto. SupportAssist continuerà a funzionare sulla flotta di PC?**

Se il piano di assistenza sul PC è scaduto, SupportAssist continua a funzionare ma con funzionalità limitate. Per informazioni sulle funzionalità e sui piani di assistenza, consultare la sezione **Funzionalità e piani di assistenza Dell di Connetti e gestisci** nella *Guida all'amministrazione di SupportAssist for Business PCs con Windows* disponibile nella Pagina della [Documentazione SupportAssist for Business PCs](#).

Supporto lingua

- **Quali sono le lingue supportate da TechDirect?**

TechDirect supporta 11 lingue: cinese (semplificato), cinese (tradizionale), inglese, francese, tedesco, italiano, giapponese, coreano, portoghese iberico, russo e spagnolo.

- **Quali sono le lingue supportate dall'interfaccia utente di SupportAssist?**

L'interfaccia utente di SupportAssist supporta 11 lingue: cinese (semplificato), cinese (tradizionale), inglese, francese, tedesco, italiano, giapponese, coreano, portoghese iberico, russo e spagnolo.



N.B.: Gli utenti all'interno dell'organizzazione possono visualizzare l'interfaccia utente SupportAssist solo se è stata abilitata l'opzione **Consenti agli utenti di aprire ed eseguire SupportAssist sul PC** nella pagina **Connetti e gestisci PC > Configura e connetti > Configura**.

Varie

- **Perché gli utenti segnalano che i PC sono occasionalmente lenti o non rispondono?**

Quando SupportAssist esegue i test di diagnostica, l'utilizzo della CPU e della memoria aumenta fino al completamento dei test. Ciò potrebbe rallentare o creare errori temporanei al PC fino al completamento dei test.

- **In che modo è possibile riparare SupportAssist?**

Se SupportAssist non funziona, eseguire i seguenti passaggi per ripararlo:SupportAssist

1. Aprire il **Prompt dei comandi** con privilegi di amministratore.
2. Eseguire uno dei seguenti comandi in base al formato del pacchetto di deployment:
 - Se SupportAssist è stato installato tramite il pacchetto di deployment MSI, eseguire `msiexec /fomusv <path of the folder where you extracted the SupportAssist MSI file>/qn`
Assicurarsi di usare lo stesso file MSI usato durante il deployment di SupportAssist for Business PCs.
 - Se SupportAssist è stato distribuito tramite il pacchetto di deployment EXE, eseguire `<path of the folder where you extracted the SupportAssist executable file> repair`
Assicurarsi di usare lo stesso file EXE usato durante il deployment di SupportAssist for Business PCs.

3. Per riavviare i servizi di SupportAssist, riavviare il computer.

 **N.B.:** Non è possibile riparare SupportAssist se sono stati modificati il database e le voci di registro di SupportAssist dopo il deployment.

- **SupportAssist è installato sulla flotta di PC, ma l'utente PC non riesce ad aprire l'interfaccia utente. Quale potrebbe essere il motivo?**

L'utente del PC può aprire l'interfaccia utente se sono soddisfatte le seguenti condizioni:

- È stato consentito all'utente del PC di aprire ed eseguire SupportAssist.
- La porta 5700 è aperta sul PC.
- Transport Layer Security (TLS) 1.2 è abilitato sul PC.

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

Per aprire l'interfaccia SupportAssist, il programma richiede la porta 5700. Per verificare se un'altra applicazione utilizza la porta 5700, attenersi alla seguente procedura sui PC in cui si desidera eseguire SupportAssist:

1. Fare clic su **Start** per aprire il menu programmi.
2. Cercare e aprire **Servizi**.
3. Nel riquadro destro, cliccare su **Dell SupportAssist for Business PCs**.
4. Nel riquadro sinistro, cliccare su **Stop**.
5. Nel menu programmi, cercare e aprire l'applicazione **Prompt dei comandi**.
6. Digitare `netstat -a -v | findstr /C:"5700"` e premere Invio.
 - Se nessuna applicazione utilizza la porta 5700, non viene visualizzato alcun risultato.
 - Se un'altra applicazione utilizza la porta 5700, vengono visualizzati il numero di porta e lo stato IN ASCOLTO .
7. Riavviare il servizio **Dell SupportAssist for Business PCs**.

- **Si è permesso agli utenti dell'organizzazione di visualizzare e utilizzare l'interfaccia utente di SupportAssist. Tuttavia, non sono in grado di aprire l'interfaccia utente. Quale potrebbe essere il motivo?**

Per aprire l'interfaccia utente di SupportAssist, verificare che il livello di sicurezza del PC sia impostato su **Medio-alto, Medio, Medio-basso** o **Basso** per l'area **Intranet locale** . Per impostare il livello di sicurezza, effettuare le seguenti operazioni:

1. Fare clic su **Start** per aprire il menu programmi.
2. Cercare e aprire le **Opzioni Internet**.
3. Cliccare sulla scheda **Sicurezza**.
4. Selezionare l'area **Intranet locale** .
5. Impostare il livello di sicurezza.
6. Cliccare su **Applica**, quindi su **OK**.

- **Con quale frequenza vengono aggiornati i dati nella pagina Indicatori di prestazioni (KPI)?**

I dati vengono aggiornati una volta al giorno.

- **In che modo è possibile fornire i registri al supporto Dell per la risoluzione dei problemi del PC?**

Attenersi alla seguente procedura per accedere ai file di registro:

1. Sul PC in cui si verifica il problema, cercare **Windows PowerShell** e cliccare su **Esegui come amministratore**.
2. Accedere alla cartella **C: > Programmi > Dell > SupportAssist > Tools**.

3. Eseguire lo script **SupportAssistDebugger** con i seguenti comandi:
 - **EnableDebug**: per abilitare i registri di debug per SupportAssist.
 - **CollectLogs**: per raccogliere i registri SupportAssist, i registri degli eventi, il registro di sistema e così via.
 - **CollectInfo**: per raccogliere le informazioni di base relative a SupportAssist.
 - **DisableDebug**: per disabilitare i registri di debug per SupportAssist e per scaricare i file di registro.

Dopo l'esecuzione dello script, vengono creati i file di registro.

4. Condividere i file di registro con il team di supporto per la risoluzione dei problemi.

• **Quando SupportAssist raccoglie i dati di telemetria a seconda dello stato del PC dell'utente finale?**

La seguente tabella descrive i requisiti di stato del PC per permettere a SupportAssist di raccogliere varie telemetrie dalla flotta di PC:

Tabella 4. Requisiti dello stato del PC per la data collection

Azioni SupportAssist	Modalità attiva	Modalità di sospensione	Bloccato	Modalità di ibernazione	Modalità di risparmio energetico	Modalità inattiva	RDP (Remote Desktop Protocol)
Scansioni pianificate con interazione dell'utente finale	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✓
Scansioni pianificate senza interazione dell'utente finale	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Azioni remote con interazione dell'utente finale	✓	✗	✗	✗	✓ Gli aggiornamenti del BIOS non sono installati.	✗	✓ Gli aggiornamenti del PC non sono installati.
Azioni remote senza interazione dell'utente finale	✓	✗	✓	✗	✓ Gli aggiornamenti del BIOS non sono installati.	✓	✓
Raccolta e caricamento della telemetria delle informazioni approfondite del PC come integrità del PC, esperienza delle applicazioni e dati sulla sicurezza	✓	✗	✓ Le raccolte non vengono caricate.	✗	✓	✓	✓

Tabella 4. Requisiti dello stato del PC per la data collection (continua)

Azioni SupportAssist	Modalità attiva	Modalità di sospensione	Bloccato	Modalità di ibernazione	Modalità di risparmio energetico	Modalità inattiva	RDP (Remote Desktop Protocol)
Rilevamento degli avvisi e creazione dei casi	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Aggiornamento automatico di SupportAssist alla versione più recente	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓

• **A chi dobbiamo rivolgerci se abbiamo bisogno di assistenza con SupportAssist?**

Puoi contattare il Service Account Manager (SAM) assegnato alla tua azienda. È anche possibile contattare il supporto tecnico Dell per assistenza.

Risorse

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

Documentazione e altro

Tabella 5. Risorse

Per ulteriori informazioni su	Vedere	Disponibile a
Onboarding in TechDirect, configurazione, download e deployment di SupportAssist sulla flotta di PC	Amministratori IT: <i>Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs con Windows</i> Partner: <i>Guida al deployment di SupportAssist for Business PCs con Windows per partner</i>	Pagina della Documentazione 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</i>	
Domande frequenti e risposte su SupportAssist for Business PCs	<i>Domande frequenti su SupportAssist for Business PCs con Windows</i>	
Configurazione di SupportAssist for Business PCs	<i>Guida all'installazione rapida di SupportAssist for Business PCs con Windows</i>	
Dati raccolti da vari componenti del PC	<i>SupportAssist for Business PCs with Windows OS Dati raccolti da vari componenti del PC</i>	
Riepilogo delle modifiche recenti, dei miglioramenti, dei problemi noti e delle limitazioni nella versione	<i>Note di rilascio di SupportAssist for Business PCs con Windows</i>	

Tabella 5. Risorse (continua)

Per ulteriori informazioni su	Vedere	Disponibile a
Utilizza SupportAssist configurato e implementato nel PC dall'amministratore IT.	<i>Guida dell'utente di SupportAssist for Business PCs con Windows</i>	
Iscrizione dell'organizzazione, gestione degli avvisi di SupportAssist e richieste di spedizione di componenti in TechDirect.	Dashboard TechDirect	https://techdirect.dell.com
SupportAssist: vantaggi e funzioni	SupportAssist: home page	Homepage di SupportAssist for Business PCs
TechDirect vantaggi e funzioni	Pagina iniziale TechDirect	Pagina iniziale TechDirect
Webinar per i clienti, video di panoramica e demo autonome di SupportAssist for Business PCs	Connettersi a SupportAssist for Business PCs in TechDirect	Pagina Connettersi a SupportAssist for Business PCs in TechDirect

Video

- [Come eseguire l'onboarding in TechDirect per configurare e connettere SupportAssist for Business PCs](#)
- [Come visualizzare lo stato della flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#)
- [Come visualizzare l'esperienza delle applicazioni per la flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#)
- [Come visualizzare la sicurezza della flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#)
- [Come creare regole di correzione per la flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#)
- [Come creare e gestire i cataloghi per la propria flotta di PC utilizzando SupportAssist for Business PCs](#)

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.