

Konfigurationsguide för SIM/eSIM för Windows

Anmärkningar, försiktighetsbeaktanden och varningar

 **OBS:** OBS innehåller viktig information som hjälper dig att få ut det mesta av produkten.

 **CAUTION: VIKTIGT** anger antingen risk för skada på maskinvara eller förlust av data och förklarar hur du kan undvika problemet.

 **WARNING:** En WARNING visar på en potentiell risk för egendoms-, personskador eller dödsfall.

Kapitel 1: Introduktion och förutsättningar.....	4
Kapitel 2: Installera ett SIM-kort och anslut datorn till den mobila nätverkstjänsten.....	5
Kapitel 3: Ansluta till mobilnätjänsten med eSIM.....	9
Skaffa en eSIM-profil från en mobiloperatör.....	9
Använda Mobilabonnemang.....	9
Använda QR- eller aktiveringskoder som skickats av mobiloperatören.....	10
Söka efter en profil med hjälp av en identifieringsserver (SM-DS).....	11
Din organisation hämtar eSIM-kort i bulk från mobiloperatören.....	12
Använda eSIM-profilen inuti datorn.....	13
Kapitel 4: Hantera eSIM-profiler på Microsoft Intune.....	14
Kapitel 5: Viktig information när du återställer eller installerar om Windows.....	16
Kapitel 6: Felsökning.....	18
Felsöka anslutningsproblem med mobilinställningar.....	18
Dells mobila bredbandsmodul (WWAN) hittas inte på en omavbildad dator.....	18
Fysiskt SIM-kort isatt men ingen mobilsignal.....	18
Frekvent nedladdning av mjukvara till modem.....	18
Mobilsignalen visar att anslutning finns men det finns ingen internetåtkomst.....	18
QR-kod.....	19
Aktiveringskod.....	19
Datorn kan inte hämta en eSIM-profil eller hitta identifieringsservern.....	19
Kapitel 7: Identifieringsinformation för mobiloperatören.....	20
Kapitel 8: Installera drivrutinerna.....	21
Kapitel 9: Få hjälp och kontakta Dell Technologies.....	22

Introduktion och förutsättningar

Du kan ansluta till den mobila nätverkstjänsten med antingen ett SIM-kort som är installerat i datorn eller ett inbäddat SIM-kort (eSIM) som kräver att en eSIM-profil skickas via internet till enheten. På vissa nyare Dell-datorer finns möjligheten att välja båda, men endast ett kan vara aktivt åt gången.

Dessa är förutsättningarna för att installera ett SIM- eller eSIM-kort i datorn:

- **Dator:** Datorn måste konfigureras med ett modem, ibland kallat WWAN-modul.
- **Operativsystem:** Datorn måste köra antingen Windows 10 eller Windows 11, men de här instruktionerna gäller endast Windows 11.
- **Drivrutinsinstallation:** Se till att alla drivrutiner är uppdaterade, särskilt för WWAN-modulen.
- **Internetanslutning:** En internetanslutning krävs för att ladda ner drivrutiner eller utföra eSIM-aktiveringsprocessen.

Skillnader i termer som används i Windows

Beroende på dina engelska språkställningar kan det finnas skillnader i hur den mobila nätverkstjänsten beskrivs i Windows.

I amerikansk engelska används termen Cellular.

I andra engelskspråkiga miljöer (t.ex. brittisk engelska) används termen Mobile.

Dessa skillnader anges i de procedurer som följer och visas som Cellular* och Mobile**.

Installera ett SIM-kort och anslut datorn till den mobila nätverkstjänsten

 **WARNING:** Innan du utför något av stegen ska du läsa och följa säkerhetsinformationen som medföljde datorn.

Leta reda på SIM-kortplatsen

De flesta bärbara Dell-datorer har en SIM-kortplats på baksidan eller på någon av sidorna av produkten. Vissa modeller har en SIM-kortplats som finns inuti enheten eftersom SIM-kortet sällan byts i dessa produkter. Information om placeringen av SIM-kortplatsen finns i användarhandboken eller servicehandboken för datorn på [Dells supportwebbplats](#).

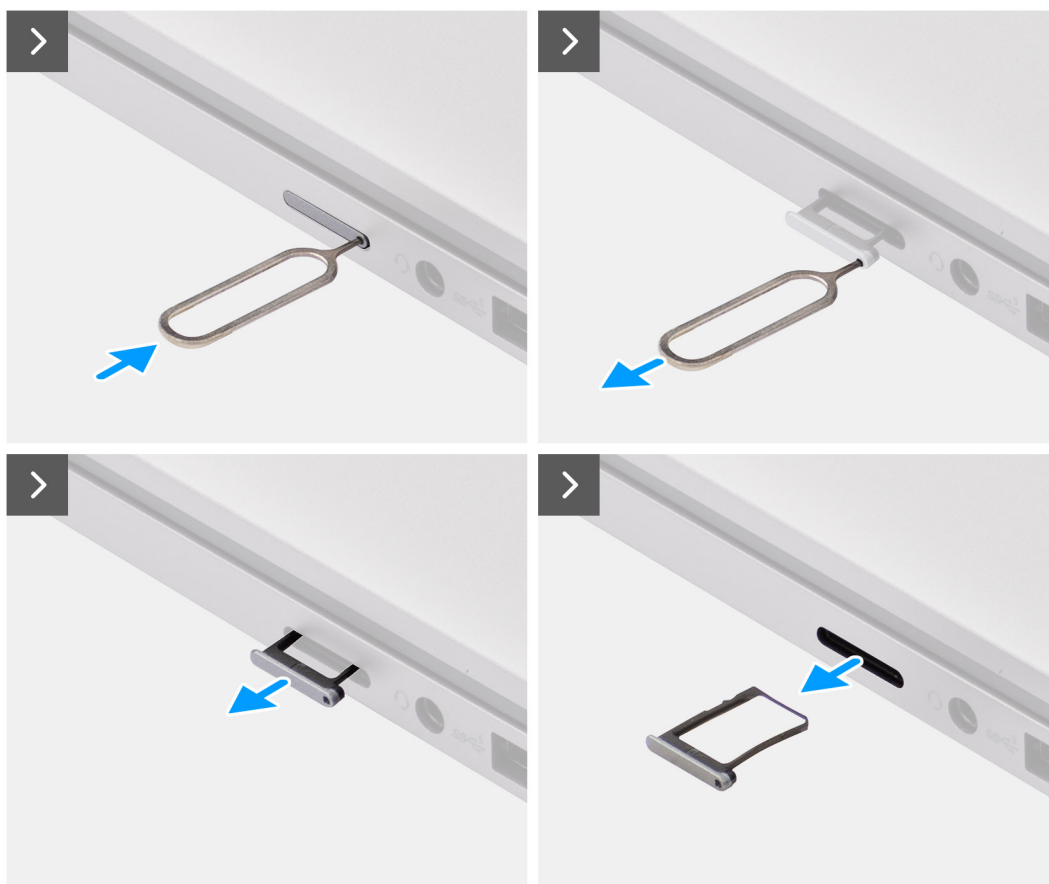


Figur 1. Exempel 1 – placering av SIM-kortplats



Figur 2. Exempel 2 – placering av SIM-kortplats

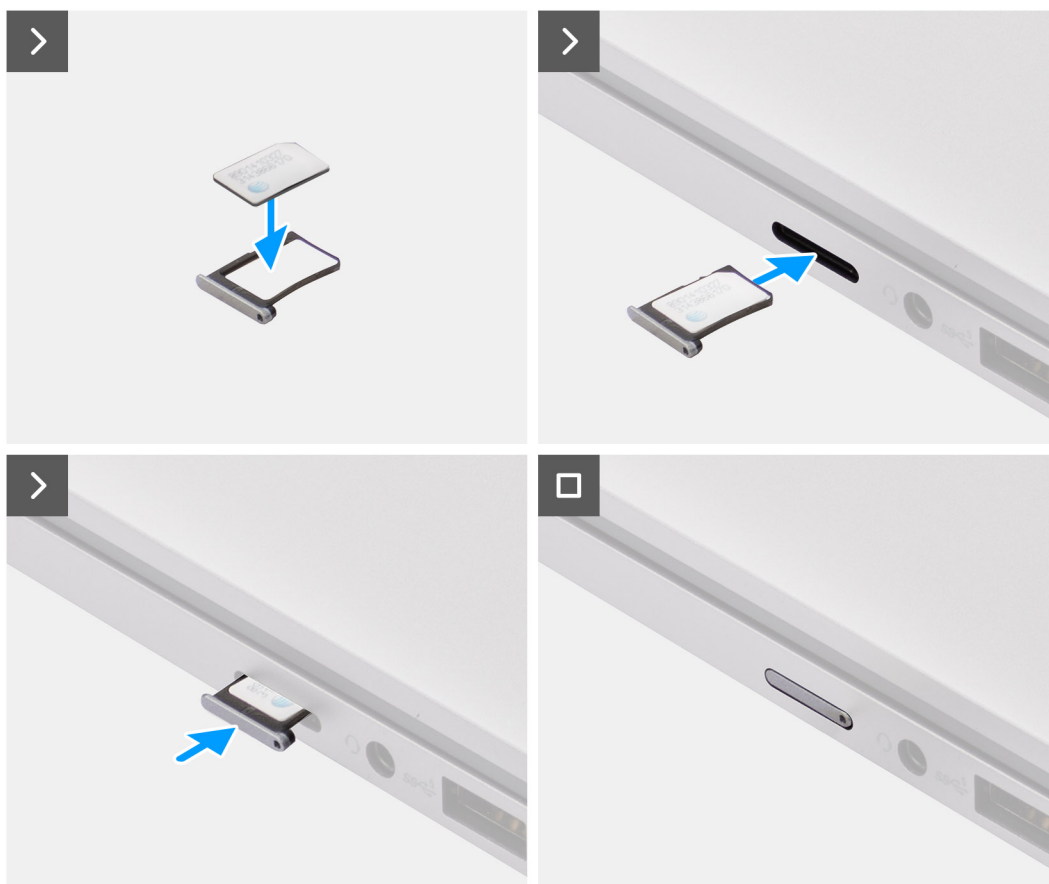
Ta bort SIM-kortfacket från datorn



Figur 3. Ta bort SIM-kortfacket från datorn

1. Sätt in ett stift i frigöringshålet i SIM-kortfacket och tryck inåt tills facket frigörs.
2. Skjut ut SIM-kortfacket från kortplatsen på datorn.

Installera SIM-kortet i datorn



Figur 4. Installera SIM-kortet i datorn

1. Rikta in SIM-kortet mot spåret på SIM-kortfacket och placera det plant i facket.

i **OBS:** Se till att SIM-kortet ligger plant i facket, eftersom det säkerställer att kontakterna på SIM-kortet är vända åt rätt håll.

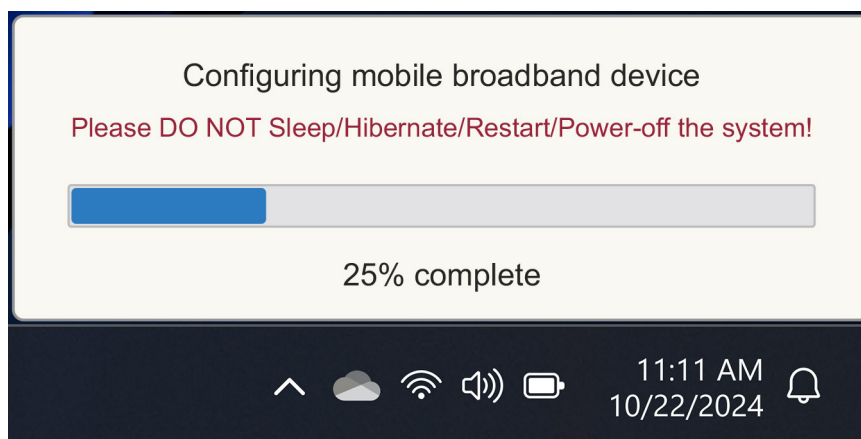
2. Sätt försiktigt i och tryck in SIM-kortfacket i kortplatsen på datorn.

Ansluta datorn till den mobila nätverkstjänsten

1. I Windows väljer du **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil** för att kontrollera anslutningen till den mobila nätverkstjänsten.
2. Kontrollera att **Mobil** är **På**.
3. Kontrollera att **Använd det här SIM-kortet för mobildata** är inställt på **SIM**.

i **OBS:** Om du inte kan ansluta till den mobila nätverkstjänsten läser du avsnittet [Felsöka anslutningsproblem med mobilinställningar](#).

i **OBS:** Det kan krävas en uppdatering av den fasta mjukvaran för datorns WWAN-modul för att säkerställa kompatibilitet med mobiloperatörens nätverk. Om detta inträffar visas ett meddelande som liknar det som visas nedan – Starta inte om och stäng inte av datorn medan den fasta mjukvaran laddas ner eller installeras.



Figur 5. Meddelande när du uppdaterar datorns fasta programvara för WWAN-modulen

Ansluta till mobilnätjänsten med eSIM

I det här avsnittet beskrivs hur du använder ett inbäddat SIM-kort (eSIM) för att ladda ner en SIM-profil som skickas över internet till din enhet för att erhålla en mobiltjänst. Vissa nyare Dell-datorer kan innehålla ett inbäddat SIM-kort (eSIM).

Skaffa en eSIM-profil från en mobiloperatör

Det finns fyra metoder för att skaffa en eSIM-profil från en mobiloperatör.

Klicka på en av följande metoder för att få anvisningar om hur du skaffar eSIM-profilen.

- **Mobilabonnemang:** Mobilabonnemang är ett Windows-baserat program där användaren kan välja, betala och ladda ner en eSIM-profil.
- **QR- eller aktiveringskoder som skickats av mobiloperatören:**
 1. Mobiloperatören skickar en QR-kod eller aktiveringskod till användaren.
 2. Användaren anger sedan aktiveringskoden eller använder datorns kamera för att läsa QR-koden och ladda ner eSIM-profilen.
- **Söka efter en profil med hjälp av en identifieringsserver (SM-DS):**
 1. Mobiloperatören meddelar Windows om en ny profil.
 2. Windows söker automatiskt efter uppdateringar vid första start, eller så kan användare manuellt söka efter uppdateringar.
- **Din organisation hämtar eSIM-kort i bulk från mobiloperatören:**
 1. Företaget köper eSIM-profiler i bulk från mobiloperatören.
 2. Sedan används ett hanteringssystem för att ladda ner eSIM-profiler.

Kunderna måste kontakta mobiloperatören för att ta reda på vilka nedladdningsalternativ för eSIM-profiler som är tillgängliga.

i OBS: En Wi-Fi- eller ethernet-anslutning krävs innan en användare kan använda **Mobilabonnemang** för att få en eSIM-profil.

Använda Mobilabonnemang

I Windows väljer du **Start > Alla appar > Mobilabonnemang** för att starta programmet Mobilabonnemang.

i OBS: Du kan även ladda ner **Mobilabonnemang** från Microsoft Store.

i OBS: Först visas endast lokala mobiloperatörer baserat på datorns platsinställningar. Användaren har även möjlighet att välja sitt land i listrutan eller välja **Visa alla operatörer** för att visa alla tillgängliga mobiloperatörer i Mobilabonnemang.

När en mobiloperatör har valts öppnas operatörens webbplats och användaren behöver då:

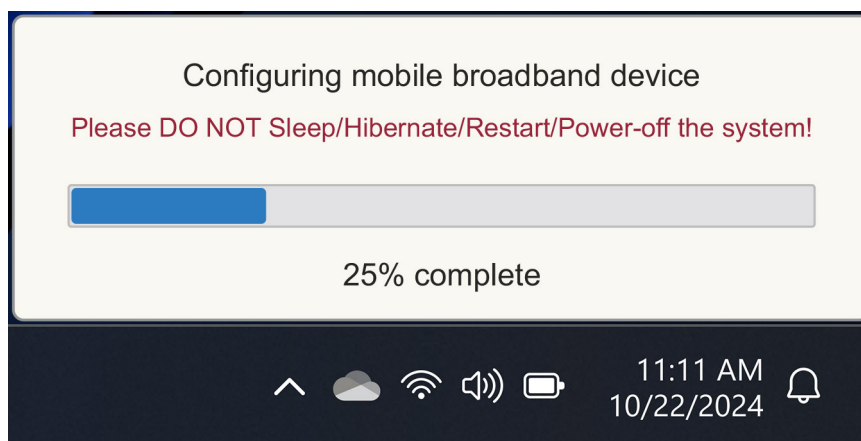
1. Skapa ett nytt konto genom att ange information som namn, e-post och lösenord eller logga in med befintliga kontouppgifter. Ytterligare användarverifiering kan behövas baserat på vilken mobiloperatör som valts.
2. Välj ett abonnemang (t.ex. ett abonnemang för ett enskilt land eller för flera länder) och ange mängden data och abonnemangets varaktighet.
3. Slutför betalningen för det valda abonnemanget.

i OBS: Mobilabonnemang laddar ner eSIM-profilen direkt till datorn och uppdaterar sedan nätverksinställningarna för att ansluta till mobiloperatörens nätverk efter att betalningen har slutförts.

Välj **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil** för att kontrollera anslutningen till mobiloperatören.

i OBS: Se till att **Mobil** är **På** och att **Använd det här SIM-kortet för mobildata** är inställt på **eSIM**.

i OBS: Det kan krävas en uppdatering av den fasta mjukvaran för datorns WWAN-modul för att säkerställa kompatibilitet med mobiloperatörens nätverk. Om detta inträffar visas ett meddelande som liknar det som visas nedan – Starta inte om och stäng inte av datorn medan den fasta mjukvaran laddas ner eller installeras.



Figur 6. Meddelande när du laddar ner den fasta programvaran

Se avsnittet [Felsökning](#) för SIM-kort och eSIM-kort om du stöter på problem.

Använda QR- eller aktiveringskoder som skickats av mobiloperatören

Mobiloperatören skickar en QR-kod eller aktiveringskod via e-post. Du kan sedan skanna QR-koden med datorns kamera.

Tabell 1. Exempel på en QR-kod/aktiveringskod

Exempel på en QR-kod	Exempel på en aktiveringskod
	LPA:1\$smdp-plus-0.vb.vd.kigen.com\$AEBE4387-0FFB-3720-64EC-221527C7592D

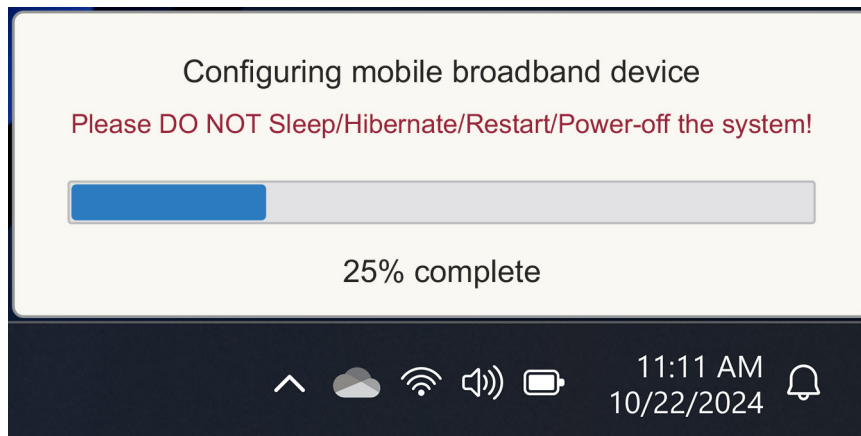
Gör så här för att lägga till en eSIM-profil:

1. Välj **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil**.
2. Se till att **Mobil** är inställt på **På** och att **Använd det här SIM-kortet för mobildata** är inställt på **eSIM**.
3. Bläddra ner och klicka på **eSIM-profiler**.
4. Klicka på **Lägg till profil**.
5. Välj **Låt mig ange en aktiveringskod som jag har från min mobiloperatör** och klicka på **Nästa**.
Kameran slås på.
6. Skanna QR-koden.

OBS: När QR-koden har lästs in går Windows för en kort stund in i länkprompten. Beroende på din mobiloperatör kan ytterligare en skärm visas innan eSIM-profilen laddas ner.

7. Om du har laddat ner flera eSIM-profiler måste du välja vilken som ska användas.
Gå till **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil** och klicka på **eSIM-profiler**.
8. Välj namnet på eSIM-profilen och klicka på **Använd**.
9. Se till att **Mobil** är **På** och att **Använd det här SIM-kortet för mobildata** är inställt på **eSIM** för att kontrollera anslutningen till mobiloperatören.

OBS: Det kan krävas en uppdatering av den fasta mjukvaran för datorns WWAN-modul för att säkerställa kompatibilitet med mobiloperatörens nätverk. Om detta inträffar visas ett meddelande som liknar det som visas nedan – Starta inte om och stäng inte av datorn medan den fasta mjukvaran laddas ner eller installeras.



Figur 7. Meddelande när du laddar ner den fasta programvaran

Mer information om hur du lägger till en eSIM-profil, söker efter tillgängliga profiler, använder en aktiveringskod eller ansluter till mobildata med en eSIM-profil finns i [Använd ett eSIM för att skapa anslutning till mobildata på din Windows-dator](#).

Söka efter en profil med hjälp av en identifieringsserver (SM-DS)

En mobiloperatör kan skicka ett meddelande om att ett eSIM är redo att laddas ner på en identifieringsserver (SM-DS). I välkomstprogrammet när Windows startar för första gången gör Windows automatiskt följande:

1. Visar en lista över vanliga identifieringsservrar på sidan **Nu ansluter vi dig till ett nätverk**.
2. Om det finns en eSIM-profil laddar Windows ner eSIM-profilen och använder den för att ansluta till mobiloperatörens nätverk.

Mer information om hur du ansluter eSIM-profilen finns i [Använd ett eSIM för att skapa anslutning till mobildata på din Windows-dator](#).

Följ stegen för att söka efter en profil med hjälp av identifieringsservern (SM-DS):

1. Välj **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil** för att kontrollera anslutningen till mobiloperatören.
2. Se till att **Mobil** är **På** och att **Använd det här SIM-kortet för mobildata** är inställt på **eSIM**.
3. Bläddra ner och klicka på **eSIM-profiler**.
4. Klicka på **Lägg till profil**.
5. Välj **Sök efter tillgängliga profiler**.

OBS:

- Om inga profiler hittas visas ett allmänt felmeddelande *Something went wrong* (Något gick fel). Även om du blir instruerad att kontakta din mobiloperatör kan det också vara så att du inte har någon anslutning till identifieringsservern.
- Om en profil hittas laddas den ner.

6. Om du har laddat ner flera eSIM-profiler måste du välja vilken som ska användas.

Gå till **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil** och klicka på **eSIM-profiler**.

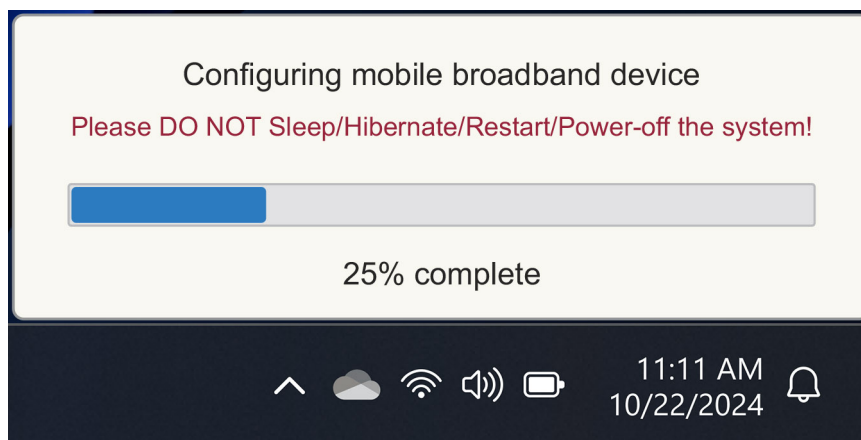
7. Välj namnet på eSIM-profilen och klicka på **Använd**.

OBS:

Ett meddelande visas: Detta använder mobildata från ditt dataabonnemang och medför avgifter. Vill du fortsätta?"

8. Klicka på **Ja** för att fortsätta.
9. Välj **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil** för att kontrollera anslutningen till mobiloperatören.

OBS: Det kan krävas en uppdatering av den fasta mjukvaran för datorns WWAN-modul för att säkerställa kompatibilitet med mobiloperatörens nätverk. Om detta inträffar visas ett meddelande som liknar det som visas nedan – Starta inte om och stäng inte av datorn medan den fasta mjukvaran laddas ner eller installeras.



Figur 8. Meddelande när du laddar ner den fasta programvaran

Windows konfigureras som standard för att använda GSMA-identifieringsservern som är internationellt erkänd och oberoende av specifika mobiloperatörer. Dell Technologies konfigurerar dessutom ytterligare några välkända identifieringsservrar.

Vissa privata nätverksoperatörer använder dock sina egna identifieringsservrar (SM-DS), och i sådana fall måste du manuellt ändra adressen.

För att ändra adressen manuellt går du till **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil**. Välj sedan **eSIM-profiler > Standardserveradress för SM-DP** och klicka på **Redigera**.

Adressen kan vara ett DNS-namn eller en IP-adress. Du kan även ta bort adressen genom att klicka på **X** i dialogrutan och klicka på **Spara**.

Du måste sedan följa steg 1 till 9 manuellt för att kontrollera den nya identifieringsserveradressen (SM-DS) för en eSIM-profil.

OBS: Du kan också använda **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil**. Välj sedan **eSIM-profiler > Standardserveradress för SM-DP** för att manuellt söka i en SM-DP+ efter din eSIM-profil.

Din organisation hämtar eSIM-kort i bulk från mobiloperatören

Om din organisation har många bärbara datorer att ansluta till en operatörs nätverk är det enklare för mobiloperatören att ta emot en fil med all nödvändig information för att bygga de enskilda eSIM-korten för varje dator.

Den här filen innehåller vanligtvis IMEI och EID för varje bärbar dator, som finns på etiketten på förpackningen. Om datorn är påslagen kan du hitta den här informationen i datorinställningarna.

- IMEI från **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil** och klicka sedan på **Inställningar för mobiloperatör**.
- EID från **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil**, och klicka sedan på **eSIM-profiler**.

* In U.S. English, the term, Cellular, is used.

** In other English language settings (for example U.K. English), the term, Mobile, is used.

Om du har köpt din bärbara dator direkt från Dell kan du ha fått ett e-postmeddelande med IMEI och EID innan datorn levererades.

Alternativt kan du få den här informationen från Mobile Device Manager (MDM) om datorn är registrerad med MDM.

I t.ex. Microsoft Intune hittar du den här informationen i: **Enheter > Alla enheter > välj en av dina angivna enheter för att öppna information om den > Maskinvara**.

Dell tillhandahåller även ett självbetjädningsverktyg för kunder i vissa regioner för att hitta en uppsättning EID:er och IMEI:er när de köper hårdvara direkt från Dell. I andra regioner är det möjligt att din Dell-säljare har tillgång till ett internt verktyg för att tillhandahålla denna information.

Använda eSIM-profilen inuti datorn

Om du väljer **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil > eSIM-profiler** visas en uppsättning knappar för var och en av de profiler som du har laddat ner.

* I amerikansk engelska används termen Cellular.

** I andra engelska språkversioner (t.ex. brittisk engelska) används termen Mobile.

 **OBS:** Wi-Fi-anslutning krävs för att åtgärderna **Använd** eller **Ta bort** ska fungera korrekt. Om det finns kommunikationsproblem kanske ett felmeddelande visas.

- **Använd:** Om du har en eSIM-profil som laddats ner måste du aktivera den genom att antingen acceptera popup-fönstret eller välja **Använd**. Se till att du är ansluten till Wi-Fi innan du svarar på frågan: "This will use mobile data from your plan and may incur charges. Do you want to continue?" (Detta använder mobildata från ditt dataabonnemang och medför avgifter. Vill du fortsätta?) Välj **Ja** för att aktivera eSIM eller **Nej** för att ha den avaktiverad men nedladdad.
- **Redigera namn:** Om du har ett eSIM-profilnamn som inte är så lätt att känna igen, till exempel TSL_0210, kan du anpassa det när du uppmanas till det.
- **Ta bort:** Om du behöver ta bort en nedladdad profil, eventuellt på grund av en full eUICC, trycker du på **Ta bort**. Se till att du är ansluten till Wi-Fi innan du svarar på frågan: "This profile will be permanently deleted, and you might need to contact your mobile Carrier to add it again. Continue?" (Denna profil tas bort permanent, och du kanske behöver kontakta din mobiloperatör för att lägga till den igen. Vill du fortsätta?) Välj **Ja** för att ta bort profilen eller **Nej** för att behålla profilen på datorn.

Hantera eSIM-profiler på Microsoft Intune

Det finns tre sätt att lägga till profiler i Microsoft Intune.

- Anslut direkt till mobiloperatören eller använd en orkestrerare.
- Skicka en lista med EID:er till mobiloperatören och använd sedan en eSIM-katalogtjänst.
- Skicka en lista med EID:er till mobiloperatören och ladda sedan upp en fil från mobiloperatören till Microsoft Intune.

Lägga till nya profiler genom att ansluta till mobiloperatören

Anslut Microsoft Intune-instansen till mobiloperatören direkt, eller via en orkestrerare som den mobila enhetshanteraren Nokia IMPACT eller den smarta anslutningshubben IDEMIA.

Se [eSIM-företagshantering – Windows-klienthantering | Microsoft Learn](#)

Lägga till nya profiler med en eSIM-katalogtjänst

Företaget skickar en lista med EID:er för datorerna till mobiloperatören (se [Din organisation hämtar eSIM-kort i bulk från mobiloperatören](#) för mer information). Dessa profiler placeras sedan på en eSIM-nedladdningsserver, t.ex. en (SM-DP+ eller SM-DS). Företaget ansluter sedan den här eSIM-nedladdningsservern till sin Microsoft Intune-instans med ett fullständigt kvalificerat domännamn (FQDN). Med den här anslutningen kan datorerna nå eSIM-profiler. Eftersom eSIM-profilerna redan är associerade med EID:erna krävs inga individuella aktiveringskoder. Varje dator kan automatiskt hämta rätt eSIM-profil från nedladdningsservern.

MDM-administratören skapar en eSIM-konfigurationsprofil i Microsoft Intune. Den här profilen innehåller information om eSIM-nedladdningsservern. Administratören tilldelar sedan den här konfigurationsprofilen till relevanta grupper av datorer.

Lägga till nya profiler genom att ladda upp en fil från mobiloperatören

Företaget skickar en lista med EID:er och IMEI:er för datorerna till mobiloperatören (se [Din organisation hämtar eSIM-kort i bulk från mobiloperatören](#)). Mobiloperatören levererar profilerna genom att skicka en CSV-fil med en uppsättning aktiveringskoder och motsvarande EID för upp till 1 000 datorer.

Den här profilen importeras genom att du väljer **Enheter > Hantera enheter > eSIM-mobilprofiler > Lägg till**.

Lägg nu till profilen i en Microsoft Entra-enhetsgrupp och tilldela den till enheten genom att välja **Enheter > Hantera enheter > eSIM-mobilprofiler**.

Filformatet för CSV-filen är:

```
eSIM Download Server FQDN (typically an SM-DP+ address)
```

```
ICCID, Activation Code
```

Till exempel:

```
smdp.rsp.kiren.com
```

```
6798247123401641590, TBQC1B71SSEBCLZU
```

```
6798247123401641591, TBQC1B71SSEBCLZV
```

```
6798247123401641592, TBQC1B71SSEBCLZW
```

 **OBS:**

1. Aktiveringskoderna måste vara unika i CSV-filen.
2. Det kan endast finnas en lista per eSIM-nedladdningsserver eller mobiloperatör. Om du behöver lägga till nya eSIM-aktiveringskoder kan du antingen lägga till dem i den befintliga CSV-filen om några av dessa aktiveringskoder förblir aktiva eller ta bort den aktuella CSV-filen och lägga till en ny fil med de nya aktiveringskoderna.
3. Om du behöver ha fler än 1 000 aktiveringskoder aktiva samtidigt rekommenderar vi att du ansluter direkt till eSIM-katalogtjänsten.

Viktig information när du återställer eller installerar om Windows

Vid återställning eller ominstallation av Windows får användaren möjlighet att antingen bevara personliga data eller göra en fullständig återställning. Statusen för din eSIM-profil beror på vilken typ av återställning som har valts.

- Om du väljer att återställa eller installera om Windows samtidigt som du behåller dina personuppgifter sparas din eSIM-profil.
- Om du väljer att ta bort allt, inklusive dina filer, appar och inställningar, tas din eSIM-profil bort. Du måste konfigurera din eSIM-profil igen efter återställningen.

Metoder för att återställa och installera om Windows 11

Windows 11-återställning kan göras med en av tre metoder:

1. I Windows väljer du **Start > Inställningar > System > Återställning > Återställ den här datorn > Återställ datorn**.
2.
 - a. Starta om datorn för att komma till inloggningsskärmen.
 - b. Håll tangenten **Skift** intryckt och välj sedan **strömikonen**.
 - c. Håll ner tangenten **Skift** och välj samtidigt **Starta om**.
En ny skärm öppnas när datorn har startats om.
 - d. Välj **Felsök > Återställ den här datorn**.
3.
 - a. Välj **Start**.
 - b. Håll tangenten **Skift** intryckt och välj sedan **strömikonen**.
 - c. Håll ner tangenten **Skift** och välj samtidigt **Starta om**.
En ny skärm öppnas när datorn har startats om.
 - d. Välj **Felsök > Återställ den här datorn**.

i **OBS:** I guiden Återställ datorn finns en inställningssida. Välj **Ytterligare inställningar > Ändra inställningar > Inställningar**. Sidan **Ytterligare inställningar** kommer vanligtvis efter sidan "Hur vill du installera om Windows?".

Du kan installera om Windows 11 genom att ladda ner verktyget Windows-installationsmedia från webbplatsen [Microsoft Nedladdning av programvara](#). Du kan använda verktyget för att skapa ett installationsmedium, t.ex. ett USB-flashminne för att sedan installera Windows på datorn.

På datorer med programmet Dell SupportAssist OS Recovery trycker du på **F12** när datorn börjar öppna programmet.

i **OBS:** Om du vill ta bort användarfiler, inställningar eller program, men behålla eSIM-profilen, t.ex. när du ger datorn till en ny anställd:

- Välj **Start > Inställningar > System > Återställning > Återställ den här datorn > Återställ datorn**.
- Välj **Ta bort allt**.

i **OBS:** Detta gäller oavsett moln nedladdning eller lokal ominstallation.

- Klicka på **Ändra inställningar** på sidan **Ytterligare inställningar**.
- Ändra **Ta bort eSIM-profiler?** till **Nej**.

eSIM-status för varje återställnings- och ominstallationstyp

I tabellen sammanfattas om eSIM-kortet tas bort eller bevaras för alla olika typer av återställnings- och ominstallationsalternativ:

Tabell 2. eSIM-status för återställnings- och ominstallationstyp

Typ av ominstallation eller återställning	Alternativ för ominstallation eller återställning	Status för eSIM-profil
Återställ Windows 11	Behåll mina filer	Bevarade  OBS: Oberoende av alternativen: moln nedladdning, lokal ominstallation eller återställa förinstallerade appar.
	Ta bort allt	Tagit bort  OBS: Oberoende av alternativen: moln nedladdning, lokal ominstallation eller återställa förinstallerade appar.
	Ta bort allt/ändra inställningar/ta bort eSIM-profiler? = Nej	Bevarade  OBS: Även om du klickar på "Ändra inställningar" kan sidan ha rubriken "Välj inställningar"
	Ta bort allt/ändra inställningar/ta bort eSIM-profiler? = Ja	Tagit bort  OBS: Även om du klickar på "Ändra inställningar" kan sidan ha rubriken "Välj inställningar".
Installera om Windows 11 med installationsmedia	Behåll allt (standard)	Bevarade
	Behåll personuppgifter	Bevarade
	Behåll ingenting	Bevarade
Ren installation genom att starta från en USB-enhet med en Windows-avbildning	Inte tillämpligt (detta tar bort och återskapar alla diskpartitioner)	Bevarade
Med DISM.exe (Deployment Image Servicing and Management)	Ej tillämpligt	Bevarade
Dell SupportAssist OS Recovery	Återställa fabriksinställningarna	Bevarade
Dell SupportAssist OS-säkerhetskopieringsfiler/diskkloning	Säkerhetskopiera	Inte säkerhetskopierad  OBS: eSIM-profilen lagras säkert i datorn och kan vanligtvis inte säkerhetskopieras eller överföras till en annan dator.

Felsökning

Felsöka anslutningsproblem med mobilinställningar

Det här avsnittet innehåller vägledning om felsökning av de vanligaste problemen som Dells supportteam stöter på.

Mer information om Windows 11 eSIM-inställningar finns i [Mobilinställningar i Windows](#).

Dells mobila bredbandsmodul (WWAN) hittas inte på en omavbildad dator

När en Windows-dator har omavbildats kan det i vissa fall hända att Dells mobila bredband (WWAN) inte hittas av Enhetshanteraren. Information om hur du identifierar och löser problemet finns i [Dells mobila bredbandsmodul \(WWAN\) hittades inte på en omavbildad Dell-dator](#) | Dell SE.

Fysiskt SIM-kort isatt men ingen mobilsignal

- Kontrollera att du kan se **Mobil** i **Start > Inställningar > Nätverk och Internet**. Om du inte ser **Mobil** har datorn en SIM-kortplats men ingen modemhårdvara (även kallat WWAN-kort). Det innebär att du beställde den utan modem men att datorn kan uppgraderas i ett senare skede. Kontakta en säljare för att få hjälp med uppgraderingen.
- Se till att nano-SIM-kortet är korrekt placerat i facket med metallkontakterna vända nedåt och spåret placerat där bak till vänster och att det är helt intryckt i datorn.
- Kontrollera att nano-SIM-kortet är aktiverat av din mobiloperatör.
- Om du har en mobilsignal men inget internet, se [Mobilsignalen visar att anslutning finns men det finns ingen internetåtkomst](#).

Frekvent nedladdning av mjukvara till modem

Om du använder en profil kan det hända att fast mjukvara laddas ner till modemmet. Den här processen kan ta några minuter och kan innebära att flera delar laddas ner, och flera meddelanden visas längst ned till höger på skärmen. Om du avbryter nedladdningen kan den behöva startas om från början, så att det verkar som om du upprepade gånger laddar ner samma mjukvara.

Vi rekommenderar att du väntar några minuter på att nedladdningen av mjukvaran ska slutföras. Den här mjukvarunedladdningen till modemmet kräver inte internetåtkomst eftersom den redan lagras i modemets drivrutin i Microsoft Windows.

Mobilsignalen visar att anslutning finns men det finns ingen internetåtkomst

Om mobilsignalen visar att anslutning finns men det finns ingen internetåtkomst kan du göra följande för att felsöka problemet:

- Se till att du har ett aktivt abonnemang hos din mobiloperatör. Om ditt SIM- eller eSIM-kort tillhandahåller en länk till mobiloperatörens kontoinställningar kan du kontrollera din abonnemangsstatus enligt följande: Gå till **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil**.
- Välj **Anslutningsinställningar > Visa mitt konto**.

i | **OBS:** Om du ser meddelandet **Anslut med ett dataabonnemang** anger det att du inte har något aktivt abonnemang.

- Alternativt kan du ringa, skicka ett meddelande eller kontrollera på mobiloperatörens webbplats.
- Det finns en möjlighet att det APN-namn (Access Point Name) för mobiloperatören som krävs för att ansluta till internet via mobiloperatörens nätverk istället för det mobila radionätverket inte känns igen av Windows. Det här problemet uppstår ofta med privata 5G-nätverk och vissa mobila virtuella nätverksoperatörer (MVNO) som använder eSIM men inte ingår i Microsoft Windows Mobilabonnemang.
- Om du vill lägga till APN manuellt går du till **Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil**, väljer **Inställningar för mobiloperatör** och klickar på **Lägg till APN**.

Kontakta din mobiloperatör, sök på deras webbplats eller sök på webben efter APN-inställningar för att få nödvändig APN, användarnamn (vid behov), lösenord (vid behov) och typ av inloggningsinformation (vid behov), välj annars **Inget**.

Välj profilnamnet och se till att typen av APN är inställd på **Internet och bifoga**.

QR-kod

Om du har problem med QR-koden kan du göra följande för att felsöka.

Här är några viktiga saker att komma ihåg när du skannar en QR-kod:

- QR-koden måste vara tillräckligt stor för att kunna skannas enkelt. Om den är för liten kan du prova att förstora den.
- Om du inte kan skanna från en skärm kan du skriva ut QR-koden och försöka skanna den från papperet.
- QR-koden är i huvudsak en visuell representation av URL-adressen för aktiveringskoden. Om textrutan Aktiveringskod redan är ifylld kanske problemet inte är skanningen av QR-koden, utan själva URL-adressen för aktiveringskoden.

Aktiveringskod

Om du har problem med aktiveringskoden kan du göra följande för att felsöka:

- Textrutan Aktiveringskod är blankstegskänslig. Se till att den angivna aktiveringskoden överensstämmer exakt med den aktiveringskod som du fått, inklusive att det inte finns några blanksteg efter aktiveringskoden.
- Ibland innehåller URL-adressen för aktiveringskoden text inom hakparentes, [], som placerats dit av säkerhetsprodukter som kontrollerar URL-adresser för säkerhetsproblem. Exempelvis har **[smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]** infogats i **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com [smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com] \$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D** som därför inte är en giltig aktiveringskod. Aktiveringskoden är: **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D**

Datorn kan inte hämta en eSIM-profil eller hitta identifieringsservern

Om du inte kan ladda ner en profil eller hitta identifieringsservern kan det bero på ett nätverksproblem på företaget.

- Att hitta identifieringsservern eller ladda ner en eSIM-profil förutsätter att datorn kan nå identifieringsservern och ladda ner profilen via HTTPS.
- Företagets brandväggar och annan nätverksinfrastruktur, t.ex. VPN, måste göras medvetna om IP-adresserna och portarna för eSIM-identifieringsservern (SM-DS) och eSIM-nedladdningsservern (SM-DP+) för att tillåta nedladdning av eSIM-profilen. Om de inte görs medvetna om detta blockerar de oavsiktligt nedladdningen av eSIM-profilen, vilket leder till att Windows skapar ett märkligt eller vagt felmeddelande. Du kan behöva ladda ner eSIM-profilen utanför företagets nätverk.

Identifieringsinformation för mobiloperatören

Det här avsnittet innehåller användbar information som identifierar din dator-, SIM- eller eSIM-profil för mobiloperatörens supportteam.

Följande parametrar kan behövas vid kommunikation med mobiloperatören, och i tabellen nedan hittar du anvisningar om hur du kommer åt dem från din dator.

Mobiloperatören kan begära den här informationen om din dator när du kontaktar dem.

Tabell 3. Identifieringsinformation för mobiloperatören

Identifierarens namn	Hitta identifieraren
Modem International Mobile Equipment Identity (IMEI)	IMEI är det nummer som identifierar ditt modem för mobiloperatören. Så här hittar du modemets IMEI-nummer: • I Windows 10 väljer du Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil > Avancerade alternativ. • I Windows 11 väljer du Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil och klickar på Inställningar för mobiloperatör.  OBS: Bläddra ner för att se IMEI. IMEI visas.
SIM eller eSIM Integrated Circuit Card Identifier (ICCID)	ICCID är det nummer som identifierar SIM-kortet eller eSIM-profilen för mobiloperatören. Så här hittar du SIM-kortets eller eSIM-profilens ICCID: • I Windows 10 väljer du Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil > Avancerade alternativ. • I Windows 11 väljer du Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil och klickar på Inställningar för mobiloperatör.  OBS: Bläddra ner för att se ICCID. ICCID visas.
eSIM-identifierare (EID)	EID identifierar eSIM-chipet inuti datorn för mobiloperatören. Så här hittar du EID: • I Windows 10 väljer du Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil > Hantera eSIM-profiler. • I Windows 11 väljer du Start > Inställningar > Nätverk och Internet > Mobil och klickar på eSIM-profiler.  OBS: EID visas under QR-koden i eSIM-egenskaper.

Installera drivrutinerna

Uppdatering av drivrutiner är en förebyggande åtgärd för att skydda datorn och säkerställa att maskinvarukomponenterna och enheterna fungerar korrekt. Dell släpper regelbundet uppdaterade drivrutiner för att säkerställa att Dell-datorn har de senaste säkerhetsuppdateringarna, buggfixarna och funktionerna.

Mer information om drivrutiner och nerladdningsbara filer finns i KB-artikeln [000123347](#).

1. Gå till [Dells supportwebbplats](#).
2. Ange service tag för din dator och klicka sedan på **Skicka**.
 **OBS:** Om du inte service tag-numret använder du automatisk identifiering eller slår upp din datormodell manuellt.
3. Klicka på **Hitta drivrutiner** på **Drivrutiner och diagnostik**.
4. Välj ditt **operativsystem** i listrutan.
5. Välj drivrutinen för ditt kort för mobilt bredband i kategorin **Modem/Communication (Modem/kommunikation)**.
6. Klicka på **Download (Ladda ner)** för att hämta drivrutinen för din dator.
7. Kör installationsprogrammet och följ installationsanvisningarna.

Få hjälp och kontakta Dell Technologies

Resurser för självhjälp

Du kan få information och hjälp för Dell Technologies produkter och tjänster med följande resurser för självhjälp:

Tabell 4. Resurser för självhjälp

Resurser för självhjälp	Resursplats
Information om Dell Technologies produkter och tjänster	Dells webbplats
MyDell-appen	
Tips	
Kontakta support	I Windows skriver du Contact Support och trycker på retur.
Onlinehjälp för operativsystemet	Supportwebbplats för Windows
Få tillgång till de bästa lösningarna, diagnostik, drivrutiner och hämtningsbara filer samt lär dig mer om datorn genom videoklipp, handböcker och dokument.	Din Dell Technologies-dator identifieras unikt med en service tag eller en expresstjänstkod. Om du vill se relevanta supportresurser för din Dell Technologies-dator anger du service tag-numret eller expresstjänstkoden på Dells supportwebbplats. Mer information om hur du hittar din dators service tag finns i Instruktioner om hur du hittar din service tag eller ditt serienummer.
Dell Technologies kunskapsdatabasartiklar	1. Gå till Dells supportwebbplats. 2. Välj Support > Supportbibliotek i menypanelen längst upp på sidan Support. 3. I sökfältet på sidan Supportbibliotek skriver du in nyckelord, ämne eller modellnummer och klickar eller trycker sedan på sökikonen för att visa relaterade artiklar.

Kontakta Dell Technologies

Om du vill kontakta Dell Technologies med frågor om försäljning, teknisk support eller kundtjänst kan du göra detta på [Kontakta supporten på Dells supportwebbplats](#).

 **OBS:** Tjänsternas tillgänglighet kan variera beroende på land eller region och produkt.

 **OBS:** Om du inte har en aktiv internetanslutning kan du hitta kontaktinformationen på ditt inköpskvitto, packsedeln, fakturan eller i Dell Technologies produktkatalog.