

SIM/eSIM-installatiegids voor Windows

LET OP: deze content is vertaald met behulp van kunstmatige intelligentie (AI). De content kan fouten bevatten en wordt geleverd 'zoals deze is' zonder enige vorm van garantie. Om de originele (onvertaalde) content te zien, verwijzen wij u naar de Engelse versie. Als u vragen of opmerkingen hebt over deze content, kunt u contact opnemen met Dell via Dell.Translation.Feedback@dell.com.

Opmerkingen, voorzorgsmaatregelen en waarschuwingen

 **OPMERKING:** Een OPMERKING duidt belangrijke informatie aan voor een beter gebruik van het product.

 **WAARSCHUWING:** WAARSCHUWINGEN duiden potentiële schade aan hardware of potentieel gegevensverlies aan en vertellen u hoe het probleem kan worden vermeden.

 **GEVAAR:** LET OP duidt het risico van schade aan eigendommen, lichamelijk letsel of overlijden aan.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Inleiding en voorwaarden.....	4
Hoofdstuk 2: Plaats een simkaart en sluit de computer aan op de netwerkservice van de aanbieder.....	5
Hoofdstuk 3: Maak met eSIM verbinding met de netwerkservice van de provider.....	9
Het verkrijgen van een eSIM-profiel van een providernetwerk.....	9
Mobiele abonnementen gebruiken.....	9
QR- of activeringscodes gebruiken die door het netwerk van de vervoerder zijn verzonden.....	10
Een profiel zoeken met behulp van een Discovery-server (SM-DS).....	11
Uw organisatie verkrijgt eSIM's in bulk van het netwerk van uw provider.....	12
Het eSIM-profiel in de computer gebruiken.....	13
Hoofdstuk 4: Managing eSIM profiles on Microsoft Intune.....	14
Hoofdstuk 5: Belangrijke informatie bij het resetten of opnieuw installeren van Windows.....	16
Hoofdstuk 6: Probleemoplossing.....	18
Connectiviteitsproblemen oplossen met behulp van mobiele instellingen.....	18
De Dell Mobile Broadband-module (WWAN) is niet gedetecteerd op een computer met een nieuwe image.....	18
Fysieke simkaart geplaatst, maar geen mobiel signaal.....	18
Regelmatig modemsoftware downloaden.....	18
Mobiel signaal geeft aan dat het apparaat verbonden is, maar dat er geen internettoegang is.....	18
QR-code.....	19
Activeringscode.....	19
De computer kan geen eSIM-profiel downloaden of de Discovery Server niet vinden.....	19
Hoofdstuk 7: Identificatie-informatie voor het netwerk van de vervoerder.....	20
Hoofdstuk 8: Installeer de drivers.....	21
Hoofdstuk 9: Hulp verkrijgen en contact opnemen met Dell Technologies.....	22

Inleiding en voorwaarden

U kunt verbinding maken met de netwerkservice van de provider met behulp van een SIM die op uw computer is geïnstalleerd of een ingebouwde SIM (eSIM) waarvoor een eSIM-profiel via internet naar uw apparaat moet worden verzonden. Sommige recente Dell computers bieden u de keuze uit beide. Er mag er echter maar één tegelijk actief zijn.

Aan de volgende voorwaarden moet u een SIM- of eSIM-kaart in uw computer installeren:

- **Computer:** de computer moet worden geconfigureerd met een modem, ook wel een WWAN-module genoemd.
- **Besturingssysteem:** Op uw computer moet Windows 10 of Windows 11 worden uitgevoerd, hoewel deze instructies alleen betrekking hebben op Windows 11.
- **Installatie van drivers:** zorg ervoor dat alle drivers actueel zijn, met name voor de WWAN-module.
- **Internetverbinding:** een internetverbinding is vereist om drivers te downloaden of het eSIM-activeringsproces uit te voeren.

Plaats een simkaart en sluit de computer aan op de netwerkservice van de aanbieder

 **GEVAAR:** Voordat u een van de stappen uitvoert, dient u de veiligheidsinformatie die bij uw computer is geleverd te lezen en te volgen.

Het SIM-kaartslot vinden

De meeste Dell laptops hebben een SIM-kaartslot aan de achterzijde of aan een van de zijkanten van het product. Sommige modellen hebben een SIM-kaartslot dat zich in het apparaat bevindt, omdat de SIM-kaart bij deze producten zelden wordt vervangen. Voor de locatie van het SIM-kaartslot raadpleegt u de gebruikershandleiding of de onderhoudshandleiding van uw computer op de [Dell Support website](#).

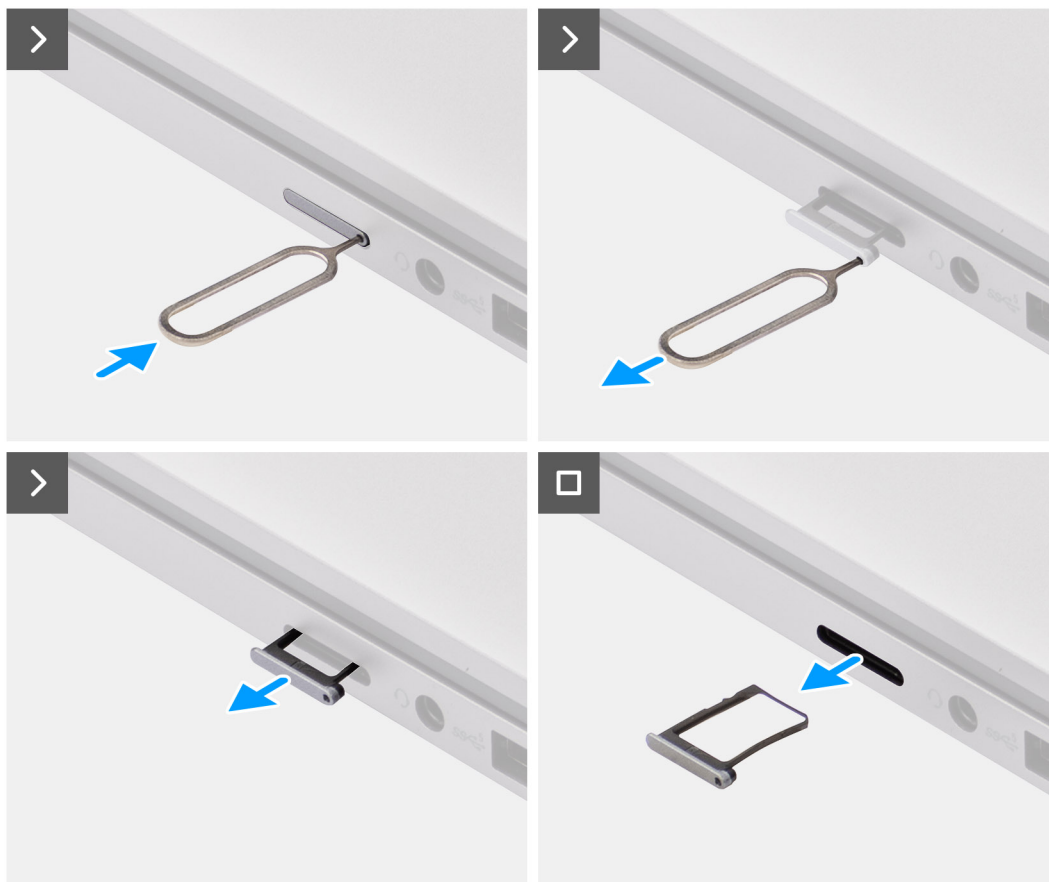


Afbeelding 1. Voorbeeld 1 - Locatie van de SIM-kaartslot



Afbeelding 2. Voorbeeld 2 - Locatie van de SIM-kaartslot

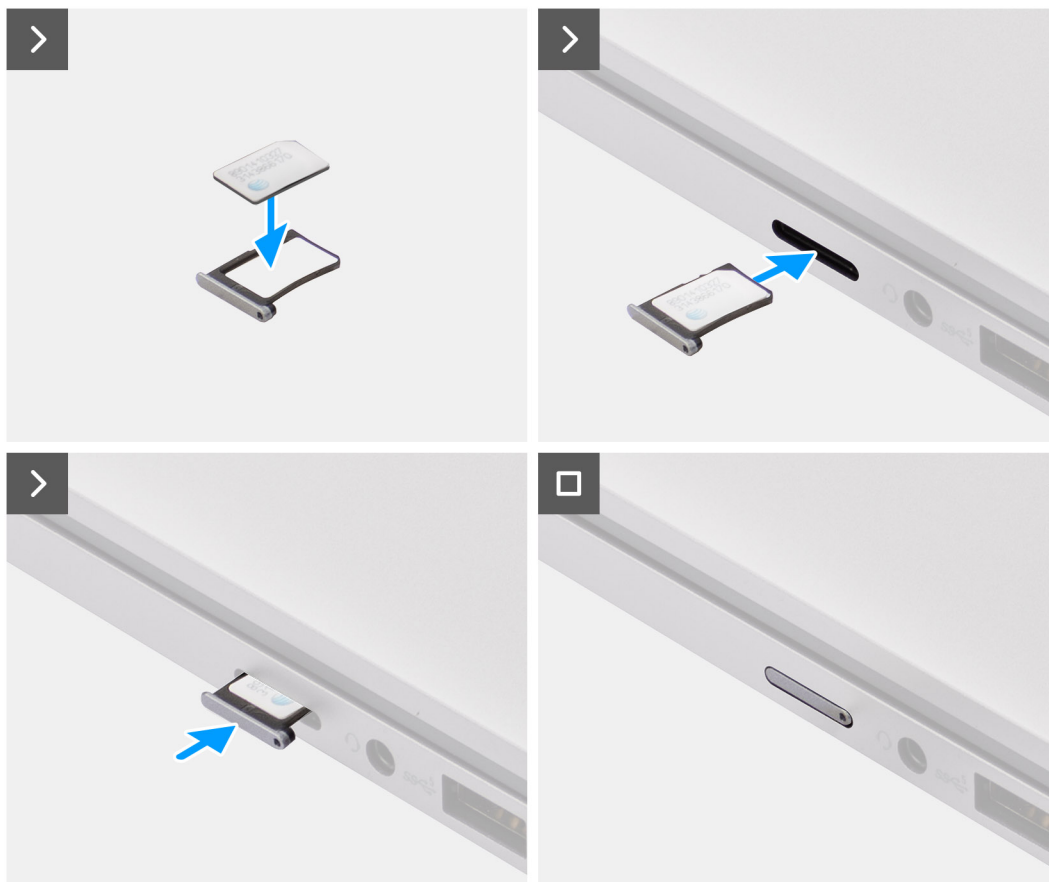
De simkaarthouder uit de computer verwijderen



Afbeelding 3. De simkaarthouder uit de computer verwijderen

1. Steek een pinnetje in het ontgrendelingsgat van de simkaartlade en duw dit naar binnen totdat de lade wordt losgemaakt.
2. Schuif het simkaartvak uit het slot op de computer.

De simkaart in de computer plaatsen



Afbeelding 4. De simkaart in de computer plaatsen

1. Lijn de simkaart uit met de uitsparing op de simkaartlade en plaats deze plat in de lade.

OPMERKING: Zorg ervoor dat de simkaart plat in de lade ligt, dit zorgt ervoor dat de connectoren op de simkaart in de juiste richting wijzen.

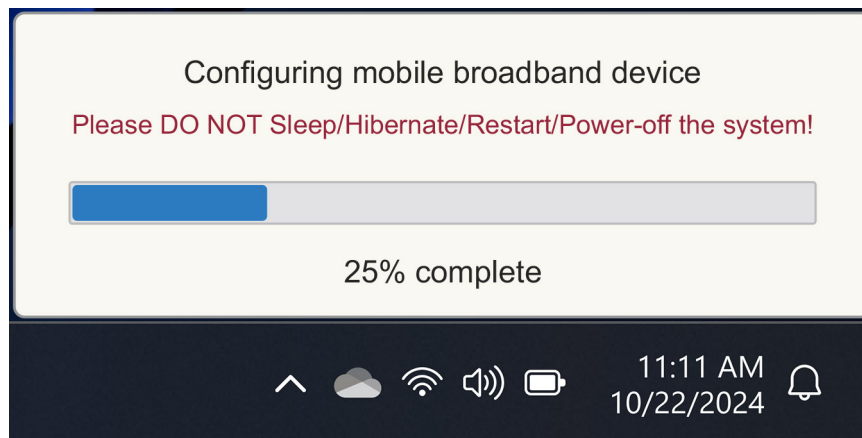
2. Plaats en duw de simkaartlade voorzichtig in het slot op de computer.

De computer verbinden met de netwerkservice van de leverancier

1. Selecteer **in Windows Instellingen > > Netwerk en internet > Mobiel** om de verbinding met de netwerkservice van de provider te controleren.
2. Controleer of **Mobiel** netwerk is **ingeschakeld**.
3. Controleer of **Deze simkaart voor mobiel gebruiken** is ingesteld op **SIM**.

OPMERKING: Als u geen verbinding kunt maken met de netwerkservice van de provider, raadpleegt u het gedeelte [Connectiviteitsproblemen oplossen met behulp van mobiele instellingen](#).

OPMERKING: Een firmware-update van de WWAN-module van de computer kan vereist zijn om compatibiliteit met het netwerk van de leverancier te garanderen. Als dit gebeurt, ziet u een melding die vergelijkbaar is met de onderstaande melding: start de computer niet opnieuw op, start deze niet opnieuw op en schakel deze niet uit terwijl de firmware wordt gedownload of geïnstalleerd.



Afbeelding 5. Melding bij het bijwerken van de firmware van de WWAN-module van de computer

Maak met eSIM verbinding met de netwerkservice van de provider

In dit gedeelte wordt beschreven hoe u een ingebouwde SIM (eSIM) gebruikt om een SIM-profiel te downloaden dat via internet naar uw apparaat is verzonden om de netwerkservice van de provider te verkrijgen. Sommige recente Dell computers ondersteunen mogelijk een eSIM.

Het verkrijgen van een eSIM-profiel van een providernetwerk

Er zijn vier methoden om een eSIM-profiel van een providernetwerk te verkrijgen.

Klik op een van de volgende methoden voor instructies over het verkrijgen van het eSIM-profiel.

- **Mobiele abonnementen:** Mobiele abonnementen is een op Windows gebaseerde applicatie waarmee de gebruiker een eSIM-profiel kan kiezen, betalen en downloaden.
- **QR- of activeringscodes verzonden door het netwerk van de vervoerder:**
 1. Het Carrier-netwerk stuurt de gebruiker een QR-code of activeringscode.
 2. De gebruiker voert vervolgens de activeringscode in of gebruikt de camera van de computer om de QR-code te lezen en het eSIM-profiel te downloaden.
- **Een profiel zoeken met behulp van een Discovery-server (SM-DS):**
 1. Het Carrier-netwerk stelt Windows op de hoogte van een nieuw profiel.
 2. Windows controleert automatisch bij de eerste keer opstarten of gebruikers kunnen handmatig controleren op updates.
- **Uw organisatie verkrijgt eSIM's in bulk van het netwerk van uw provider:**
 1. Het bedrijf koopt eSIM-profielen in bulk van uw providernetwerk.
 2. Vervolgens wordt een beheersysteem gebruikt om de eSIM-profielen te downloaden.

De klanten moeten contact opnemen met het netwerk van de provider om erachter te komen welke downloadopties voor het eSIM-profiel beschikbaar zijn.

OPMERKING: Een Wi-Fi- of Ethernet-verbinding is vereist voordat een gebruiker **mobiele abonnementen** om een eSIM-profiel te verkrijgen.

Mobiele abonnementen gebruiken

Selecteer in Windows **apps > Mobiele abonnementen > starten** om de applicatie Mobiele abonnementen te starten.

OPMERKING: U kunt ook **mobiele abonnementen** in de Microsoft Store.

OPMERKING: In eerste instantie worden alleen netwerken van providers weergegeven op basis van de locatie-instellingen van de computer. De gebruiker heeft ook de mogelijkheid om het land te selecteren in de vervolgkeuzelijst of om **Alle providers weergeven** te selecteren om alle beschikbare netwerken van providers in mobiele abonnementen weer te geven.

Zodra een netwerk van de vervoerder is geselecteerd, wordt de website van het netwerk van de vervoerder geopend en moet de gebruiker:

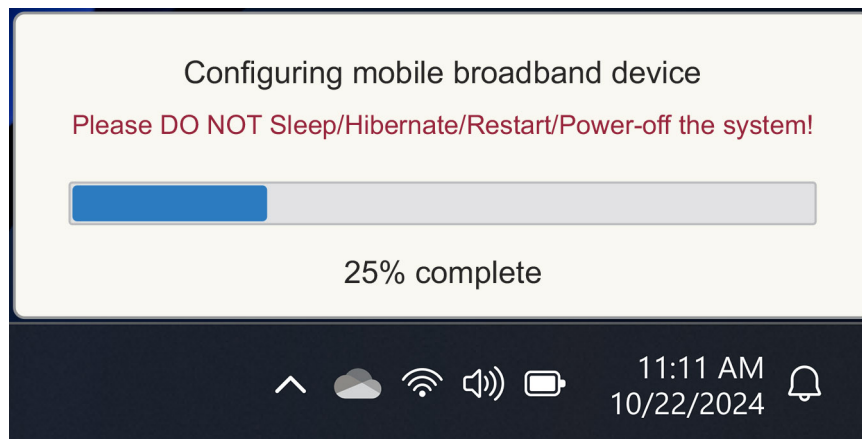
1. Maak een nieuw account aan door informatie op te geven zoals naam, e-mailadres en een wachtwoord, of meld u aan met bestaande accountgegevens. Verdere gebruikersverificatie kan nodig zijn op basis van het gekozen netwerk van de provider.
2. Kies een abonnement (bijvoorbeeld een abonnement voor één land of een abonnement voor meerdere landen) met vermelding van de hoeveelheid data en de duur van het abonnement.
3. Voltooi de betaling voor het geselecteerde abonnement.

OPMERKING: Mobiele abonnementen downloadt het eSIM-profiel rechtstreeks naar de computer en werkt vervolgens de netwerkinstellingen bij om verbinding te maken met het netwerk van de provider nadat de betaling is voltooid.

Selecteer **Startinstellingen** > > **netwerk en internet** > **mobiel** om de verbinding met het netwerk van de provider te controleren.

OPMERKING: Zorg ervoor dat **Mobiel netwerk** is **ingeschakeld** en **Gebruik deze SIM voor mobiele data** is ingesteld op **eSIM**.

OPMERKING: Een firmware-update van de WWAN-module van de computer kan vereist zijn om compatibiliteit met het netwerk van de leverancier te garanderen. Als dit gebeurt, ziet u een melding die vergelijkbaar is met de onderstaande melding: start de computer niet opnieuw op, start deze niet opnieuw op en schakel deze niet uit terwijl de firmware wordt gedownload of geïnstalleerd.



Afbeelding 6. Melding bij het downloaden van de firmware

Zie het gedeelte [Probleemoplossing](#) voor SIM's en eSIM's als u problemen ondervindt.

QR- of activeringscodes gebruiken die door het netwerk van de vervoerder zijn verzonden

Het Carrier-netwerk stuurt een QR-code of activeringscode via e-mail. Vervolgens kunt u de QR-code scannen met de camera van de computer.

Tabel 1. Voorbeeld van een QR-code/activatiecode

Voorbeeld van een QR-code	Voorbeeld van een activeringscode
	LPA:1\$smgp-plus-0.vb.vd.kigen.com\$AEBE4387-0FFB-3720-64EC-221527C7592D

Volg de stappen om een eSIM-profiel toe te voegen:

1. Selecteer **Startinstellingen** > > **Netwerk en internet** > **Mobiel**.
2. Zorg ervoor dat **Mobiel netwerk** is ingesteld op **Aan** en **Deze SIM gebruiken voor mobiele data** is ingesteld op **eSIM**.
3. Scrol omlaag en klik op **eSIM-profielen**.
4. Klik op **Profiel toevoegen**.
5. Selecteer **Ik wil een activeringscode invoeren die ik heb van mijn mobiele provider** en klik op **Volgende**.

De camera wordt ingeschakeld.

6. Scan de QR-code.

OPMERKING: Zodra de QR-code is gelezen, opent Windows kort de koppelingsprompt. Afhankelijk van het netwerk van uw provider wordt er mogelijk een extra scherm weergegeven voordat het eSIM-profiel wordt gedownload.

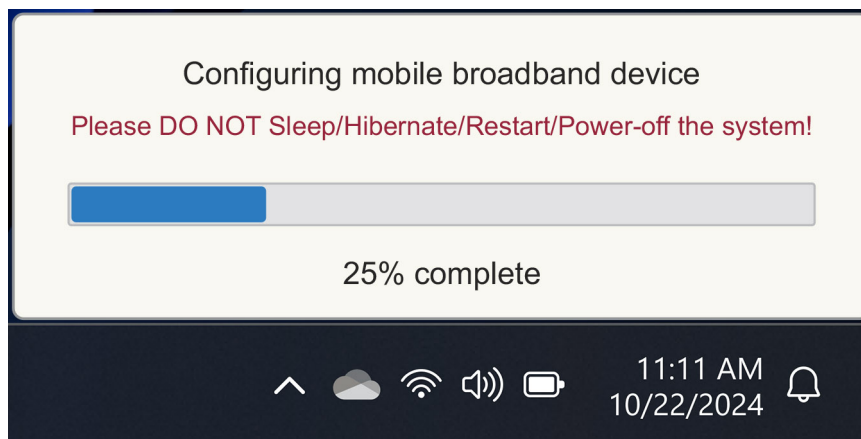
7. Als u meerdere eSIM-profielen hebt gedownload, moet u kiezen welk profiel u wilt gebruiken.

Ga naar **Start, > Instellingen > Netwerk en internet > , Mobiel** en klik op **eSIM-profielen**.

8. Selecteer de naam van het eSIM-profiel en klik op **Gebruiken**.

9. Zorg ervoor dat **Mobiel netwerk** is **ingeschakeld** en **Gebruik deze SIM voor mobiele data** is ingesteld op **eSIM** om de verbinding met het netwerk van de provider te controleren.

OPMERKING: Een firmware-update van de WWAN-module van de computer kan vereist zijn om compatibiliteit met het netwerk van de leverancier te garanderen. Als dit gebeurt, ziet u een melding die vergelijkbaar is met de onderstaande melding: start de computer niet opnieuw op, start deze niet opnieuw op en schakel deze niet uit terwijl de firmware wordt gedownload of geïnstalleerd.



Afbeelding 7. Melding bij het downloaden van de firmware

Een eSIM gebruiken voor het verkrijgen van een mobiele dataverbinding op uw Windows-pc meer informatie over het toevoegen van een eSIM-profiel, het zoeken naar beschikbare profielen, het gebruik van een activeringscode of het verbinden met mobiele data met behulp van een eSIM-profiel .

Een profiel zoeken met behulp van een Discovery-server (SM-DS)

Een providernetwerk kan een melding plaatsen dat een eSIM klaar is om te downloaden op een Discovery-server (SM-DS). Wanneer Windows voor de eerste keer wordt opgestart, gebeurt het automatisch:

1. Hier vindt u een overzicht van de algemene detectieservers op de pagina **Laten we u verbinden met een netwerk** .
2. Als er een eSIM-profiel bestaat, downloadt Windows het eSIM-profiel en gebruikt het het eSIM-profiel om verbinding te maken met het netwerk van de provider.

Een eSIM gebruiken voor het verkrijgen van een mobiele dataverbinding op uw Windows-pc meer informatie over het verbinden van het eSIM-profiel .

Volg de stappen om naar een profiel te zoeken met behulp van de Discovery-server (SM-DS):

1. Selecteer **Startinstellingen > > netwerk en internet > mobiel** om de verbinding met het netwerk van de provider te controleren.
2. Zorg ervoor dat **Mobiel netwerk** is **ingeschakeld** en **Gebruik deze SIM voor mobiele data** is ingesteld op **eSIM**.
3. Scrol omlaag en klik op **eSIM-profielen**.
4. Klik op **Profiel toevoegen**.
5. Selecteer **Zoeken naar beschikbare profielen**.

OPMERKING:

- Als er geen profielen worden gevonden, verschijnt een algemene foutmelding *Something went wrong* wordt weergegeven. Hoewel het u instrueert om contact op te nemen met uw mobiele provider, kan het ook zijn dat u geen verbinding hebt met de Discovery Server.

- Als een profiel wordt gevonden, wordt het gedownload.

6. Als u meerdere eSIM-profielen hebt gedownload, moet u kiezen welk profiel u wilt gebruiken.

Ga naar **Start**, > **Instellingen** > **Netwerk en internet** > , **Mobiel** en klik op **eSIM-profielen**.

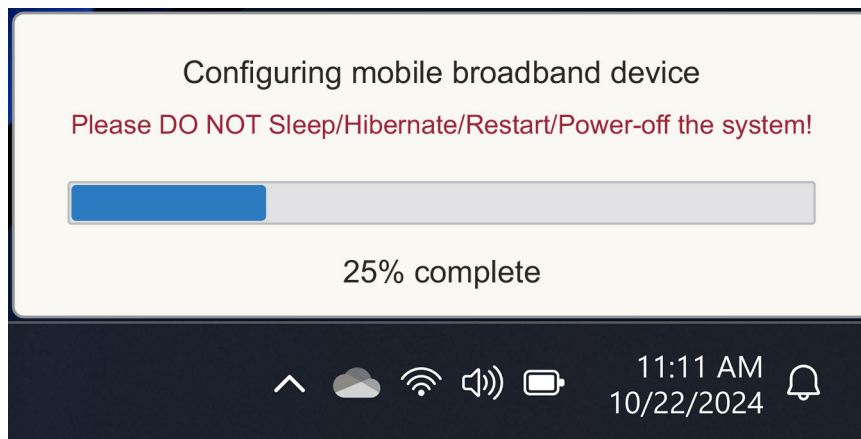
7. Selecteer de naam van het eSIM-profiel en klik op **Gebruiken**.

OPMERKING: Er wordt een bericht weergegeven: "This uses cellular data from your data plan and incur charges. Do you want to continue?"

8. Klik op **Ja** om door te gaan.

9. Selecteer **Instellingen Netwerk** > > **en internet** > **Mobiel** om de verbinding met het netwerk van de provider te controleren.

OPMERKING: Een firmware-update van de WWAN-module van de computer kan vereist zijn om compatibiliteit met het netwerk van de leverancier te garanderen. Als dit gebeurt, ziet u een melding die vergelijkbaar is met de onderstaande melding: start de computer niet opnieuw op, start deze niet opnieuw op en schakel deze niet uit terwijl de firmware wordt gedownload of geïnstalleerd.



Afbeelding 8. Melding bij het downloaden van de firmware

Windows is standaard geconfigureerd voor het gebruik van de GSMA Discovery Server die internationaal erkend is en onafhankelijk is van een specifiek netwerk van de provider. Dell Technologies configureert daarnaast enkele andere bekende Discovery-servers.

Sommige providers of particuliere netwerkoperators gebruiken echter hun eigen Discovery-servers (SM-DS) en in dergelijke gevallen moet u het adres handmatig wijzigen.

Als u het adres handmatig wilt wijzigen, gaat u naar **Start** > **Instellingen Netwerk** > **en mobiel internet** > . Selecteer vervolgens **eSIM-profielen**, > **standaard SM-DP-serveradres** en klik vervolgens op **Bewerken**.

Het adres kan een DNS-naam of een IP-adres zijn. U kunt het adres ook verwijderen door op de **X** in het dialoogvenster te klikken en op **Opslaan** te klikken.

U moet vervolgens handmatig de stappen 1 tot en met 9 uitvoeren om het nieuwe Discovery-serveradres (SM-DS) voor een eSIM-profiel te controleren.

OPMERKING: U kunt ook gebruikmaken van **Startinstellingen** > > **Netwerk en internet** > **Mobiel**. Selecteer vervolgens **eSIM-profielen** > : **Standaard SM-DP-serveradres** om handmatig ook een SM-DP+ voor uw eSIM-profiel te zoeken.

Uw organisatie verkrijgt eSIM's in bulk van het netwerk van uw provider

Als u een organisatie bent met veel laptops die verbinding moeten maken met het netwerk van een provider, is het voor het netwerk van de provider eenvoudiger om een bestand te ontvangen met alle benodigde informatie om de afzonderlijke eSIM's voor elke computer te maken.

Dit bestand bevat meestal de IMEI en EID voor elke laptop, die te vinden zijn op het label van de doos. Als de computer is ingeschakeld, kunt u deze informatie verkrijgen via computerinstellingen.

- IMEI vanuit **Start-instellingen** > > **netwerk en internet** > , **mobiel** en klik vervolgens op **Instellingen mobiele provider**.
- EID vanaf: **Start** > **Instellingen** > **Netwerk en internet** > **Mobiel** en klik vervolgens op **eSIM-profielen**.

Als u uw laptop rechtstreeks bij Dell hebt gekocht, hebt u mogelijk al een e-mail met uw IMEI en EID ontvangen voordat de computer wordt geleverd.

U kunt deze informatie ook verkrijgen van Mobile Device Manager (MDM), als uw computer bij MDM is geregistreerd.

In Microsoft Intune vindt u deze informatie bijvoorbeeld in: **Apparaten > Alle apparaten > Selecteer een van uw vermelde apparaten om de details ervan te openen > Hardware**.

Dell biedt ook een selfservicetool waarmee klanten in sommige regio's een partij EID's en IMEI's kunnen vinden die rechtstreeks bij Dell hardware kopen. In andere regio's is het mogelijk dat uw Dell verkoopvertegenwoordiger toegang heeft tot een interne tool om u die informatie te verstrekken.

Het eSIM-profiel in de computer gebruiken

Het selecteren van **Startinstellingen > > Netwerk en internet > , Mobiel > > eSIM-profielen** bevat een set knoppen voor elk van de profielen die u hebt gedownload.

 **OPMERKING:** Wi-Fi-connectiviteit is vereist om de bewerkingen Gebruiken of **Verwijderen** goed te laten werken. Als er communicatieproblemen zijn, wordt er al dan niet een foutmelding weergegeven.

- **Gebruik:** Als je een eSIM-profiel hebt dat is gedownload, moet je dit inschakelen door de pop-up te accepteren of Gebruiken te selecteren. Zorg ervoor dat u verbonden bent met wifi voordat u de vraag beantwoordt: "This will use cellular data from your plan and may occur charges. Do you want to continue?" Kies **Ja** om de eSIM in te schakelen of **Nee** om deze uitgeschakeld maar gedownload te houden.
- **Naam bewerken:** Als je een eSIM-profielnaam hebt die niet gemakkelijk herkenbaar is, bijvoorbeeld TSL_0210, kun je deze aanpassen wanneer daarom wordt gevraagd.
- **Verwijderen:** Als u een gedownload profiel moet verwijderen, mogelijk vanwege een volledige eUICC, drukt u op **Delete**. Zorg ervoor dat u verbonden bent met wifi voordat u de vraag beantwoordt: This profile will be permanently deleted, and you'll need to contact your mobile operator to add it again. Continue?" Kies **Ja** om het profiel te verwijderen of **Nee** om het profiel op uw computer te behouden.

Managing eSIM profiles on Microsoft Intune

Er zijn drie manieren om profielen toe te voegen aan Microsoft Intune.

- Rechtstreeks verbinding maken met het netwerk van de provider of door een Orchestrator te gebruiken.
- Een lijst met EID's naar het netwerk van de provider verzenden en vervolgens een eSIM Directory Service gebruiken.
- Een lijst met EID's verzenden naar het Carrier-netwerk en vervolgens een bestand van het Carrier-netwerk uploaden naar Microsoft Intune.

Nieuwe profielen toevoegen door verbinding te maken met het netwerk van de vervoerder

Verbind Microsoft Intune Instance rechtstreeks met het Carrier-netwerk of via een orchestrator zoals Nokia IMPACT Mobile Device Manager of IDEMIA De Smart Connect Hub.

Zie [eSIM Enterprise Management - Windows-clientbeheer | Microsoft Learn](#)

Nieuwe profielen toevoegen met behulp van een eSIM-adreslijstservice

Het bedrijf stuurt een lijst met EID's van de computers naar het Carrier-netwerk (zie [Uw organisatie verkrijgt eSIM's in bulk van het netwerk van uw provider](#) voor meer informatie). Deze profielen worden vervolgens op een eSIM-downloadserver geplaatst, bijvoorbeeld een (SM-DP+ of SM-DS). Het bedrijf verbindt deze eSIM-downloadserver vervolgens met hun Microsoft Intune-instantie met behulp van een volledig gekwalificeerde domeinnaam (FQDN). Met deze verbinding hebben de computers toegang tot de eSIM-profielen. Aangezien de eSIM-profielen al aan de EID's zijn gekoppeld, zijn er geen afzonderlijke activeringscodes vereist. Elke computer kan automatisch het juiste eSIM-profiel van de downloadserver halen.

De MDM-beheerder maakt een eSIM-configuratieprofiel in Microsoft Intune. Dit profiel bevat de gegevens van de eSIM-downloadserver. De beheerder wijst dit configuratieprofiel vervolgens toe aan de relevante groepen computers.

Nieuwe profielen toevoegen door een bestand te uploaden vanaf de mobiele provider

Het bedrijf stuurt een lijst met EID's en IMEI's van de computers naar het netwerk van de provider (zie [Uw organisatie verkrijgt eSIM's in bulk van het netwerk van uw provider](#)). Het Carrier-netwerk levert de profielen door een CSV-bestand te verzenden met een set activeringscodes en de bijbehorende EID voor maximaal 1000 computers.

Dit profiel wordt geïmporteerd door **Apparaten > > beheren, eSIM > , mobiele profielen toevoegen**.

Voeg nu het profiel toe aan een Microsoft Entra-apparaatgroep en wijs het toe aan het apparaat door **Apparaten > beheren apparaten > eSIM mobiele profielen**.

De bestandsindeling van het CSV-bestand is:

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

```
ICCID, Activation Code
```

Bijvoorbeeld:

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

6798247123401641590, TBQC1B71SSEBCLZU
6798247123401641591, TBQC1B71SSEBCLZV
6798247123401641592, TBQC1B71SSEBCLZW

 OPMERKING:

1. De activeringscodes moeten uniek zijn in het CSV-bestand.
2. Er kan slechts één lijst per eSIM-downloadserver of providernetwerk zijn. Als u nieuwe eSIM-activeringscodes moet toevoegen, kunt u deze toevoegen aan het bestaande CSV-bestand als sommige van die activeringscodes actief blijven, of u kunt het huidige CSV-bestand verwijderen en een nieuw bestand met de nieuwe activeringscodes toevoegen.
3. Als u meer dan 1000 activeringscodes tegelijk actief wilt hebben, is het raadzaam om rechtstreeks verbinding te maken met de eSIM Directory Service.

Belangrijke informatie bij het resetten of opnieuw installeren van Windows

Bij het resetten of opnieuw installeren van Windows krijgt de gebruiker de optie om persoonlijke data te behouden of een volledige reset uit te voeren. De status van uw eSIM-profiel hangt af van het gekozen type reset.

- Als u ervoor kiest om Windows opnieuw in te stellen of opnieuw te installeren met behoud van uw persoonlijke gegevens, blijft uw eSIM-profiel behouden.
- Als u ervoor kiest om alles te verwijderen, inclusief uw bestanden, apps en instellingen, wordt uw eSIM-profiel verwijderd. U moet uw eSIM-profiel opnieuw instellen na de reset.

Methoden voor het resetten en opnieuw installeren van Windows 11

Windows 11 opnieuw instellen kan op een van de volgende drie manieren:

1. Selecteer in Windows **Start > Instellingen > Systeemherstel > > Deze pc resetten > Pc resetten**.
2.
 - a. Start uw computer opnieuw op om naar het aanmeldingsscherm te gaan.
 - b. Houd de **Shift-toets** en selecteer vervolgens het aan/uit-pictogram.
 - c. Terwijl u de **Shift-toets** , selecteert u **Opnieuw opstarten**.

Er wordt een nieuw scherm geopend nadat de computer opnieuw is opgestart.

- d. Selecteer **Troubleshoot > Reset this PC**.
3.
 - a. Selecteer **Start**.
 - b. Houd de **Shift-toets** en selecteer vervolgens het aan/uit-pictogram.
 - c. Terwijl u de **Shift-toets** , selecteert u **Opnieuw opstarten**.

Er wordt een nieuw scherm geopend nadat de computer opnieuw is opgestart.

- d. Selecteer **Troubleshoot > Reset this PC**.

OPMERKING: De wizard Pc resetten heeft een pagina Instellingen. Selecteer **Aanvullende instellingen > Instellingen wijzigen > Instellingen**. De pagina **Aanvullende instellingen** volgt normaal gesproken op de pagina "Hoe wilt u Windows opnieuw installeren?".

U kunt Windows 11 opnieuw installeren door het hulpprogramma Windows-installatiemedia te downloaden van de [Microsoft Software Download-site](#). U kunt de tool gebruiken om installatiemedia te maken, bijvoorbeeld een USB-flashstation, om vervolgens Windows op uw computer te installeren.

Op computers met de Dell SupportAssist OS Recovery-applicatie drukt u op **F12** wanneer de computer de applicatie opent.

OPMERKING: Als u de gebruikersbestanden, instellingen of applicaties wilt verwijderen, maar het eSIM-profiel wilt behouden, bijvoorbeeld wanneer u de computer aan een nieuwe medewerker geeft:

- Selecteer **Start > Instellingen > Systeemherstel > > Deze pc resetten > Pc resetten**.
- Selecteer **Alles verwijderen**.

OPMERKING: Dit is van toepassing ongeacht clouddownload of lokale herinstallatie.

- Klik op **Instellingen wijzigen** op de pagina **Aanvullende instellingen** .
- Wijzig **eSIM-profielen verwijderen?** naar **Nee**.

eSIM-status voor elk type reset en herinstallatie

In de tabel wordt voor alle verschillende typen reset- en herinstallatieopties een overzicht gegeven of de eSIM is verwijderd of bewaard:

Tabel 2. eSIM-status voor resetten en opnieuw installeren

Type opnieuw installeren of resetten	Optie voor opnieuw installeren of resetten	Status eSIM-profiel
Reset Windows 11	Mijn bestanden bewaren	Geconserveerd  OPMERKING: Onafhankelijk van de opties: clouddownload, lokale herinstallatie of herstel vooraf geïnstalleerde apps.
	Alles verwijderen	Verwijderd  OPMERKING: Onafhankelijk van de opties: clouddownload, lokale herinstallatie of herstel vooraf geïnstalleerde apps.
	Alles verwijderen/Instellingen wijzigen/eSIM-profielen verwijderen? = Nee	Geconserveerd  OPMERKING: Terwijl u op 'Instellingen wijzigen' klikt, kan de pagina de titel 'Instellingen kiezen' hebben
	Alles verwijderen/Instellingen wijzigen/eSIM-profielen verwijderen? = Ja	Verwijderd  OPMERKING: Terwijl u op 'Instellingen wijzigen' klikt, kan de pagina de titel 'Instellingen kiezen' hebben.
Windows 11 opnieuw installeren met behulp van installatiemedia	Alles behouden (standaard)	Geconserveerd
	Bewaren van persoonsgegevens	Geconserveerd
	Niets bewaren	Geconserveerd
Schone installatie door op te starten vanaf een USB-station met een Windows-image	Niet van toepassing (hiermee worden alle schijfpartities verwijderd en opnieuw gemaakt)	Geconserveerd
Implementatie-imageonderhoud en -beheer (DISM.exe) gebruiken	Niet van toepassing	Geconserveerd
Dell SupportAssist OS Recovery	Fabrieksinstellingen herstellen	Geconserveerd
Dell SupportAssist OS back-upbestanden/schijf klonen	Back-up	Geen back-up gemaakt  OPMERKING: Het eSIM-profiel wordt veilig opgeslagen in de computer. Er kan meestal geen back-up van worden gemaakt of naar een andere computer worden overgebracht.

Probleemoplossing

Connectiviteitsproblemen oplossen met behulp van mobiele instellingen

Dit gedeelte biedt enkele richtlijnen voor probleemoplossing voor de meest voorkomende problemen die worden tegengekomen door de supportteams van Dell.

Zie [Mobiele instellingen in Windows](#) voor meer informatie over de eSIM-instellingen in Windows 11.

De Dell Mobile Broadband-module (WWAN) is niet gedetecteerd op een computer met een nieuwe image

In sommige gevallen wordt Dell Mobile Broadband (WWAN) mogelijk niet gedetecteerd door Apparaatbeheer nadat een nieuwe image van een Windows-computer is gemaakt. Ga naar [Dell Mobile Broadband-module \(WWAN\) niet gedetecteerd op een Dell computer met een nieuwe image | Dell US](#) om het probleem te identificeren en op te lossen.

Fysieke simkaart geplaatst, maar geen mobiel signaal

- Controleer of u Mobiel kunt zien in **Startinstellingen, > Netwerk > en internet**. Als u geen mobiel netwerk ziet, uw computer wel een SIM-slot heeft, maar geen modemhardware (ook wel WWAN-kaart genoemd), betekent dit dat u de computer zonder modem hebt besteld, maar dat de computer in een later stadium kan worden geüpgraded. Neem contact op met een verkoopvertegenwoordiger om de upgrade te regelen.
- Zorg ervoor dat de nano-simkaart correct in de lade is geplaatst met de metalen contacten naar beneden gericht en de inkeping linksachter, en dat de kaart volledig in de computer is geplaatst.
- Controleer of de nanosimkaart is geactiveerd door het netwerk van uw provider.
- Als u wel een mobiel signaal hebt maar geen internet, raadpleegt u [Mobiel signaal geeft aan dat er wel een verbinding is maar geen internettoegang](#).

Regelmatig modemsoftware downloaden

Het is mogelijk dat het gebruik van een profiel ervoor zorgt dat firmware wordt gedownload naar het modem. Dit proces kan enkele minuten duren en er kunnen meerdere onderdelen worden gedownload. Rechtsonder op het scherm worden verschillende berichten getoond. Als u het downloaden onderbreekt, moet het proces mogelijk opnieuw starten vanaf het begin, waardoor het lijkt alsof u dezelfde software herhaaldelijk downloadt.

We raden u aan een paar minuten te wachten tot de software is gedownload. Voor deze softwaredownload naar de modem is geen internettoegang vereist, omdat deze al is opgeslagen in de modemdriver in Microsoft Windows.

Mobiel signaal geeft aan dat het apparaat verbonden is, maar dat er geen internettoegang is

Als uw mobiele signaal wordt weergegeven als verbonden, maar u geen internettoegang heeft, kunt u de volgende stappen nemen om het probleem op te lossen:

- Zorg dat u een actief abonnement hebt bij uw providernetwerk. Als uw simkaart of eSIM een koppeling bevat naar de netwerkaccountinstellingen van de provider, kunt u de status van uw abonnement als volgt controleren: Ga naar **Start > Instellingen Netwerk > en internet > Mobiel**.
- Selecteer **Verbindingsinstellingen > Mijn account weergeven**.

 **OPMERKING:** Als je het bericht **Verbinden met een data-abonnement**, geeft dit aan dat je geen actief abonnement hebt.

- U kunt ook bellen, berichten sturen of de website van het Carrier-netwerk raadplegen.
- Het is mogelijk dat de naam van het toegangspunt van de mobiele provider (APN) die nodig is om verbinding te maken met internet via het netwerk van de provider in plaats van het mobiele radionetwerk, niet wordt herkend door Windows. Dit probleem doet zich vaak voor bij Private 5G-netwerken en sommige MVNO's (Mobile Virtual Network Operators) die eSIM gebruiken, maar geen deel uitmaken van Microsoft Windows Mobile-abonnementen.
- Als u de APN handmatig wilt toevoegen, gaat u naar **Startinstellingen > > netwerk en internet > Mobiel**, selecteert u **Instellingen mobiele provider** en klikt u op **APN toevoegen**.

Neem contact op met het netwerk van uw aanbieder, zoek op hun website of zoek op internet naar APN-instellingen om de benodigde APN, gebruikersnaam (indien vereist), wachtwoord (indien vereist) en type aanmeldingsgegevens (indien nodig) te verkrijgen, of **kies Geen**.

Kies de profielnaam en zorg ervoor dat het APN-type is ingesteld op **Internet en Attach**.

QR-code

Als u problemen heeft met de QR-code, zijn hier enkele stappen die u kunt uitvoeren om het probleem op te lossen.

Hier zijn enkele belangrijke dingen om te onthouden tijdens het scannen van een QR-code:

- De QR-code moet groot genoeg zijn om gemakkelijk te kunnen worden gescand. Als de code te klein is, probeert u die te vergroten.
- Als u niet vanaf een scherm kunt scannen, drukt u de QR-code af en probeert u deze vanaf het papier te scannen.
- De QR-code is in wezen een visuele weergave van de URL van de activeringscode. Als er al iets is ingevoerd in het tekstvak Activeringscode, is het probleem misschien niet het scannen van de QR-code, maar de URL van de activeringscode zelf.

Activeringscode

Als u problemen hebt met de activeringscode, zijn hier enkele stappen die u kunt uitvoeren om het probleem op te lossen:

- Het tekstvak voor de activeringscode is spatiegevoelig. Zorg ervoor dat de getypte activeringscode exact overeenkomt met de activeringscode die aan u is gegeven en dat er geen spaties staan na de activeringscode.
- Soms bevat de URL van de activeringscode tekst tussen vierkante haken [] die is geplaatst door beveiligingsproducten die URL's controleren op beveiligingsproblemen. In **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com [smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D** is bijvoorbeeld **[smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]** ingevoegd, dus dit is geen geldige activeringscode. De activeringscode is: **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D**

De computer kan geen eSIM-profiel downloaden of de Discovery Server niet vinden

Als u een profiel niet kunt downloaden of de Discovery Server niet kan worden gevonden, kan er een probleem zijn met het bedrijfsnetwerk.

- Het vinden van de Discovery Server of het downloaden van een eSIM-profiel kan alleen als de computer de Discovery Server kan bereiken en het profiel kan downloaden via HTTPS.
- Zakelijke firewalls en andere netwerkinfrastructuur, bijvoorbeeld VPN's, moeten op de hoogte worden gesteld van de IP-adressen en poorten van de eSIM Discovery Server (SM-DS) en eSIM Download Server (SM-DP+) om het downloaden van het eSIM-profiel mogelijk te maken. Als dit niet gebeurt, blokkeren ze de download van het eSIM-profiel, waarna Windows een vreemde of vage foutmelding produceert. Mogelijk moet u het eSIM-profiel buiten het bedrijfsnetwerk downloaden.

Identificatie-informatie voor het netwerk van de vervoerder

In dit gedeelte vindt u nuttige informatie waarmee uw computer-, SIM- of eSIM-profiel kan worden geïdentificeerd voor het ondersteuningsteam van het netwerk van de provider.

De volgende parameters kunnen nodig zijn bij de communicatie met het netwerk van uw provider en in de onderstaande tabel wordt beschreven hoe u ze vanaf uw computer kunt openen.

Het netwerk van de leverancier kan om deze informatie over uw computer vragen wanneer u contact met hen opneemt.

Tabel 3. Identificatie-informatie voor het netwerk van de vervoerder

ID-naam	De identifier vinden
Modem International Mobile Equipment Identity (IMEI)	De IMEI is het nummer waarmee uw modem aan het netwerk van de provider wordt geïdentificeerd. Het IMEI-nummer van de modem vinden: - In Windows 10 selecteert u Start > Instellingen > Netwerk en internet > Geavanceerde opties > voor mobiele netwerken. - Selecteer in Windows 11 Start > Instellingen > Netwerk en internet > Mobiel en klik op Instellingen mobiele provider.  OPMERKING: Scroll naar beneden om de IMEI te zien. De IMEI wordt weergegeven.
SIM of eSIM Integrated Circuit Card Identifier (ICCID)	De ICCID is het nummer waarmee de simkaart of het eSIM-profiel aan het netwerk van de provider wordt geïdentificeerd. Het ICCID-profiel van de simkaart of het eSIM-profiel vinden: - In Windows 10 selecteert u Start > Instellingen > Netwerk en internet > Geavanceerde opties > voor mobiele netwerken. - Selecteer in Windows 11 Start > Instellingen > Netwerk en internet > Mobiel en klik op Instellingen mobiele provider.  OPMERKING: Scroll naar beneden om de ICCID te zien. De ICCID wordt weergegeven.
eSIM-identificatie (EID)	De EID identificeert de eSIM-chip in de computer aan het netwerk van de provider. Ga als volgt te werk om de EID te vinden: - In Windows 10 selecteert u Start > Instellingen > Netwerk en internet > Mobiel > eSIM-profielen beheren. - Selecteer in Windows 11 Start > Instellingen > Netwerk en internet > Mobiel en klik op eSIM-profielen.  OPMERKING: De EID wordt weergegeven onder de QR-code in de eSIM-eigenschappen.

Installeer de drivers

Het bijwerken van de drivers is een preventieve maatregel om de computer te beschermen en ervoor te zorgen dat de hardwarecomponenten en apparaten correct werken. Dell brengt regelmatig bijgewerkte drivers uit om ervoor te zorgen dat de Dell computer beschikt over de nieuwste beveiligingspatches, oplossingen en functionaliteiten.

Zie het KB-artikel [000123347](#) voor meer informatie over Drivers en downloads.

1. Ga naar de [website van Dell Support](#).
2. Voer de servicetag van uw computer in en klik op **Verzenden**.

 **OPMERKING:** Als u niet beschikt over de servicetag, gebruikt u de functie automatisch detecteren of handmatig bladeren voor uw model computer.

3. Klik op **Drivers zoeken** in **Drivers en diagnostiek**.
4. Selecteer uw **besturingssysteem** in het vervolgkeuzemenu.
5. Selecteer de driver voor uw mobiele breedbandkaart in de categorie **Modem/Communicatie**.
6. Klik op **Downloaden** om de driver op uw computer te downloaden.
7. Voer het installatieprogramma uit en volg de installatie-instructies.

Hulp verkrijgen en contact opnemen met Dell Technologies

Bronnen voor zelfhulp

U kunt informatie en hulp voor producten en services van Dell Technologies krijgen door middel van deze bronnen voor zelfhulp.

Tabel 4. Bronnen voor zelfhulp

Bronnen voor zelfhulp	Bronlocatie
Informatie over producten en services van Dell Technologies	Website van Dell
MyDell app	
Tips	
Contact opnemen met de ondersteuning	In Windows Zoeken typt u <code>Contact Support</code> en drukt u op Enter.
Online help voor besturingssysteem	Supportwebsite voor Windows
Toegang krijgen tot de beste oplossingen, diagnostische gegevens, drivers en downloads en meer informatie over uw computer via video's, handleidingen en documenten.	De servicetag of de Express-servicecode van uw Dell Technologies computer bieden een unieke identificatiemethode. Om relevante ondersteuningsbronnen voor uw Dell Technologies computer te bekijken, kunt u het beste de servicetag of Express-servicecode invoeren op de website van Dell Support. Voor meer informatie over het vinden van de servicetag voor uw computer raadpleegt u Instructies om uw servicetag of serienummer te vinden.
Dell Technologies Knowledge Base-artikelen	1. Ga naar de website van Dell Support. 2. Selecteer op de menubalk boven aan de ondersteuningspagina de optie Support > Supportbibliotheek. 3. Typ in het zoekveld op de pagina Supportbibliotheek het trefwoord, onderwerp of modelnummer en klik of tik dan op het zoekpictogram om de gerelateerde artikelen weer te geven.

Contact opnemen met Dell Technologies

Ga naar de [Contact opnemen met support op de website van Dell Support](#) als u contact wilt opnemen met Dell Technologies voor verkoop, technische support of aan de klantenservice gerelateerde zaken.

 **OPMERKING:** De beschikbaarheid van de services kan per land, regio en product verschillen.

 **OPMERKING:** Wanneer u geen actieve internetverbinding hebt, kunt u de contactgegevens vinden over uw aankoopfactuur, de verzendbrief, de rekening of in uw Dell Technologies productcatalogus.