

Guida all'installazione di SIM/eSIM per Windows

AVVISO: questo contenuto è stato tradotto utilizzando l'intelligenza artificiale (AI). Potrebbe contenere errori ed è fornito "così com'è", senza alcun tipo di garanzia. Per visualizzare il contenuto originale (non tradotto), fare riferimento alla versione inglese. In caso di domande o dubbi su questo contenuto, si prega di contattare Dell all'indirizzo Dell.Translation.Feedback@dell.com.

Messaggi di N.B., Attenzione e Avvertenza

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

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

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

Capitolo 1: Introduzione e prerequisiti.....	4
Capitolo 2: Installare una scheda SIM e collegare il computer al servizio di rete dell'operatore.....	5
Capitolo 3: Connettersi al servizio di rete dell'operatore tramite eSIM.....	9
L'ottenimento di un Profilo eSIM da una rete dell'operatore.....	9
Utilizzo dei piani per dispositivi mobili.....	9
Tramite QR o codici di attivazione inviati dalla rete del Corriere.....	10
Ricerca di un profilo mediante un server di rilevamento (SM-DS).....	11
La tua organizzazione ottiene le eSIM in blocco dalla rete del tuo operatore.....	12
Utilizzo del profilo eSIM all'interno del computer.....	13
Capitolo 4: Gestione dei profili eSIM su Microsoft Intune.....	14
Capitolo 5: Informazioni importanti in caso di reimpostazione o reinstallazione di Windows.....	16
Capitolo 6: Troubleshooting.....	18
Risoluzione dei problemi di connettività tramite le impostazioni dei cellulari.....	18
Il modulo Dell Mobile Broadband (WWAN) non viene rilevato su un computer con immagine ricreata.....	18
SIM fisica inserita ma segnale cellulare assente.....	18
Download frequenti del software del modem.....	18
Il segnale cellulare indica che la connessione è effettuata, ma non ha accesso a Internet.....	18
Codice QR.....	19
Codice di attivazione.....	19
Il computer non riesce a scaricare un profilo eSIM o a trovare il Discovery Server.....	19
Capitolo 7: Informazioni di identificazione per la rete del vettore.....	20
Capitolo 8: Installare i driver.....	21
Capitolo 9: Come ottenere assistenza e contattare Dell Technologies.....	22
Capitolo 10: Cronologia delle revisioni.....	23

Introduzione e prerequisiti

È possibile connettersi al servizio di rete dell'operatore utilizzando una SIM installata nel computer o una SIM integrata (eSIM) che richiede l'invio di un profilo eSIM tramite Internet al dispositivo. Alcuni computer Dell recenti potrebbero offrire la possibilità di scegliere entrambe. Tuttavia, può esserne attivo solo uno alla volta.

Di seguito sono riportati i prerequisiti per installare una scheda SIM o eSIM nel computer:

- **Computer:** il computer deve essere configurato con un modem, a volte indicato come modulo WWAN.
- **Sistema operativo:** il computer deve eseguire Windows 10 o Windows 11, anche se queste istruzioni si riferiscono solo a Windows 11.
- **Installazione dei driver:** assicurarsi che tutti i driver siano aggiornati, in particolare per il modulo WWAN.
- **Connessione Internet:** è necessaria una connessione Internet per scaricare i driver o eseguire il processo di attivazione della eSIM.

Installare una scheda SIM e collegare il computer al servizio di rete dell'operatore

AVVERTENZA: Prima di eseguire qualsiasi procedura, leggere le informazioni sulla sicurezza fornite assieme al computer.

Individuazione dello slot della scheda SIM

La maggior parte dei notebook Dell è dotata di uno slot per schede SIM sul retro o su uno dei lati del prodotto. Alcuni modelli dispongono di uno slot per schede SIM che si trova all'interno del dispositivo poiché la scheda SIM viene cambiata raramente in questi prodotti. Per informazioni sulla posizione dello slot della scheda SIM, consultare il Manuale dell'utente o il Manuale di servizio del computer sul sito del [supporto Dell](#).



Figura 1. Esempio 1: posizione dello slot della scheda SIM



Figura 2. Esempio 2: posizione dello slot per schede SIM

Rimozione del vassoio per scheda SIM dal computer

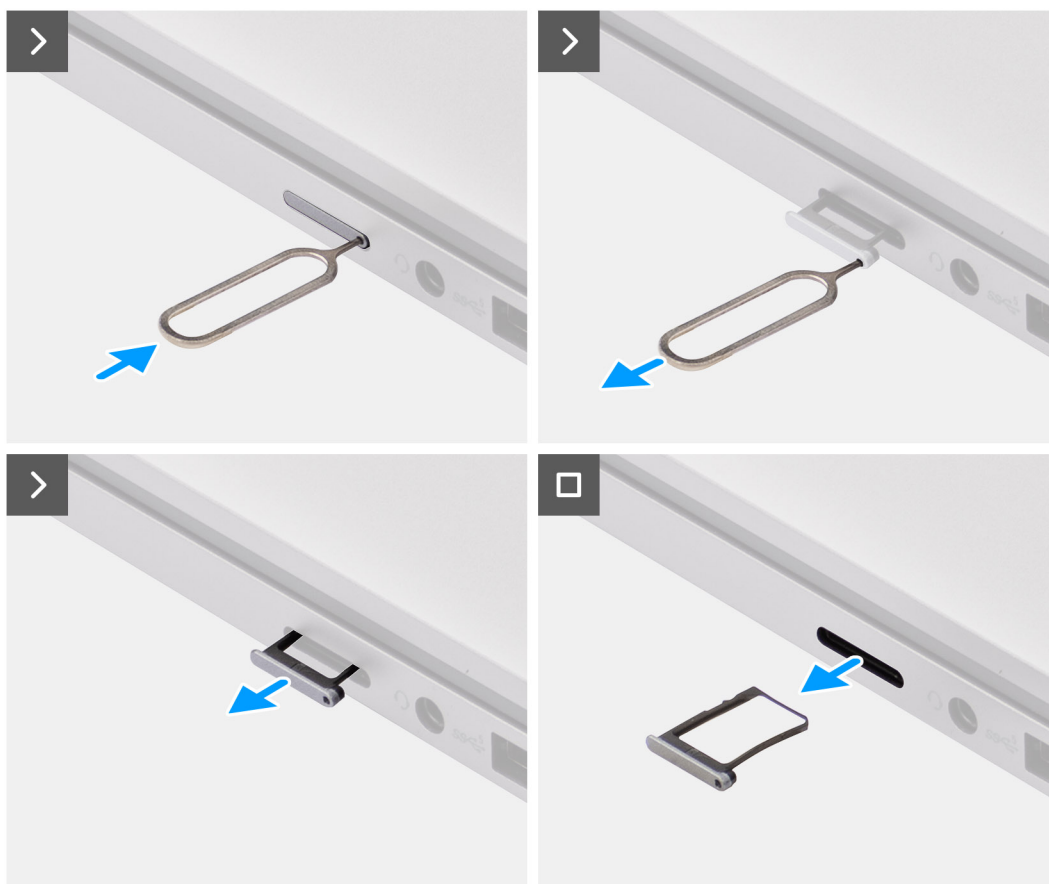


Figura 3. Rimozione del vassoio per scheda SIM dal computer

1. Inserire un perno nel foro di sblocco del vassoio della scheda SIM e spingere verso l'interno finché il vassoio non si sblocca.
2. Far scorrere il vassoio della scheda SIM fuori dallo slot sul computer.

Installazione della scheda SIM nel computer

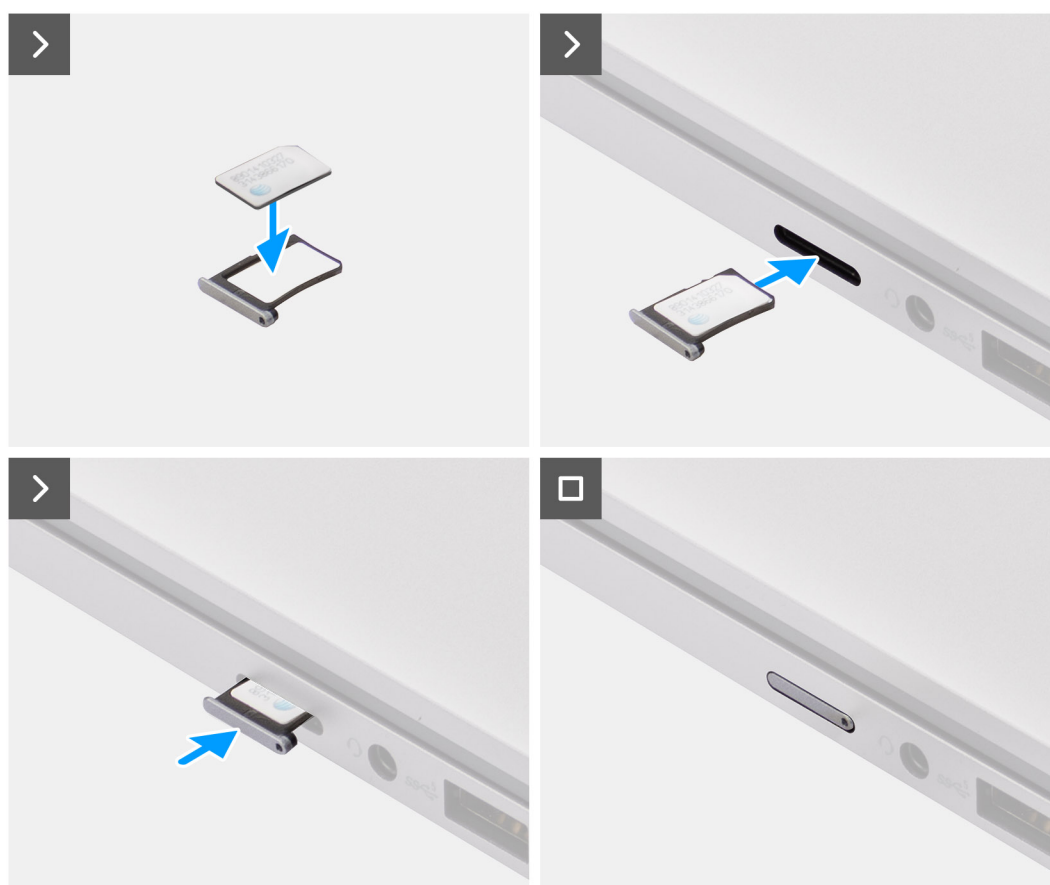


Figura 4. Installazione della scheda SIM nel computer

1. Allineare la scheda SIM con la tacca sul vassoio, posizionandola piatta nel vassoio.

N.B.: Accertarsi che la scheda SIM sia piatta nel vassoio, in quanto ciò garantisce che i connettori sulla scheda SIM siano rivolti nella direzione corretta.

2. Inserire e spingere delicatamente il vassoio della scheda SIM nel relativo slot sul computer.

Connessione del computer al servizio di rete dell'operatore

1. In Windows, selezionare **Start > Impostazioni > di rete e Internet > cellulare** per verificare la connessione al servizio di rete dell'operatore.
2. Verificare che **Cellular** sia attivato.
3. Selezionare l'opzione **Usa questa SIM per cellulare** impostata su **SIM**.

N.B.: Se non riesci a connetterti al servizio di rete dell'operatore, consulta la sezione [Risoluzione dei problemi di connettività tramite le impostazioni cellulari](#).

N.B.: Potrebbe essere necessario aggiornare il firmware del modulo WWAN del computer per garantire la compatibilità con la rete del vettore. In questo caso, viene visualizzata una notifica simile a quella mostrata di seguito: Non riavviare, riavviare o spegnere il computer durante il download o l'installazione del firmware.

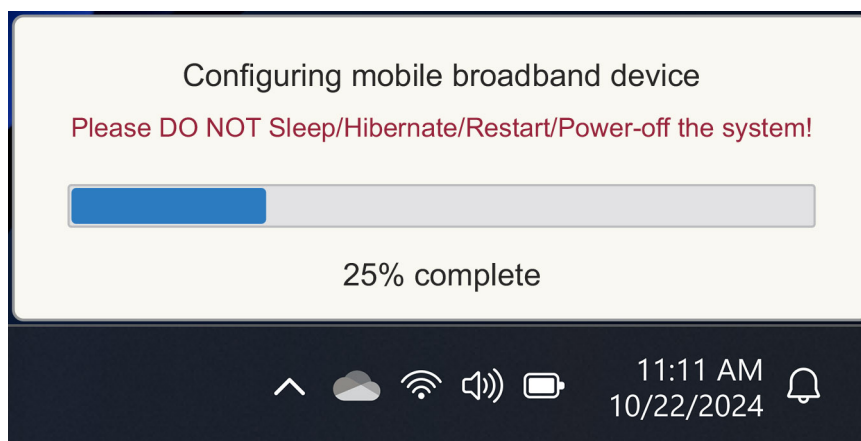


Figura 5. Notifica quando si aggiorna il firmware del modulo WWAN del computer

Connettersi al servizio di rete dell'operatore tramite eSIM

Questa sezione descrive come utilizzare una SIM integrata (eSIM) per scaricare un profilo SIM inviato tramite Internet sul dispositivo per ottenere il servizio di rete dell'operatore. Alcuni computer Dell recenti potrebbero supportare l'eSIM.

L'ottenimento di un Profilo eSIM da una rete dell'operatore

Esistono quattro metodi per ottenere un profilo eSIM da una rete dell'operatore.

Cliccare su uno dei seguenti metodi per istruzioni su come ottenere il profilo eSIM.

- **Piani mobili:** Piani mobili è un'applicazione basata su Windows in cui l'utente può scegliere, pagare e scaricare un profilo eSIM.
- **QR o codici di attivazione inviati dalla rete del Vettore:**
 1. La rete dell'operatore invia all'utente un codice QR o un codice di attivazione.
 2. L'utente inserisce quindi il codice di attivazione o utilizza la fotocamera del computer per leggere il codice QR e scaricare il profilo eSIM.
- **Ricerca di un profilo utilizzando un server di rilevamento (SM-DS):**
 1. La rete del gestore telefonico comunica a Windows la presenza di un nuovo profilo.
 2. Windows controlla automaticamente al primo avvio oppure gli utenti possono verificare manualmente la disponibilità di aggiornamenti.
- **La tua organizzazione ottiene le eSIM in blocco dalla rete del tuo operatore:**
 1. L'azienda acquista i profili eSIM in blocco dalla rete del tuo operatore.
 2. Utilizza quindi un sistema di gestione per scaricare i profili eSIM.

I clienti devono contattare la rete del gestore per scoprire quali opzioni di download del profilo eSIM sono disponibili.

 **N.B.:** È necessaria una connessione Wi-Fi o Ethernet prima che un utente possa utilizzare i **piani mobili** per ottenere un profilo eSIM.

Utilizzo dei piani per dispositivi mobili

In Windows, selezionare **Avvia > tutte le app > Piani per dispositivi mobili** per avviare l'applicazione Piani per dispositivi mobili.

 **N.B.:** Puoi anche scaricare i **piani per dispositivi mobili** dal Microsoft Store.

 **N.B.:** Inizialmente, vengono visualizzate solo le reti degli operatori in base alle impostazioni di posizione del computer. L'utente ha anche la possibilità di selezionare il proprio paese dall'elenco a discesa o selezionare **Mostra tutti gli operatori** per mostrare tutte le reti degli operatori disponibili nei piani mobili.

Una volta selezionata una rete del vettore, si apre il sito web della rete del vettore e l'utente deve:

1. Configurare un nuovo account fornendo informazioni come nome, e-mail e password oppure accedere con i dettagli dell'account esistente. Potrebbe essere necessaria un'ulteriore verifica dell'utente in base alla rete del vettore scelta.
2. Scegli un piano (ad esempio, un piano per un singolo paese o un piano per più paesi) specificando la quantità di dati e la durata del piano.
3. Completa il pagamento per il piano selezionato.

 **N.B.:** Piani di telefonia mobile scarica il profilo eSIM direttamente sul computer e quindi aggiorna le impostazioni di rete per connettersi alla rete dell'operatore al termine del pagamento.

Selezionare **Start > Settings > Network & Internet > Cellular** per verificare la connessione alla rete dell'operatore.

- N.B.:** Assicurarsi che l'opzione **Cellulare** sia **attivata** e che l'opzione **Usa questa SIM per i dati cellulari** sia impostata su **eSIM**.
- N.B.:** Potrebbe essere necessario aggiornare il firmware del modulo WWAN del computer per garantire la compatibilità con la rete del vettore. In questo caso, viene visualizzata una notifica simile a quella mostrata di seguito: Non riavviare, riavviare o spegnere il computer durante il download o l'installazione del firmware.

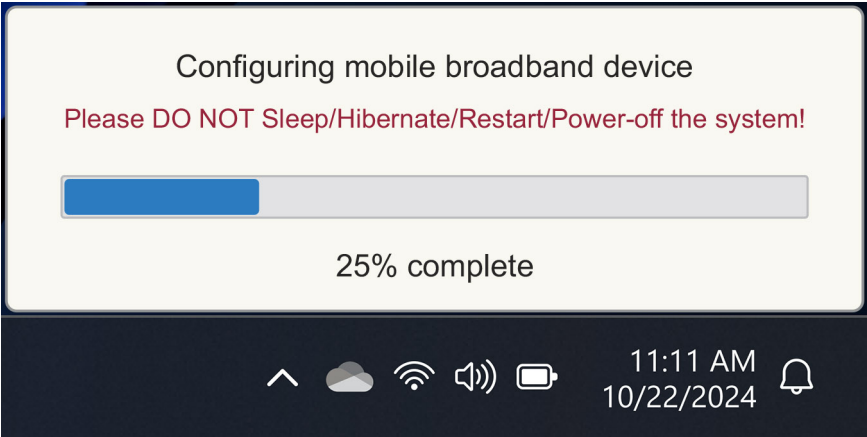


Figura 6. Notifica quando si scarica il firmware

Consultare la sezione [Risoluzione dei problemi](#) per SIM ed eSIM in caso di problemi.

Tramite QR o codici di attivazione inviati dalla rete del Corriere

La rete del corriere invia un codice QR o un codice di attivazione tramite e-mail. È quindi possibile eseguire la scansione del codice QR utilizzando la fotocamera del computer.

Tabella 1. Esempio di codice QR/codice di attivazione

Esempio di codice QR	Esempio di codice di attivazione
	LPA:1\$smdp-plus-0.vb.vd.kigen.com\$AEBE4387-0FFB-3720-64EC-221527C7592D

Seguire la procedura per aggiungere un profilo eSIM:

1. Selezionare **Start > Impostazioni > Rete e Internet > Cellulare**.
2. Assicurarsi che l'opzione **Cellulare** sia impostata su **Attivata** e che l'opzione **Usa questa SIM per i dati cellulari** sia impostata su **eSIM**.
3. Scorrere verso il basso e cliccare su **Profili eSIM**.
4. Cliccare su **Add profile**.
5. Selezionare **Fammi inserire un codice di attivazione in possesso del mio operatore mobile** e cliccare su **Avanti**.
La fotocamera si accende.
6. Esegui la scansione del codice QR.

N.B.: Una volta letto il codice QR, Windows inserisce brevemente la richiesta di collegamento. A seconda della rete dell'operatore, potrebbe essere visualizzata una schermata aggiuntiva prima di scaricare il profilo eSIM.

- Se sono stati scaricati più profili eSIM, è necessario scegliere quale utilizzare.

Vai su **Start > Impostazioni > Rete e Internet > cellulare** e fai clic su **Profili eSIM**.

- Selezionare il nome del profilo eSIM e cliccare su **Use**.

- Assicurarsi che l'opzione **Cellulare** sia **attivata** e che l'opzione **Usa questa SIM per i dati cellulari** sia impostata su **eSIM** per verificare la connessione alla rete dell'operatore.

N.B.: Potrebbe essere necessario aggiornare il firmware del modulo WWAN del computer per garantire la compatibilità con la rete del vettore. In questo caso, viene visualizzata una notifica simile a quella mostrata di seguito: Non riavviare, riavviare o spegnere il computer durante il download o l'installazione del firmware.

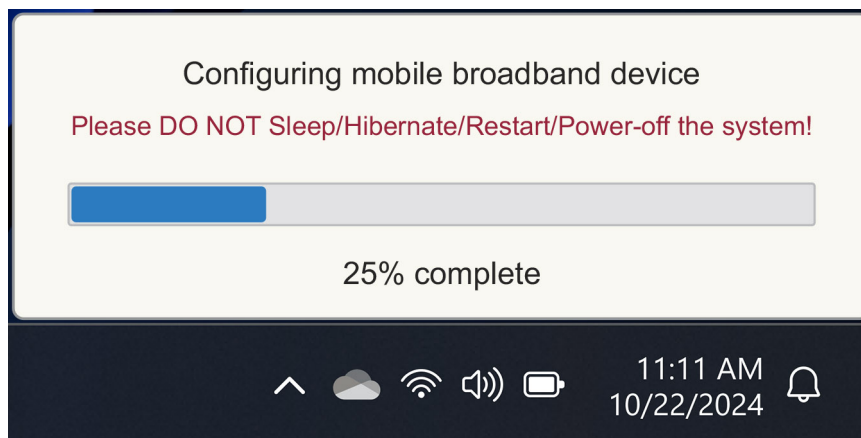


Figura 7. Notifica quando si scarica il firmware

Per ulteriori informazioni su come aggiungere un profilo eSIM, cercare i profili disponibili, utilizzare un codice di attivazione o connettersi alla rete dati utilizzando un profilo eSIM, consultare [Utilizzare una eSIM per ottenere una connessione dati cellulare sul PC Windows](#).

Ricerca di un profilo mediante un server di rilevamento (SM-DS)

Una rete del gestore telefonico può inviare una notifica che indica che una eSIM è pronta per il download su un server Discovery (SM-DS). Quando Windows viene avviato per la prima volta, automaticamente:

- Elencare i Discovery Server comuni nella pagina **Let's connect you to a network**.
- Se esiste un profilo eSIM, Windows scarica il profilo eSIM e lo utilizza per connettersi alla rete del gestore.

Per ulteriori informazioni su come collegare il profilo eSIM, vedere [Utilizzare una eSIM per ottenere una connessione dati cellulare sul PC Windows](#).

Seguire la procedura per cercare un profilo utilizzando il server di rilevamento (SM-DS):

- Selezionare **Start > Settings > Network & Internet > Cellular** per verificare la connessione alla rete dell'operatore.
- Assicurarsi che la funzione **Cellulare** sia **attivata** e che l'opzione **Usa questa SIM per i dati cellulari** sia impostata su **eSIM**.
- Scorrere verso il basso e cliccare su **Profili eSIM**.
- Cliccare su **Add profile**.
- Selezionare **Cerca profili disponibili**.

N.B.:

- Se non vengono trovati profili, viene visualizzato un messaggio di errore generico *Something went wrong* viene visualizzato. Sebbene richieda di contattare l'operatore di telefonia mobile, è anche possibile che l'utente non disponga di connettività a Discovery Server.
- Se viene trovato un profilo, questo viene scaricato.

- Se sono stati scaricati più profili eSIM, è necessario scegliere quale utilizzare.

Vai su **Start > Impostazioni > Rete e Internet > cellulare** e fai clic su **Profili eSIM**.

7. Selezionare il nome del profilo eSIM e cliccare su **Use**.

N.B.: Viene visualizzato un messaggio: "This uses cellular data from your data plan and incur charges. Do you want to continue?"

8. Fare clic su **Sì** per continuare.

9. Selezionare **Start > Settings > Network & Internet > Cellular** per verificare la connessione alla rete dell'operatore.

N.B.: Potrebbe essere necessario aggiornare il firmware del modulo WWAN del computer per garantire la compatibilità con la rete del vettore. In questo caso, viene visualizzata una notifica simile a quella mostrata di seguito: Non riavviare, riavviare o spegnere il computer durante il download o l'installazione del firmware.

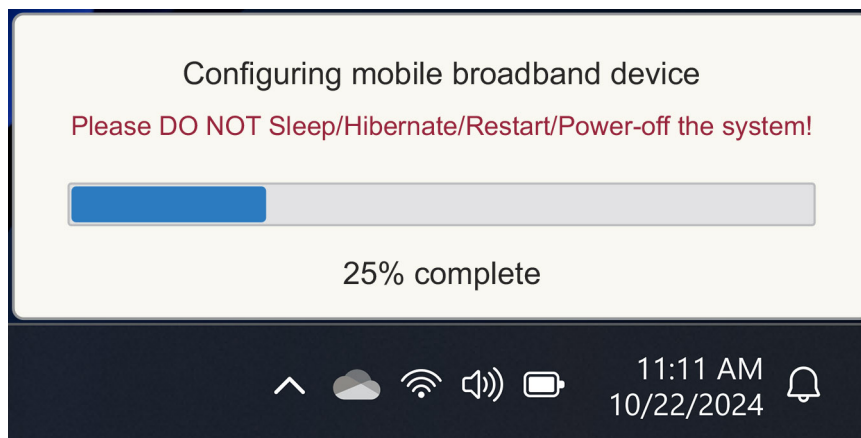


Figura 8. Notifica quando si scarica il firmware

Windows è configurato per impostazione predefinita per l'utilizzo di GSMA Discovery Server, riconosciuto a livello internazionale e indipendente da qualsiasi rete di operatori specifici. Dell Technologies, inoltre, configura alcuni server Discovery aggiuntivi noti.

Tuttavia, alcuni operatori o operatori di rete privati utilizzano i propri server di rilevamento (SM-DS) e, in tali casi, è necessario modificare manualmente l'indirizzo.

Per modificare manualmente l'indirizzo, vai su **Start > Impostazioni > Rete e Internet > cellulare**. Selezionare quindi **eSIM Profiles > Default SM-DP server address** e cliccare su **Edit**.

L'indirizzo può essere un nome DNS o un indirizzo IP. È inoltre possibile eliminare l'indirizzo facendo clic sulla **X** nella finestra di dialogo e facendo clic su **Salva**.

È quindi necessario seguire manualmente i passaggi da 1 a 9 per controllare l'indirizzo del nuovo server di rilevamento (SM-DS) per un profilo eSIM.

N.B.: È inoltre possibile utilizzare **Start > , Impostazioni > Rete e Internet > cellulare**. Quindi selezionare **eSIM Profiles > Default SM-DP server address** per cercare manualmente un SM-DP+ anche per il profilo eSIM.

La tua organizzazione ottiene le eSIM in blocco dalla rete del tuo operatore

Se sei un'organizzazione con molti laptop da connettere alla rete di un operatore, è più facile per la rete del gestore ricevere un file con tutte le informazioni necessarie per creare le singole eSIM per ogni computer.

Questo file di solito contiene l'IMEI e l'EID per ogni notebook, che si trovano sull'etichetta della confezione. Se il computer è acceso, è possibile ottenere queste informazioni dalle impostazioni del computer.

- IMEI da **Start > Impostazioni > Rete e Internet > cellulare**, quindi fare clic su **Impostazioni operatore mobile**.
- EID da: **Avvia > Impostazioni > Rete e Internet > cellulare** quindi fai clic su **Profili eSIM**.

Se il notebook è stato acquistato direttamente da Dell, è possibile aver ricevuto un'e-mail con IMEI e EID prima della consegna del computer.

In alternativa, è possibile ottenere queste informazioni da Mobile Device Manager (MDM), se il computer è registrato con MDM.

Ad esempio, in Microsoft Intune è possibile trovare queste informazioni in: **Dispositivi > Tutti i dispositivi > selezionare uno dei dispositivi elencati per aprirne i dettagli > Hardware**.

Dell fornisce inoltre uno strumento self-service per i clienti di alcune regioni per trovare un batch di EID e IMEI che acquistano hardware direttamente da Dell. In altre regioni, è possibile che il responsabile vendite Dell abbia accesso a uno strumento interno per fornire tali informazioni.

Utilizzo del profilo eSIM all'interno del computer

Selezionando **Start**, > **Impostazioni** > **Rete e Internet** > , **Cellulare** > > **profili eSIM** vengono elencati una serie di pulsanti per ciascuno dei profili scaricati.

 **N.B.:** connettività Wi-Fi è necessaria per il corretto funzionamento delle operazioni di **utilizzo** o **eliminazione**. In caso di problemi di comunicazione, è possibile che venga visualizzato o meno un messaggio di errore.

- **Nota:** se si dispone di un profilo eSIM scaricato, è necessario abilitarlo accettando il pop-up o selezionando **Usa**. Accertarsi di essere connessi alla rete Wi-Fi prima di rispondere al prompt: "This will use cellular data from your plan and may occur charges. Do you want to continue?" Scegliere **Sì** per attivare l'eSIM o **No** per tenerla spenta ma scaricata.
- **Modifica nome:** se si dispone di un nome del profilo eSIM non facilmente riconoscibile, ad esempio TSL_0210, è possibile personalizzarlo quando richiesto.
- **Elimina:** se devi eliminare un profilo scaricato, eventualmente a causa di un eUICC completo, premi **Canc**. Accertarsi di essere connessi alla rete Wi-Fi prima di rispondere al prompt: This profile will be permanently deleted, and you'll need to contact your mobile operator to add it again. Continue?" Scegliere **Yes** per eliminare il profilo o **No** per mantenere il profilo sul computer.

Gestione dei profili eSIM su Microsoft Intune

Esistono tre modi per aggiungere profili a Microsoft Intune.

- Connessione diretta alla rete del gestore telefonico o tramite un orchestratore.
- Invio di un elenco di EID alla rete del vettore, quindi utilizzo di un servizio di directory eSIM.
- Invio di un elenco di EID alla rete dell'operatore, quindi caricamento di un file dalla rete dell'operatore in Microsoft Intune.

Aggiunta di nuovi profili tramite connessione alla rete del gestore telefonico

Connetti l'istanza di Microsoft Intune alla rete dell'operatore direttamente o tramite un orchestrator come Nokia IMPACT Mobile Device Manager o IDEMIA The Smart Connect Hub.

Vedere [eSIM Enterprise Management - Windows Client Management | Microsoft Learn](#)

Aggiunta di nuovi profili tramite un servizio directory eSIM

L'azienda invia un elenco degli EID dei computer alla rete del vettore (vedere [La tua organizzazione ottiene le eSIM in blocco dalla rete del tuo operatore](#) per ulteriori dettagli). Questi profili vengono quindi posizionati su un server di download eSIM, ad esempio a (SM-DP+ o SM-DS). L'azienda collega quindi il server di download eSIM all'istanza di Microsoft Intune utilizzando un nome di dominio completo (FQDN). Questa connessione consente ai computer di accedere ai profili eSIM. Poiché i profili eSIM sono già associati agli EID, i singoli codici di attivazione non sono necessari. Ogni computer è in grado di estrarre automaticamente il profilo eSIM corretto dal server di download.

L'amministratore MDM crea un profilo di configurazione eSIM all'interno di Microsoft Intune. Questo profilo include i dettagli del server di download eSIM. L'amministratore assegna quindi questo profilo di configurazione ai gruppi di computer pertinenti.

Aggiunta di nuovi profili caricando un file dall'operatore mobile

L'azienda invia un elenco di EID e IMEI dei computer alla rete del vettore (vedere [La tua organizzazione ottiene le eSIM in blocco dalla rete del tuo operatore](#)). La rete Carrier fornisce i profili inviando un file CSV con una serie di codici di attivazione e l'EID corrispondente per un massimo di 1000 computer.

Questo profilo viene importato selezionando **Dispositivi > Gestione dispositivi > > cellulari eSIM**.

Aggiungere il profilo a un gruppo di dispositivi Microsoft Entra e assegnarlo al dispositivo selezionando **Dispositivi > , Gestisci dispositivi > , profili cellulari eSIM**.

Il formato del file CSV è:

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

```
ICCID, Activation Code
```

Ad esempio:

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

```
6798247123401641590, TBQC1B71SSEBCLZU
```

```
6798247123401641591, TBQC1B71SSEBCLZV
```

```
6798247123401641592, TBQC1B71SSEBCLZW
```

**N.B.:**

1. I codici di attivazione devono essere univoci all'interno del file CSV.
2. Può essere presente un solo elenco per server di download eSIM o rete dell'operatore. Se è necessario aggiungere nuovi codici di attivazione eSIM, è possibile aggiungerli al file CSV esistente se alcuni di questi codici di attivazione rimangono attivi o rimuovere il file CSV corrente e aggiungere un nuovo file con i nuovi codici di attivazione.
3. Se sono necessari più di 1.000 codici di attivazione attivi contemporaneamente, si consiglia di connettersi direttamente al servizio directory eSIM.

Informazioni importanti in caso di reimpostazione o reinstallazione di Windows

Quando si reimposta o reinstalla Windows, l'utente ha la possibilità di conservare i dati personali o di eseguire un ripristino completo. Lo stato del profilo eSIM dipende dal tipo di ripristino scelto.

- Se si sceglie di reimpostare o reinstallare Windows conservando i dati personali, il profilo eSIM viene conservato.
- Se scegli di rimuovere tutto, inclusi file, app e impostazioni, il tuo profilo eSIM viene eliminato. È necessario configurare nuovamente il profilo eSIM dopo il ripristino.

Metodi per la reimpostazione e la reinstallazione di Windows 11

Il ripristino di Windows 11 può essere eseguito utilizzando uno dei tre metodi seguenti:

1. In Windows, selezionare **Start > Impostazioni > di sistema > Ripristino configurazione di sistema > Ripristina questo PC > Ripristina PC.**
2.
 - a. Riavviare il computer per visualizzare la schermata di accesso.
 - b. Tenere premuto il tasto **Maiusc**, quindi selezionare l'icona di **alimentazione**.
 - c. Tenendo premuto il tasto **Maiusc**, selezionare **Riavvia**.

Una nuova schermata si apre dopo il riavvio del computer.

- d. Selezionare **Risoluzione dei problemi > Reimposta questo PC.**
3.
 - a. Selezionare **Start**.
 - b. Tenere premuto il tasto **Maiusc**, quindi selezionare l'icona di **alimentazione**.
 - c. Tenendo premuto il tasto **Maiusc**, selezionare **Riavvia**.

Una nuova schermata si apre dopo il riavvio del computer.

- d. Selezionare **Risoluzione dei problemi > Reimposta questo PC.**

N.B.: La procedura guidata di ripristino del PC ha una pagina Impostazioni. Selezionare **Additional settings > Change settings > Settings**. La pagina Impostazioni **aggiuntive** di solito segue la pagina "Come desideri reinstallare Windows?".

È possibile reinstallare Windows 11 scaricando lo strumento multimediale di installazione di Windows dal sito [di download del software Microsoft](#). È possibile utilizzare lo strumento per creare un supporto di installazione, ad esempio un'unità flash USB, per installare Windows sul computer.

Nei computer con l'applicazione Dell SupportAssist OS Recovery, premere **F12** quando il computer inizia ad accedere all'applicazione.

N.B.: Se si desidera eliminare i file utente, le impostazioni o le applicazioni, ma mantenere il profilo eSIM, ad esempio quando si cede il computer a un nuovo dipendente:

- Selezionare **Start > Impostazioni > Ripristino > configurazione di sistema > Ripristina questo PC > Ripristina PC.**
- Seleziona **Rimuovi tutto**.

N.B.: Questo vale indipendentemente dal download dal cloud o dalla reinstallazione locale.

- Cliccare su **Change settings** nella pagina **Additional settings**.
- Modificare **Eliminare i profili eSIM?** al **n**.

Stato eSIM per ogni tipo di ripristino e reinstallazione

La tabella riepiloga se l'eSIM viene eliminata o mantenuta per tutti i diversi tipi di opzioni di ripristino e reinstallazione:

Tabella 2. Stato eSIM per il tipo di ripristino e reinstallazione

Tipo di reinstallazione o ripristino	Opzione di reinstallazione o ripristino	Stato profilo eSIM
Ripristina Windows 11	Mantieni i miei file	Preservato <i>i</i> N.B.: Indipendentemente dalle opzioni: download dal cloud, reinstallazione locale o ripristino delle app preinstallate.
	Rimuovi tutto	Eliminato <i>i</i> N.B.: Indipendentemente dalle opzioni: download dal cloud, reinstallazione locale o ripristino delle app preinstallate.
	Rimuovere tutto/Modificare le impostazioni/Eliminare i profili eSIM? = No	Preservato <i>i</i> N.B.: Mentre fai clic su "Modifica impostazioni", la pagina potrebbe avere un titolo "Scegli impostazioni"
	Rimuovere tutto/Modificare le impostazioni/Eliminare i profili eSIM? = Sì	Eliminato <i>i</i> N.B.: Mentre fai clic su "Modifica impostazioni", la pagina potrebbe avere un titolo "Scegli impostazioni".
Reinstallazione di Windows 11 mediante il supporto di installazione	Mantieni tutto (impostazione predefinita)	Preservato
	Conservazione dei dati personali	Preservato
	Non conservare nulla	Preservato
Installazione pulita mediante avvio da un'unità USB con un'immagine di Windows	Non applicabile (questa operazione elimina e ripristina tutte le partizioni del disco)	Preservato
Utilizzo di Deployment Image Servicing and Management (DISM.exe)	Non applicabile	Preservato
Dell SupportAssist OS Recovery	Ripristino delle impostazioni predefinite	Preservato
File di backup del sistema operativo Dell SupportAssist/clonazione del disco	Backup	Non sottoposto a backup <i>i</i> N.B.: Il profilo eSIM è archiviato in modo sicuro all'interno del computer e in genere non può essere sottoposto a backup o trasferito su un altro computer.

Troubleshooting

Risoluzione dei problemi di connettività tramite le impostazioni dei cellulari

Questa sezione fornisce alcune indicazioni per la risoluzione dei problemi più comuni riscontrati dai team del Supporto Dell.

Per ulteriori informazioni sulle impostazioni eSIM di Windows 11, vedere [Impostazioni cellulare in Windows](#).

Il modulo Dell Mobile Broadband (WWAN) non viene rilevato su un computer con immagine ricreata

In alcuni casi, dopo aver ricreato l'immagine di un computer Windows, la scheda Dell Mobile Broadband (WWAN) potrebbe non essere rilevata da Gestione dispositivi. Per identificare e risolvere il problema, vedere [Il modulo Dell Broadband Mobile \(WWAN\) non viene rilevato su un personal computer Dell di cui è stata ricreata l'immagine](#) | Dell Italia.

SIM fisica inserita ma segnale cellulare assente

- Verifica che sia possibile vedere **Cellulare** in **Start > Impostazioni > Rete e Internet**. Se non viene visualizzata l'**opzione Cellulare**, il computer dispone di uno slot SIM ma non di hardware modem (noto anche come scheda WWAN), significa che il computer è stato ordinato senza modem, ma il computer può essere aggiornato in una fase successiva. Contattare un responsabile vendite per organizzare l'aggiornamento.
- Assicurarsi che la scheda nano-SIM sia inserita correttamente nel vassoio con i contatti metallici rivolti verso il basso e la tacca posizionata sul retro a sinistra e che sia completamente inserita nel computer.
- Verificare che la scheda nano-SIM sia attivata dalla rete dell'operatore.
- Se hai un segnale cellulare ma non hai Internet, vedi [Il segnale cellulare mostra che la connessione è garantita ma non c'è accesso a Internet](#).

Download frequenti del software del modem

È possibile che l'uso di un profilo determini il download del firmware sul modem. Questo processo può richiedere alcuni minuti e prevedere il download di più parti, con diversi messaggi visualizzati nella parte inferiore destra dello schermo. Se si interrompe il download, potrebbe essere necessario riavviarlo dall'inizio, con l'impressione che si stia scaricando ripetutamente lo stesso software.

Si consiglia di attendere alcuni minuti per scaricare il software. Il download di questo software sul modem non richiede l'accesso a Internet, poiché è già archiviato nel driver del modem in Microsoft Windows.

Il segnale cellulare indica che la connessione è effettuata, ma non ha accesso a Internet

Se il segnale cellulare risulta connesso ma non si dispone di accesso a Internet, ecco alcuni passaggi che è possibile eseguire per risolvere il problema:

- Assicurati di avere un abbonamento attivo con la rete del tuo operatore. Se la SIM o l'eSIM fornisce un link alle impostazioni dell'account di rete dell'operatore, è possibile controllare lo stato dell'abbonamento come segue: Vai su **Impostazioni > > Rete e Internet > cellulare**.
- Selezionare **Impostazioni di connessione > Visualizza il mio account**.

 **N.B.:** Se viene visualizzato il messaggio **Connetti con un piano dati**, significa che non si dispone di un abbonamento attivo.

- In alternativa, puoi chiamare, inviare messaggi o controllare il sito web della rete dell'operatore.
- È possibile che l'APN (Mobile Carrier Access Point Name) necessario per la connessione a Internet tramite la rete dell'operatore anziché la rete radio cellulare non venga riconosciuto da Windows. Questo problema si verifica frequentemente con le reti 5G private e alcuni operatori di rete mobile virtuale (MVNO) che utilizzano eSIM ma non fanno parte dei piani Microsoft Windows Mobile.
- Per aggiungere manualmente l'APN, vai su **Start > Impostazioni > Rete e Internet > cellulare**, seleziona **Impostazioni operatore mobile** e fai clic su **Aggiungi APN**.

Contatta la rete del tuo operatore, cerca nel loro sito web o cerca sul Web le impostazioni APN per ottenere l'APN, il nome utente (se richiesto), la password (se necessario) e il tipo di informazioni di accesso (se necessario), altrimenti scegli **Nessuno**.

Scegliere il nome del profilo e assicurarsi che il tipo di APN sia impostato su **Internet e connetti**.

Codice QR

In caso di problemi con il codice QR, ecco alcuni passaggi da seguire per risolverli.

Di seguito sono riportati alcuni aspetti chiave da ricordare durante la scansione di un codice QR:

- Il codice QR deve essere sufficientemente grande da poter essere scansionato facilmente. Se è troppo piccolo, provare a ingrandirlo.
- Se non è possibile eseguire la scansione da una schermata, stampare il codice QR e provare a eseguire la scansione dalla carta.
- Il codice QR è essenzialmente una rappresentazione visiva dell'URL del codice di attivazione. Se la casella di testo del codice di attivazione è già stata selezionata, il problema potrebbe non essere dovuto alla scansione del codice QR, ma all'URL del codice di attivazione stesso.

Codice di attivazione

In caso di problemi con il codice di attivazione, ecco alcuni passaggi da seguire per risolverli:

- La casella di testo del codice di attivazione riconosce la presenza di spazi. Assicurarsi che il codice di attivazione digitato corrisponda esattamente a quello assegnato all'utente, senza spazi dopo il codice di attivazione.
- A volte l'URL del codice di attivazione contiene testo in [] inserito da prodotti di sicurezza che controllano gli URL per problemi di sicurezza. Ad esempio, in **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com [smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D** è inserito **[smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]**, quindi non è un codice di attivazione valido. Il codice di attivazione è **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D**

Il computer non riesce a scaricare un profilo eSIM o a trovare il Discovery Server

Se non è possibile scaricare un profilo o trovare il Discovery Server, potrebbe trattarsi di un problema di rete aziendale.

- Per trovare il Discovery Server o scaricare un profilo eSIM, il computer deve essere in grado di raggiungere il Discovery Server e scaricare il profilo tramite HTTPS.
- I firewall aziendali e altre infrastrutture di rete, ad esempio VPN, devono essere informati degli indirizzi IP e delle porte degli eSIM Discovery Server (SM-DS) ed eSIM Download Server (SM-DP+) per consentire il download del profilo eSIM. Se non vengono informati, bloccano inconsapevolmente il download del profilo eSIM, generando un messaggio di errore inusuale o vago in Windows. Potrebbe essere necessario scaricare il profilo eSIM al di fuori della rete aziendale.

Informazioni di identificazione per la rete del vettore

Questa sezione fornisce al team di supporto della rete dell'operatore informazioni utili per identificare il computer, la SIM o il profilo eSIM.

Quando si comunica con la rete del gestore telefonico, potrebbero essere necessari i seguenti parametri e la tabella seguente descrive come accedervi dal computer.

La rete dell'operatore potrebbe richiedere queste informazioni sul computer quando viene contattata.

Tabella 3. Informazioni di identificazione per la rete del vettore

Nome identificatore	Ricerca dell'identificatore
Modem International Mobile Equipment Identity (IMEI)	L'IMEI è il numero che identifica il modem alla rete dell'operatore. Per trovare il numero IMEI del modem: - In Windows 10, selezionare Start > Impostazioni > Rete e Internet > cellulare > Opzioni avanzate. - In Windows 11, selezionare Start > Impostazioni > Rete e Internet > cellulare e fare clic su Impostazioni operatore mobile.  N.B.: Scorri verso il basso per visualizzare l'IMEI. Viene visualizzato l'IMEI.
Identificatore ICCID (Integrated Circuit Card Identifier) SIM o eSIM	L'ICCID è il numero che identifica la scheda SIM o il profilo eSIM per la rete del gestore. Per trovare l'ICCID della scheda SIM o del profilo eSIM: - In Windows 10, selezionare Start > Impostazioni > Rete e Internet > cellulare > Opzioni avanzate. - In Windows 11, selezionare Start > Impostazioni > Rete e Internet > cellulare e fare clic su Impostazioni operatore mobile.  N.B.: Scorrere verso il basso per visualizzare l'ICCID. Viene visualizzato l'ICCID.
Identificatore eSIM (EID)	L'EID identifica il chip eSIM all'interno del computer sulla rete del vettore. Per trovare l'EID: - In Windows 10, selezionare Start > Impostazioni > Rete e Internet > cellulare > Gestisci profili eSIM. - In Windows 11, selezionare Start > Impostazioni > Rete e Internet > cellulare e fare clic su Profili eSIM.  N.B.: L'EID viene visualizzato sotto il codice QR nelle proprietà eSIM.

Installare i driver

L'aggiornamento dei driver è una misura preventiva per proteggere il computer e garantire che i componenti hardware e i dispositivi funzionino correttamente. Dell rilascia spesso driver aggiornati per assicurare che il computer Dell abbia le patch di protezione, le correzioni e le funzionalità più recenti.

Per ulteriori informazioni su Driver e download, consultare l'articolo della knowledgebase [000123347](#).

1. Accedere al [sito del supporto Dell](#).
2. Immettere il codice di matricola del computer e quindi cliccare su **Invia**.

 **N.B.:** Se non si dispone del codice di matricola, utilizzare la funzione di rilevamento automatico o ricercare manualmente il modello del computer.

3. Cliccare su **Seleziona i driver** in **Driver e download**.
4. Selezionare il sistema operativo dal menu a discesa **Sistema operativo**.
5. Selezionare i driver per la scheda di banda larga mobile dalla categoria **Modem/Comunicazione**.
6. Cliccare su **Download** per scaricare il driver per il computer in uso.
7. Eseguire il programma di installazione e seguire le istruzioni.

Come ottenere assistenza e contattare Dell Technologies

Risorse di self-help

È possibile richiedere informazioni e assistenza su prodotti e servizi Dell Technologies mediante l'utilizzo delle seguenti risorse self-help:

Tabella 4. Risorse di self-help

Risorse di self-help	Posizione delle risorse
Informazioni su prodotti e servizi Dell Technologies	Sito Dell
Contattare il supporto	In Windows Search, digitare Contact Support , quindi premere Invio.
Guida in linea per il sistema operativo	Sito del supporto Windows
È possibile accedere a soluzioni, diagnostica, driver e download di massimo livello e scoprire altre informazioni sul computer tramite video, manuali e documenti.	Il computer Dell Technologies è identificato in modo univoco utilizzando un codice di matricola o da un codice di servizio rapido. Per visualizzare le risorse di supporto rilevanti per il computer Dell Technologies, si consiglia di immettere il codice di matricola o il codice di servizio rapido in www.dell.com/support. Per ulteriori informazioni su come trovare il codice di matricola del computer, consultare Istruzioni su come individuare il codice di matricola o il numero di serie.
Articoli della knowledge base di Dell Technologies	1. Accedere al sito del supporto Dell. 2. Nella barra dei menu nella parte superiore della pagina di supporto, selezionare Supporto > Libreria di supporto. 3. Nel campo Ricerca della pagina Libreria di supporto, digitare la parola chiave, l'argomento o il numero di modello, quindi cliccare su o toccare l'icona di ricerca per visualizzare gli articoli correlati.

Come contattare Dell Technologies

Per contattare Dell Technologies per problemi relativi alla vendita, al supporto tecnico o all'assistenza clienti, consultare [Contattare il supporto sul sito del supporto Dell](#).

 **N.B.:** La disponibilità dei servizi può variare in base al paese o all'area geografica e al prodotto.

 **N.B.:** Se non si dispone di una connessione Internet attiva, le informazioni di contatto sono indicate sulla fattura di acquisto, sulla distinta di imballaggio, sulla bolla o sul catalogo dei prodotti Dell Technologies.

Cronologia delle revisioni

Tiene traccia di tutti gli aggiornamenti apportati al documento. In genere include la data della modifica, il numero di versione e una breve descrizione della modifica. Questo registro aiuta a mantenere trasparenza, responsabilità e una chiara tempistica dei progressi.

Tabella 5. Cronologia delle revisioni

Revisione	Data	Descrizione
A00	11-16-2021	Data di pubblicazione originale.
A04	07-07-2025	Interfaccia utente aggiornata per gli utenti della regione Stati Uniti.