

Konfigurationsguide för SIM/eSIM för Windows

OBS! Detta innehåll har översatts med hjälp av artificiell intelligens (AI). Det kan innehålla fel och tillhandahålls "i befintligt skick" utan någon garanti av något som helst slag. Gå till den engelska versionen om du vill se originaltexten. Kontakta Dell på Dell.Translation.Feedback@dell.com om du har frågor om innehållet.

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 förkunskapskrav.....	4
Kapitel 2: Installera ett SIM-kort och anslut datorn till operatörens nätverkstjänst.....	5
Kapitel 3: Ansluta till fraktfirmans nätverkstjänst med eSIM.....	9
Att få en eSIM-profil från ett operatörsnätverk.....	9
Använda mobilabonnemang.....	9
Använda QR- eller aktiveringskoder som skickas av Carrier-nätverket.....	10
Söka efter en profil med hjälp av en identifieringsserver (SM-DS).....	11
Din organisation samlar in flera eSIM-kort från ditt operatörsnätverk.....	12
Med eSIM-profilen inuti datorn.....	12
Kapitel 4: Hantera eSIM-profiler på Microsoft Intune (på engelska).....	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 ansluten men ingen internetåtkomst.....	18
QR-kod.....	19
Aktiveringskod.....	19
Datorn kan inte hämta en eSIM-profil eller hitta identifieringsservern.....	19
Kapitel 7: Aktiverings- eller servicesupport.....	20
Kapitel 8: Installera drivrutinerna.....	21
Kapitel 9: Få hjälp och kontakta Dell Technologies.....	22

Introduktion och förkunskapskrav

Du kan ansluta till operatörens nätverkstjänst med antingen ett SIM-kort som är installerat på datorn eller ett inbyggt SIM-kort (eSIM) som kräver att en eSIM-profil skickas via internet till enheten. I vissa nyare Dell-datorer kan du välja mellan båda. Endast en kan dock vara aktiv åt gången.

Följande är förutsättningar för att installera ett SIM- eller eSIM-kort på 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 anvisningarna gäller endast Windows 11.
- **Installation** av drivrutiner: Se till att alla drivrutiner är uppdaterade, särskilt för WWAN-modulen.
- **Internetanslutning:** En internetanslutning krävs för att ladda ner drivrutiner eller utföra eSIM-aktiveringsprocessen.

Installera ett SIM-kort och anslut datorn till operatörens nätverkstjänst

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

Hitta SIM-kortsplatsen

De flesta bärbara Dell-datorer har en SIM-kortplats på baksidan eller på en av sidorna av produkten. Vissa modeller har en SIM-kortplats som sitter inuti enheten eftersom SIM-kortet sällan byts i dessa produkter. Information om var SIM-kortplatsen finns i datorns ägarhandbok eller servicehandbok på Dells [supportwebbplats](https://support.dell.com).

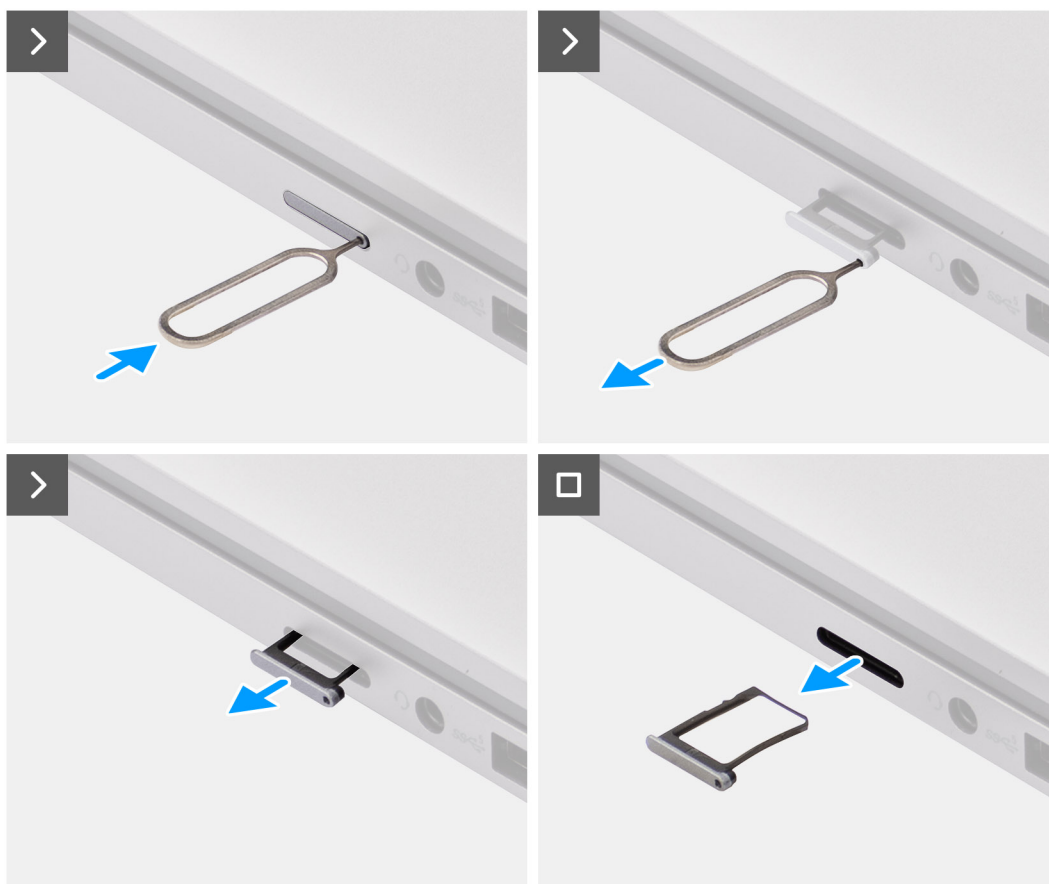


Figur 1. Exempel 1 – SIM-kortplatsens placering



Figur 2. Exempel 2 – SIM-kortplatsens placering

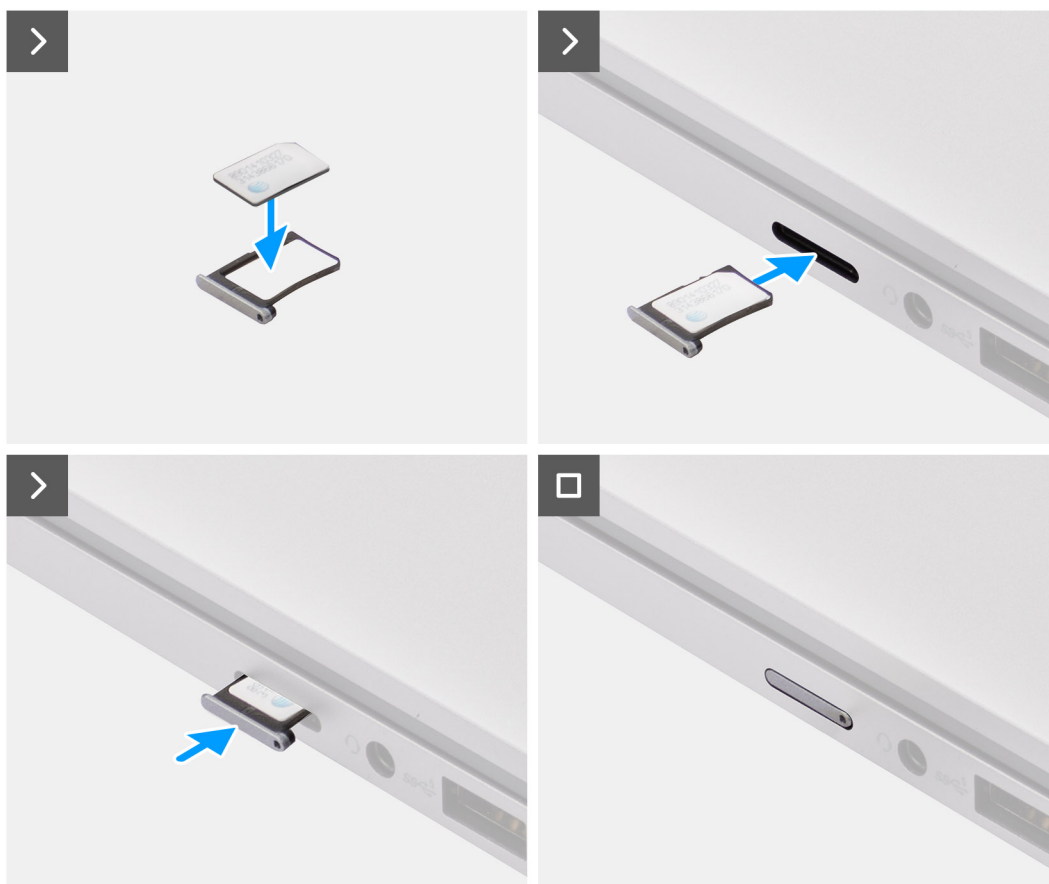
Ta bort SIM-kortsfacket från datorn



Figur 3. Ta bort SIM-kortsfacket från datorn

1. Sätt in ett stift i frigöringshålet i SIM-kortsfacket och tryck inåt tills facket släpps.
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 med spåret på SIM-kortsfacket och placera det plant i facket.

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

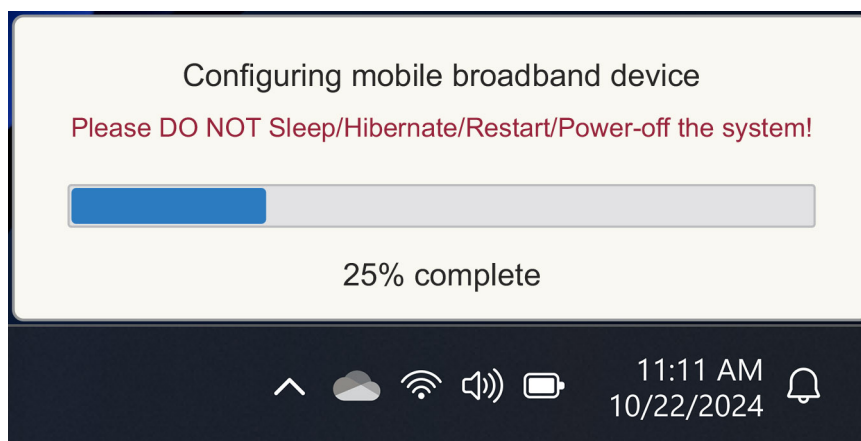
2. Sätt försiktigt in och tryck in SIM-kortsfacket i platsen på datorn.

Ansluta datorn till operatörens nätverkstjänst

1. I Windows väljer du **Startinställningar** > > **Nätverk och internet** > **för** att kontrollera anslutningen till operatörens nätverkstjänst.
2. Kontrollera att **Mobilnät** är **påslaget**.
3. Kontrollera att **Använd det här SIM-kortet för mobilnät** är inställt på **SIM**.

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

i **OBS:** En uppdatering av den fasta programvaran för datorns WWAN-modul kan krävas för att säkerställa kompatibilitet med bärarnätverket. Om detta inträffar visas ett meddelande som liknar det som visas nedan – Starta inte om, starta inte om eller stäng inte av datorn medan den fasta programvaran laddas ned eller installeras.



Figur 5. Meddelande vid uppdatering av datorns fasta programvara för WWAN-modulen

Ansluta till fraktfirmans nätverkstjänst med eSIM

I det här avsnittet beskrivs hur du använder ett inbyggt SIM-kort (eSIM) för att hämta en SIM-profil som skickas via internet till enheten för att erhålla operatörsnätverkstjänsten. Vissa nyare Dell-datorer kan ha stöd för ett eSIM.

Att få en eSIM-profil från ett operatörsnätverk

Det finns fyra metoder för att få en eSIM-profil från ett operatörsnätverk.

Klicka på en av följande metoder för instruktioner om hur du hämtar eSIM-profilen.

- **Mobilplaner:** Mobilabonnemang är en Windows-baserad applikation där användaren kan välja, betala och ladda ner en eSIM-profil.
- **QR- eller aktiveringskoder som skickas av Carrier-nätverket:**
 1. Operatörsnätverket 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. Nätverket Operatör meddelar Windows om en ny profil.
 2. Windows kontrollerar automatiskt vid första starten, eller så kan användarna söka efter uppdateringar manuellt.
- **Din organisation samlar in flera eSIM-kort från ditt operatörsnätverk:**
 1. Företaget köper eSIM-profiler i bulk från ditt operatörsnätverk.
 2. Den använder sedan ett hanteringssystem för att ladda ner eSIM-profilerna.

Kunderna måste kontakta operatörens nätverk 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 erhålla en eSIM-profil.

Använda mobilabonnemang

I Windows väljer du **Starta > alla appar > mobilabonnemang** för att starta programmet Mobilabonnemang.

i OBS: Du kan också ladda ned **mobilabonnemang** från Microsoft Store.

i OBS: Till att börja med visas endast operatörsnätverk baserat på datorns platsinställningar. Användaren har också möjlighet att välja sitt land från rullgardinsmenyn eller välja **Visa alla operatörer** för att visa alla tillgängliga operatörsnätverk i mobilplaner.

När du har valt ett operatörsnätverk öppnas operatörsnätverkets webbplats och användaren måste:

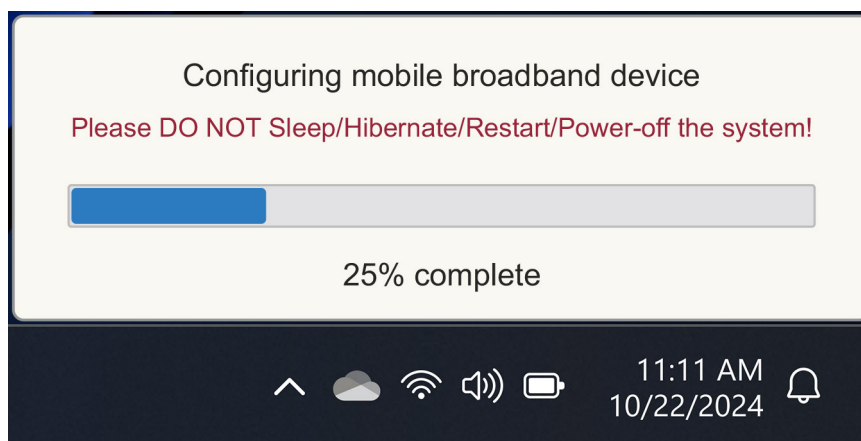
1. Skapa ett nytt konto genom att ange information som namn, e-postadress och lösenord, eller logga in med befintliga kontouppgifter. Ytterligare användarverifiering kan behövas baserat på det valda operatörsnätverket.
2. Välj en plan (till exempel en plan för ett land eller en plan för flera länder) som anger mängden data och planens varaktighet.
3. Slutför betalningen för den valda planen.

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

Välj **Startinställningar > > Nätverk och internet > Mobilnät** för att kontrollera anslutningen till operatörens nätverk.

i OBS: Kontrollera att **Mobilnät** är **aktiverat** och **Använd det här SIM-kortet för mobildata** är inställt på **eSIM**.

i OBS: En uppdatering av den fasta programvaran för datorns WWAN-modul kan krävas för att säkerställa kompatibilitet med bärarnätverket. Om detta inträffar visas ett meddelande som liknar det som visas nedan – Starta inte om, starta inte om eller stäng inte av datorn medan den fasta programvaran laddas ned eller installeras.



Figur 6. Meddelande när firmware laddas ner

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

Använda QR- eller aktiveringskoder som skickas av Carrier-nätverket

Operatörsnätverket 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

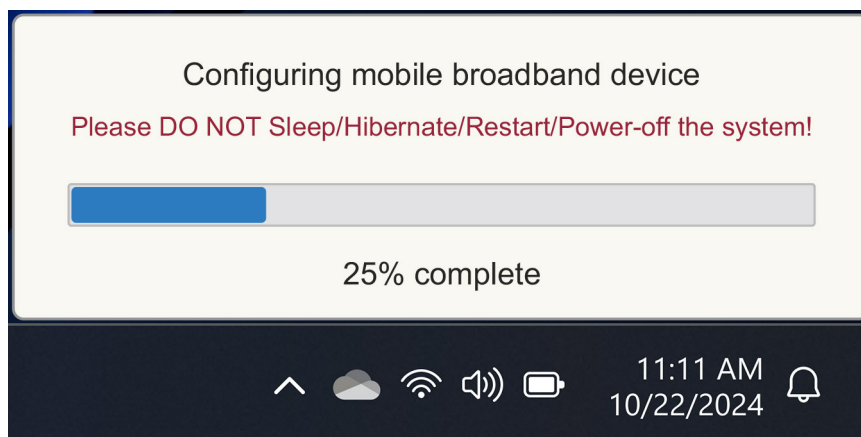
Följ stegen för att lägga till en eSIM-profil:

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

OBS: När QR-koden har lästs går Windows kort in i länkprompten. Beroende på ditt operatörsnätverk kan det finnas ytterligare en skärm innan eSIM-profilen laddas ned.

7. Om du har laddat ner flera eSIM-profiler måste du välja vilken du vill använda.
Gå till **Startinställningar** > > **Nätverk och internet** > **– mobilnät** och klicka på **eSIM-profiler**.
8. Välj namnet på eSIM-profilen och klicka på **Använd**.
9. Se till att **Mobilnät** är **på** och **Använd det här SIM-kortet för mobildata** är inställt på **eSIM** för att kontrollera anslutningen till operatörens nätverk.

OBS: En uppdatering av den fasta programvaran för datorns WWAN-modul kan krävas för att säkerställa kompatibilitet med bärarnätverket. Om detta inträffar visas ett meddelande som liknar det som visas nedan – Starta inte om, starta inte om eller stäng inte av datorn medan den fasta programvaran laddas ned eller installeras.



Figur 7. Meddelande när firmware laddas ner

Mer information om hur du lägger till en eSIM-profil, söker efter tillgängliga profiler, använder en aktiveringskod eller ansluter till mobildata med hjälp av 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)

Ett operatörsnätverk kan skicka ett meddelande om att ett eSIM är redo att laddas ner på en identifieringsserver (SM-DS). När Windows startar för första gången görs följande automatiskt:

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

Mer information om hur du ansluter eSIM-profilen finns i [Använda 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 **Startinställningar** > > **Nätverk och internet** > **Mobilnät** för att kontrollera anslutningen till operatörens nätverk.
2. Se till att **Mobilnät** är **på** och **Använd det här SIM-kortet för mobildata** är inställt på **eSIM**.
3. Bläddra nedåt 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* visas. Den uppmanar dig att kontakta mobiloperatören, men det kan också vara så att du inte är ansluten till identifieringsservern.
- Om en profil hittas laddas den ned.

6. Om du har laddat ner flera eSIM-profiler måste du välja vilken du vill använda.

Gå till **Startinställningar** > > **Nätverk och internet** > **– mobilnät** och klicka på **eSIM-profiler**.

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

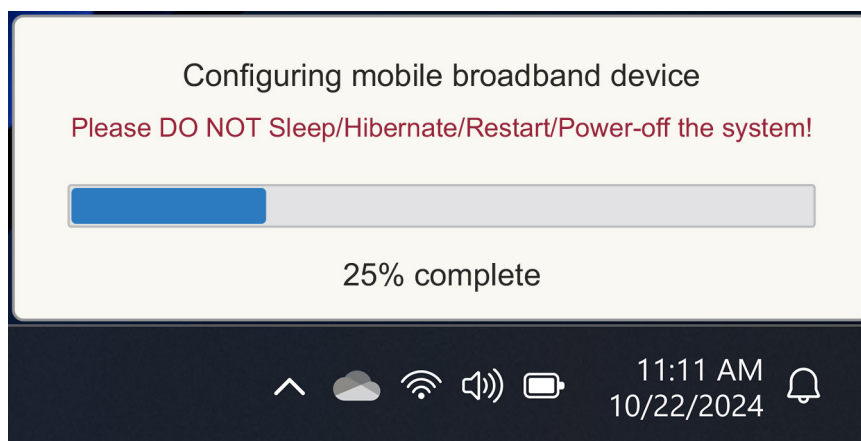
OBS:

Ett meddelande visas: *This uses cellular data from your data plan and incur charges. Do you want to continue?*

8. Klicka på **Ja** för att fortsätta.

9. Välj **Startinställningar** > > **Nätverk och internet** > **Mobilnät** för att kontrollera anslutningen till operatörens nätverk.

OBS: En uppdatering av den fasta programvaran för datorns WWAN-modul kan krävas för att säkerställa kompatibilitet med bärarnätverket. Om detta inträffar visas ett meddelande som liknar det som visas nedan – Starta inte om, starta inte om eller stäng inte av datorn medan den fasta programvaran laddas ned eller installeras.



Figur 8. Meddelande när firmware laddas ner

Windows är som standard konfigurerat för att använda GSMA Discovery Server som är internationellt erkänd och oberoende av något specifikt Carrier-nätverk. Dell Technologies konfigurerar dessutom några ytterligare välkända Discovery-serverar.

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

Om du vill ändra adressen manuellt går du till **Startinställningar > > Nätverk och internet > Mobilnät**. Välj sedan **eSIM Profiles > Default SM-DP server address** och klicka sedan på **Edit**.

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

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

i OBS: Du kan också använda **Startinställningar > > Nätverk och internet > Mobilnät**. Välj sedan **standardadress för SM-DP-server > eSIM-profiler** för att manuellt söka efter en SM-DP+ även efter din eSIM-profil.

Din organisation samlar in flera eSIM-kort från ditt operatörsnätverk

Om du är en organisation med många bärbara datorer som ska anslutas till ett operatörs nätverk är det enklare för operatörsnätverket att ta emot en fil med all nödvändig information för att skapa de enskilda eSIM-korten för varje dator.

Den här filen innehåller vanligtvis IMEI och EID för varje bärbar dator, som finns på förpackningens etikett. Om datorn är påslagen kan du hämta den här informationen från datorinställningarna.

- IMEI från **Startinställningar > > Nätverk och internet > Mobilnät** och klicka sedan på **Mobiloperatörsinställningar**.
- EID från: **Starta > Inställningar > Nätverk och internet > Mobilnät** och klicka sedan på **eSIM-profiler**.

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

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

I Microsoft Intune hittar du till exempel den här informationen i: **Enheter > Alla enheter > väljer en av dina enheter i listan för att öppna dess information > Maskinvara**.

Dell tillhandahåller även ett självbetjädningsverktyg som kunder i vissa regioner kan använda för att hitta en batch med EID:er och IMEI:er som köper maskinvara direkt från Dell. I andra regioner är det möjligt att din Dell-säljare har tillgång till ett internt verktyg för att ge dig den informationen.

Med eSIM-profilen inuti datorn

Om du väljer **Startinställningar > > Nätverk och internet > Mobilt > > eSIM-profiler** visas en uppsättning knappar för var och en av de profiler som du har laddat ner.

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

- **Använd:** Om du har en eSIM-profil som laddas ner måste du aktivera den genom att antingen acceptera popup-fönstret eller välja **Använd**. Kontrollera att du är ansluten till Wi-Fi innan du svarar på uppmaningen: "This will use cellular data from your plan and may occur charges. Do you want to continue?" Välj **Ja** om du vill aktivera eSIM eller **Nej** om du vill att det ska vara avstängt men nedladdat.
- **Redigera namn:** Om du har ett eSIM-profilnamn som inte är lätt att känna igen, till exempel TSL_0210, kan du anpassa det när du uppmanas att göra det.
- **Ta bort:** Om du måste ta bort en nedladdad profil, möjligen på grund av en fullständig eUICC, tryck på **Delete**. Kontrollera att du är ansluten till Wi-Fi innan du svarar på uppmaningen: This profile will be permanently deleted, and you'll need to contact your mobile operator to add it again. Continue?" Välj **Ja** om du vill ta bort profilen eller **Nej** om du vill behålla profilen på datorn.

Hantera eSIM-profiler på Microsoft Intune (på engelska)

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

- Ansluta direkt till operatörsnätverket eller med hjälp av en Orchestrator.
- Skicka en lista över EID:er till operatörsnätverket och använd sedan en eSIM-katalogtjänst.
- Skicka en lista över EID:er till operatörsnätverket och ladda sedan upp en fil från operatörsnätverket till Microsoft Intune.

Lägga till nya profiler genom att ansluta till transportföretagets nätverk

Anslut Microsoft Intune-instansen till operatörsnätverket direkt eller via en orkestrering som Nokia IMPACT Mobile Device Manager eller IDEMIA Smart Connect-hubben.

Se [eSIM Enterprise Management – Windows-klienthantering | Microsoft Learn \(på engelska\)](#)

Lägga till nya profiler med hjälp av en eSIM-katalogtjänst

Företaget skickar en lista över EID:er för datorerna till operatörsnätverket (se [Din organisation samlar in flera eSIM-kort från ditt operatörsnätverk](#) för mer information). Dessa profiler placeras sedan på en eSIM-nedladdningsserver, till exempel en (SM-DP+ eller SM-DS). Företaget ansluter sedan denna eSIM-nedladdningsserver till sin Microsoft Intune-instans med hjälp av ett fullständigt kvalificerat domännamn (FQDN). Den här anslutningen gör det möjligt för datorerna att komma åt eSIM-profilerna. 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 över EID:er och IMEI:er för datorerna till operatörsnätverket (se [Din organisation samlar in flera eSIM-kort från ditt operatörsnätverk](#)). Carrier-nätverket levererar profilerna genom att skicka en CSV-fil med en uppsättning aktiveringskoder och motsvarande EID för upp till 1000 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 till enheten genom att välja **Enheter > Hantera enheter > eSIM-mobilprofiler**.

CSV-filens filformat 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 bara finnas en lista per eSIM-nedladdningsserver eller operatörsnätverk. 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 aktiveringskoder.
3. Om du behöver aktivera fler än 1 000 aktiveringskoder 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 behålla personliga data eller göra en fullständig återställning. Statusen för din eSIM-profil beror på vilken typ av återställning du har valt.

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

Metoder för att återställa och installera om Windows 11

Återställning av Windows 11 kan göras med en av tre metoder:

1. I Windows väljer du **Startinställningar** > > **Systemåterställning** > > **Återställ den här datorn** > **Återställ datorn**.
2.
 - a. Starta om datorn för att komma till inloggningsskärmen.
 - b. Håll ned skifftangenten och välj sedan strömsymbolen.
 - c. Håll ned Skift-tangenten och välj **Starta om**.

En ny skärm öppnas när datorn startas om.

- d. Välj **Felsök** > **återställ datorn**.
3.
 - a. Välj **Starta**.
 - b. Håll ned skifftangenten och välj sedan strömsymbolen.
 - c. Håll ned Skift-tangenten och välj **Starta om**.

En ny skärm öppnas när datorn startas om.

- d. Välj **Felsök** > **återställ datorn**.

 **OBS:** Guiden Återställ datorn har en inställningssida. Välj **Ytterligare inställningar** > **Ändra inställningar** > **Inställningar**. Sidan **Ytterligare inställningar** följer normalt sidan "Hur vill du installera om Windows?".

Du kan installera om Windows 11 genom att ladda ner Windows installationsmedieverktyg från [webbplatsen för nedladdning av Microsoft-programvara](#). Du kan använda verktyget för att skapa ett installationsmedium, till exempel ett USB-minne, för att sedan installera Windows på din dator.

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

 **OBS:** Om du vill ta bort användarfiler, inställningar eller program, men behålla eSIM-profilen, till exempel när du ger datorn till en ny medarbetare:

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

 **OBS:** Detta gäller oavsett om molnet kan laddas ned eller installeras om lokalt.

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

eSIM-status för varje typ av återställning och ominstallation

Tabellen sammanfattar om eSIM tas bort eller bevaras för alla olika typer av återställnings- och ominstallationsalternativ:

Tabell 2. eSIM-status för typ för återställning och ominstallation

Installera om eller återställ typ	Alternativ för ominstallation eller återställning	eSIM-profilstatus
Återställ Windows 11	Behåll mina filer	Bevarad  OBS: Oberoende av alternativen: moln nedladdning, lokal ominstallation eller återställning av förinstallerade appar.
	Ta bort allt	Borttagen  OBS: Oberoende av alternativen: moln nedladdning, lokal ominstallation eller återställning av förinstallerade appar.
	Ta bort allt/Ändra inställningar/Ta bort eSIM-profiler? = Nej	Bevarad  OBS: När du klickar på "Ändra inställningar" kan sidan ha titeln "Välj inställningar"
	Ta bort allt/Ändra inställningar/Ta bort eSIM-profiler? = Ja	Borttagen  OBS: När du klickar på "Ändra inställningar" kan sidan ha titeln "Välj inställningar".
Installera om Windows 11 med installationsmedia	Behåll allt (standard)	Bevarad
	Behåll personuppgifter	Bevarad
	Behåll ingenting	Bevarad
Ren installation genom att starta från en USB-enhet med en Windows-avbildning	Ej tillämpligt (detta tar bort och gör om alla diskpartitioner)	Bevarad
Använda Service och hantering av distributionsavbildningar (DISM.exe)	Ej tillämpligt	Bevarad
Dell SupportAssist OS Recovery	Återställ till fabriksinställningar	Bevarad
Dell SupportAssist OS säkerhetskopieringsfiler/diskkloning	Säkerhetskopiera	Inte säkerhetskopierad  OBS: eSIM-profilen lagras säkert inuti 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 **Mobilnät** i **Startinställningar** > > **Nätverk och internet**. Om du inte ser **Mobilnät** har datorn en SIM-kortplats men ingen modemhårdvara (kallas även WWAN-kort), det betyder att du beställde den utan modem, men datorn kan uppgraderas vid ett senare tillfälle. Kontakta en säljare för att ordna uppgraderingen.
- Kontrollera att nano-SIM-kortet är korrekt placerat i facket med metallkontakterna nedåt och spåret placerat på vänster baksida, och att det är helt isatt i datorn.
- Kontrollera att nano-SIM-kortet är aktiverat av ditt operatörsnätverk.
- Om du har en mobilsignal men inget internet, se [Mobilsignalen visar ansluten men 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 ansluten men ingen internetåtkomst

Om mobilsignalen visas som ansluten men du inte har någon internetåtkomst kan du felsöka problemet genom att följa nedan:

- Se till att du har ett aktivt abonnemang i ditt Carrier-nätverk. Om ditt SIM- eller eSIM-kort tillhandahåller en länk till inställningarna för operatörens nätverkskonto kan du kontrollera din prenumerationsstatus på följande sätt: Gå till **Startinställningar** > > **Nätverk och internet** > **Mobilnät**.
- Välj **Anslutningsinställningar** > **Visa mitt konto**.

 **OBS:** Om du ser meddelandet **Anslut med ett dataabonnemang** indikerar det att du inte har någon aktiv prenumeration.

- Alternativt kan du ringa, skicka meddelanden eller kolla operatörens nätverkswebbplats.

- Det finns en möjlighet att namnet på mobiloperatörens åtkomstpunkt (APN) som krävs för att ansluta till internet via operatörsnätverket i stället för det mobilradionätverket inte känns igen av Windows. Det här problemet uppstår ofta i privata 5G-nätverk och vissa mobila virtuella nätverksoperatörer (MVNO:er) som använder eSIM men som inte ingår i Microsoft Windows Mobile-abonnemang.
- För att lägga till APN manuellt, gå till **Startinställningar > > Nätverk och internet > Mobilnät**, välj **Inställningar för mobiloperatör** och klicka på **Lägg till APN**.

Kontakta ditt operatörsnätverk, sök på deras webbplats eller sök på webben efter APN-inställningar för att få nödvändig APN, användarnamn (om det behövs), lösenord (om det behövs) och typ av inloggningsinformation (om det behövs), annars väljer du **Ingen**.

Välj profilnamnet och se till att APN-typen är inställd på **Internet och anslut**.

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.

Aktiverings- eller servicesupport

Det här avsnittet innehåller information som är användbar när användaren behöver kontakta sina mobilnätoperatörer för aktivering eller servicesupport.

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

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

Inställning	Vad den gör
Modem International Mobile Equipment Identity (IMEI)	IMEI är ett unikt nummer som identifierar WCDMA, LTE, 5G och vissa satellittelefoner. Så här hittar du modemets IMEI-nummer: • I Windows 10 klickar du på Start > Inställningar > Nätverk och internet > Mobildata > Avancerade alternativ. • I Windows 11 klickar du på Start > Inställningar > Nätverk och internet > Mobildata > Inställningar för mobiloperatör. IMEI visas.
SIM eller eSIM Integrated Circuit Card Identifier (ICCID)	ICCID är ett unikt nummer som används för att identifiera mobiloperatörens SIM-profil. ICCID kan antingen finnas på ett fysiskt SIM-kort som är isatt eller på den valda eSIM-profilen. ICCID-numret är kopplat till ditt konto hos mobiloperatören. Så här hittar du SIM-kortets ICCID: • I Windows 10 klickar du på Start > Inställningar > Nätverk och internet > Mobildata > Avancerade alternativ. • I Windows 11 klickar du på Start > Inställningar > Nätverk och internet > Mobildata > Inställningar för mobiloperatör. ICCID visas.
eSIM-ID (eID)  OBS: 1. För enheter med dubbla SIM-kort väljer du alternativet eSIM i listrutan för Använd det här SIM-kortet för mobildata. 2. Alla enheter har inte stöd för eSIM.	eID är en unik identifierare för eSIM i enheten. Mobiloperatörerna använder eID för att ladda ner SIM-profiler för anslutning till mobilnätverk. Så här hittar du eSIM-ID: • I Windows 10 klickar du på Start > Inställningar > Nätverk och internet > Mobildata > Hantera eSIM-profiler. • I Windows 11 klickar du på Start > Inställningar > Nätverk och internet > Mobildata > eSIM-profiler. eID är tillgängligt som QR-kod och som ett 32-siffrigt nummer.

 **OBS:** Kontakta mobiloperatören för WWAN-tjänsten via telefon eller webb om du har frågor om aktiverings- och mobiloperatörstjänster.

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, korrigeringarna och funktionerna.

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

1. Gå till www.dell.com/support.

2. Ange servicetaggen för din dator och klicka sedan på **Skicka**.

 **OBS:** Om du inte har servicetaggen, använd automatisk identifiering eller slå upp din datormodell manuellt.

3. Klicka på **Drivers & Downloads (Drivrutiner och hämtningar)**.

4. Klicka på **Find Drivers (Hitta drivrutiner)**.

5. Välj ditt operativsystem från listrutan.

6. Välj drivrutinen för ditt kort för mobilt bredband i kategorin **Modem/Communication (Modem/kommunikation)**.

7. Klicka på **Download (Ladda ner)** för att hämta drivrutinen för din dator.

8. 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 3. Resurser för självhjälp

Resurser för självhjälp	Resursplats
Information om Dell Technologies produkter och tjänster	Dells webbplats
Kontakta support	I Windows skriver du Contact Support och trycker på retur.
Onlinehjälp för operativsystemet	Windows supportwebbplats
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.