

SIM/eSIM-installasjonsveiledning for Windows

Merknader, forholdsregler og varsler

 **MERK:** En MERKNAD inneholder viktig informasjon som hjelper deg med å bruke produktet ditt mer effektivt.

 **FORSIKTIG:** Angir enten potensiell fare for maskinvaren eller tap av data, og forteller hvordan du kan unngå problemet.

 **ADVARSEL:** En ADVARSEL angir potensiell fare for skade på eiendom, personskade eller død.

Innholdsfortegnelse

Kapittel 1: Introduksjon og forutsetninger.....	4
Kapittel 2: Sett inn et SIM-kort og koble datamaskinen til operatøren eller mobilnettleverandøren.....	5
Kapittel 3: Koble til operatørens eller mobilnettleverandørens tjeneste med eSIM.....	9
Finne en eSIM-profil fra en operatør eller mobilnettleverandør.....	9
Bruke Mobile Plans.....	9
Bruke QR-koder eller aktiveringskoder sendt av operatøren eller mobilnettleverandøren.....	10
Søke etter en profil ved hjelp av en Discovery-server (SM-DS).....	11
Organisasjonen din kjøper store mengder eSIM-er fra operatøren eller mobilnettleverandøren.....	13
Bruke eSIM-profilen i datamaskinen.....	13
Kapittel 4: Administrere eSIM-profiler på Microsoft Intune.....	14
Kapittel 5: Viktig informasjon når du tilbakestiller eller installerer Windows på nytt.....	16
Kapittel 6: Feilsøking.....	18
Feilsøke tilkoblingsproblemer ved hjelp av mobilinnstillinger.....	18
Dell Mobile Broadband-modul oppdages ikke på en datamaskin med en ny avbildning.....	18
Fysisk SIM-kort er satt inn, men ingen mobilsignal.....	18
Hyppig nedlasting av modemprogramvare.....	18
Mobilsignalet viser tilkoblet, men det er ingen Internett-tilgang.....	18
QR-kode.....	19
Aktiveringskode.....	19
Datamaskinen kan ikke laste ned en eSIM-profil eller finner ikke Discovery-serveren.....	19
Kapittel 7: Identifikasjonsinformasjon for operatøren eller mobilnettleverandøren.....	20
Kapittel 8: Sette inn driverne.....	21
Kapittel 9: Få hjelp og kontakte Dell Technologies.....	22

Introduksjon og forutsetninger

Du kan koble deg til operatørens eller mobilnettleverandørens tjeneste ved hjelp av enten et SIM-kort som er installert på datamaskinen, eller et innebygd SIM-kort (eSIM) som krever at en eSIM-profil sendes over Internett til enheten din. På enkelte nyere Dell-datamaskiner kan du velge mellom begge, men bare én av dem kan være aktiv om gangen.

Følgende er forutsetninger for å installere et SIM- eller eSIM-kort i datamaskinen:

- **Datamaskin:** Datamaskinen må være konfigurert med et modem, også kalt en WWAN-modul.
- **Operativsystem:** Datamaskinen din må kjøre enten Windows 10 eller Windows 11, selv om disse instruksjonene kun gjelder Windows 11.
- **Driverinstallasjon:** Sørg for at alle drivere er oppdatert, spesielt for WWAN-modulen.
- **Internett-tilkobling:** En Internett-tilkobling er nødvendig for å laste ned drivere eller utføre eSIM-aktiveringsprosessen.

Forskjeller i begreper som brukes i Windows

Avhengig av språkkonfigurasjonen på engelsk kan det være forskjeller i hvordan mobilnettverkstjenesten er beskrevet i Windows.

På amerikansk-engelsk brukes begrepet Cellular (mobil).

I andre engelskspråklige sammenhenger (for eksempel britisk-engelsk) brukes begrepet Mobile (mobil).

Disse forskjellene er angitt i prosedyrene som følger og vises som Cellular* og Mobile**.

Sett inn et SIM-kort og koble datamaskinen til operatøren eller mobilnettleverandøren

 **ADVARSEL:** Før du utfører noen av trinnene, må du lese og følge sikkerhetsinformasjonen som følger med datamaskinen.

Finne SIM-kortsporet

De fleste bærbare Dell-PC-er har et SIM-kortspor på baksiden eller på en av sidene av produktet. Noen modeller har et SIM-kortspor som er plassert inni enheten, fordi SIM-kortet sjelden skiftes ut i disse produktene. Du finner informasjon om plasseringen av SIM-kortsporet i brukerhåndboken eller servicehåndboken for datamaskinen på [Dell Support-nettstedet](#).

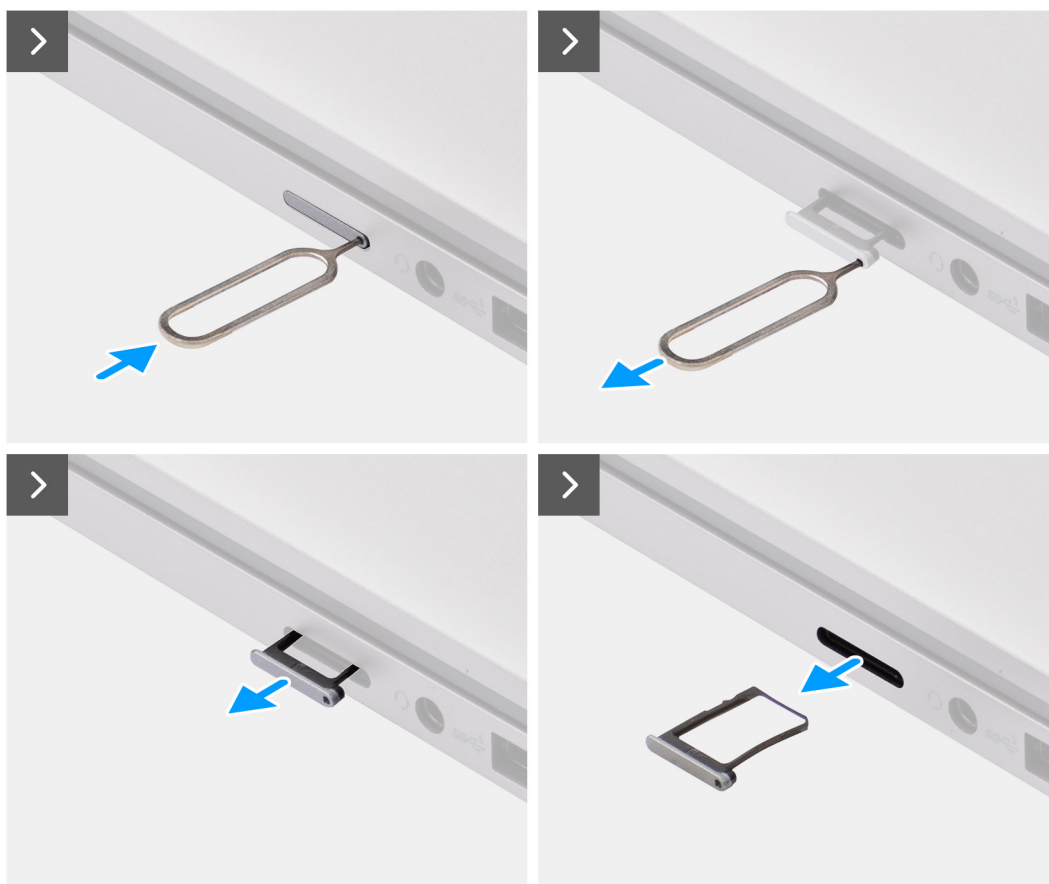


Figur 1. Eksempel 1 – plassering av SIM-kortspor



Figur 2. Eksempel 2 – plassering av SIM-kortspor

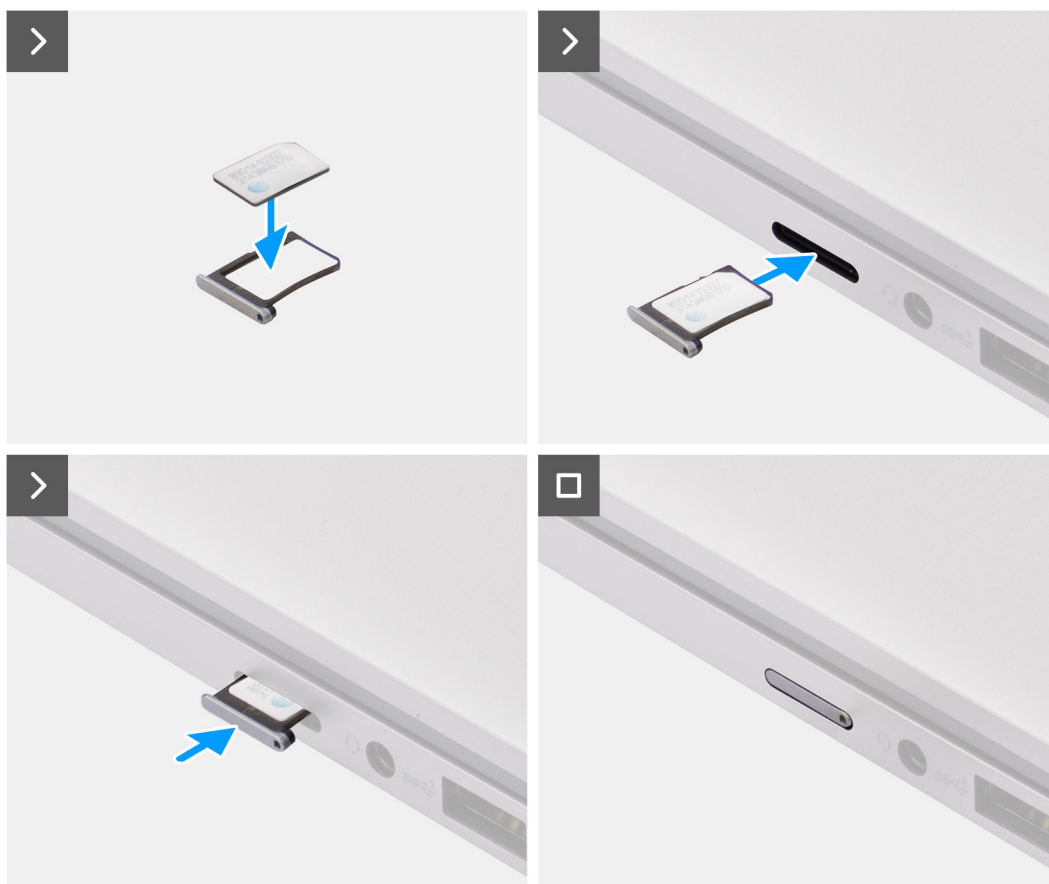
Ta ut SIM-kortskuffen fra datamaskinen



Figur 3. Ta ut SIM-kortskuffen fra datamaskinen

1. Sett en pinne inn i hullet på SIM-kortskuffen, og skyv innover til skuffen løsner.
2. Skyv SIM-kortskuffen ut av sporet på datamaskinen.

Sette inn SIM-kortet i datamaskinen



Figur 4. Sette inn SIM-kortet i datamaskinen

1. Rett inn SIM-kortet mot hakket på SIM-kortskuffen, og plasser det flatt i skuffen.

MERK: Sørg for at SIM-kortet ligger flatt i skuffen, slik at kontaktene på SIM-kortet vender i riktig retning.

2. Sett SIM-kortskuffen forsiktig inn i sporet på datamaskinen.

Koble datamaskinen til operatørens eller mobilnettleverandørens tjeneste

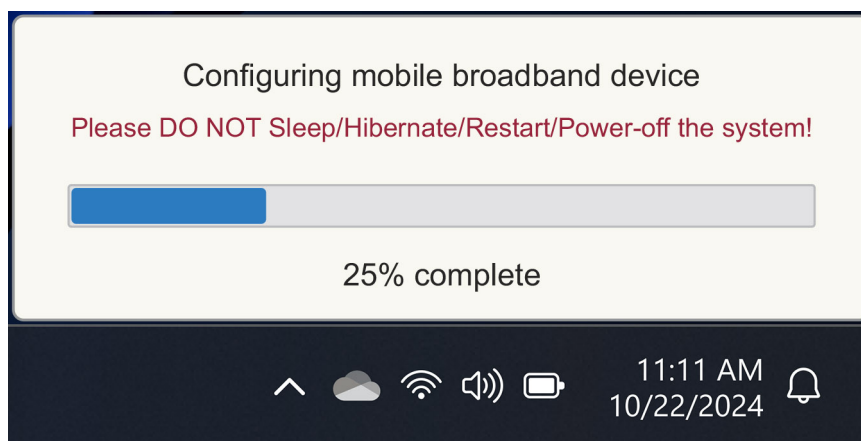
1. I Windows velger du **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Mobil*** eller **Mobil**** for å kontrollere tilkoblingen til operatørens eller mobilnettleverandørens tjeneste.
2. Kontroller at **Mobil*** eller **Mobil**** er **På**.
3. Kontroller at **Bruk dette SIM-kortet for mobil*** eller **Bruk dette SIM-kortet for mobil**** er angitt til **SIM**.

*På amerikansk-engelsk brukes begrepet Cellular.

**I andre engelskspråklige sammenhenger (for eksempel britisk-engelsk) brukes begrepet Mobile.

MERK: Hvis du ikke kan koble deg til operatørens eller mobilnettleverandørens tjeneste, kan du se delen [Feilsøke tilkoblingsproblemer ved hjelp av mobilinnstillinger](#).

MERK: Det kan være nødvendig med en fastvareoppdatering av datamaskinens WWAN-modul for å sikre kompatibilitet med operatørens eller mobilnettleverandørens nettverk. Hvis dette skjer, vil du se et varsel som ligner på det som vises nedenfor – Ikke start datamaskinen på nytt, start på nytt eller slå av datamaskinen mens fastvaren lastes ned eller installeres.



Figur 5. Varsling ved oppdatering av datamaskinens fastvare for WWAN-modulen

Koble til operatørens eller mobilnettleverandørens tjeneste med eSIM

Denne delen beskriver hvordan du bruker et innebygd SIM-kort (eSIM) til å laste ned en SIM-profil som sendes over Internett til enheten din, for å få operatørtjeneste eller mobiltjeneste. Noen nyere Dell-datamaskiner kan inneholde et innebygd SIM-kort (eSIM).

Finne en eSIM-profil fra en operatør eller mobilnettleverandør

Det er fire metoder for å få en eSIM-profil fra en operatør eller mobilnettleverandør.

Klikk på en av følgende metoder for å få instruksjoner om hvordan du får tak i eSIM-profilen.

- **Mobile Plans:** Mobile Plans er en Windows-basert applikasjon der brukeren kan velge, betale for og laste ned en eSIM-profil.
- **QR- eller aktiveringskoder som sendes av operatøren eller mobilnettleverandøren:**
 1. Operatøren eller mobilnettleverandøren sender en QR-kode eller aktiveringskode til brukeren.
 2. Deretter taster brukeren inn aktiveringskoden eller bruker datamaskinens kamera til å lese QR-koden og laste ned eSIM-profilen.
- **Søke etter en profil ved hjelp av en Discovery-server (SM-DS):**
 1. Operatøren eller mobilnettleverandøren varsler Windows om en ny profil.
 2. Windows sjekker automatisk ved første oppstart, eller brukerne kan se etter oppdateringer manuelt.
- **Organisasjonen din kjøper eSIM-er i store mengder fra operatøren eller mobilnettleverandøren:**
 1. Selskapet kjøper eSIM-profiler i store mengder fra operatøren eller mobilnettleverandøren,
 2. og bruker et administrasjonssystem for å laste ned eSIM-profilene.

Kundene må kontakte operatøren eller mobilnettleverandøren for å finne ut hvilke nedlastingsalternativer som finnes for eSIM-profiler.

 **MERK:** Brukere trenger en Wi-Fi- eller Ethernet-tilkobling før de kan bruke **Mobile Plans** til å hente en eSIM-profil.

Bruke Mobile Plans

I Windows velger du **Start > Alle apper > Mobile Plans** for å starte Mobile Plans-applikasjonen.

 **MERK:** Du kan også laste ned **Mobile Plans** fra Microsoft Store.

 **MERK:** I utgangspunktet vises bare operatører eller lokale mobiloperatører basert på datamaskinens posisjonsinnstillinger. Brukeren kan også velge land fra rullegardinlisten eller velge **Vis alle operatører*** eller **Vis alle operatører**** for å vise alle tilgjengelige operatører eller mobilnettleverandører i Mobile Plans.

Når en operatør eller mobilnettleverandør er valgt, åpnes operatørens eller mobilnettleverandørens nettsted, og brukeren må:

1. Opprette en ny konto ved å oppgi informasjon som navn, e-postadresse og passord, eller logge på med eksisterende kontoinformasjon. Ytterligere brukerverifisering kan være nødvendig, avhengig av hvilken operatør eller mobilnettleverandør som er valgt.
2. Velg et abonnement (for eksempel et abonnement for ett land eller et abonnement for flere land) og spesifiser datamengden og varigheten til abonnementet.
3. Fullfør betalingen for det valgte abonnementet.

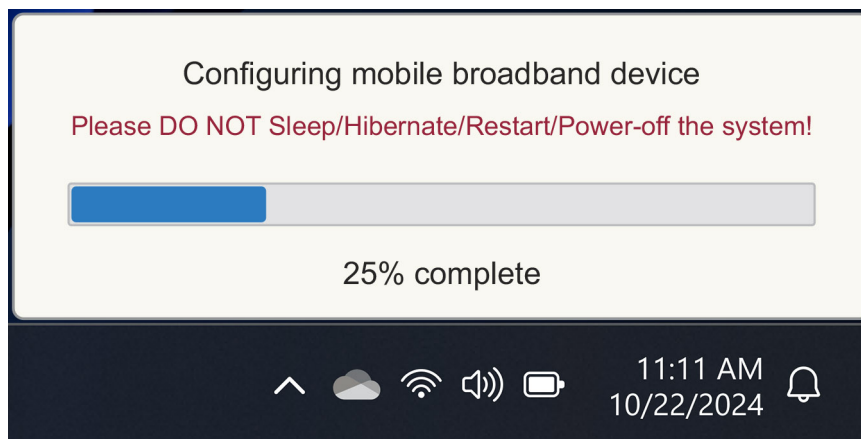
 **MERK:** Mobile Plans laster ned eSIM-profilen direkte til datamaskinen og oppdaterer deretter nettverksinnstillingene for å koble til operatørens eller mobilnettleverandørens nettverk når betalingen er fullført.

Velg **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Mobil*** eller **Mobil**** for å sjekke tilkoblingen til operatøren eller mobilnettleverandøren.

*På amerikansk-engelsk brukes begrepet Cellular.

**I andre engelskspråklige sammenhenger (for eksempel britisk-engelsk) brukes begrepet Mobile.

- MERK:** Sørg for at **Mobil*** eller **Mobil**** er **På**, og at **Bruk dette SIM-kortet til mobildata*** eller **Bruk dette SIM-kortet til mobildata**** er satt til **eSIM**.
- MERK:** Det kan være nødvendig med en fastvareoppdatering av datamaskinens WWAN-modul for å sikre kompatibilitet med operatørens eller mobilnettleverandørens nettverk. Hvis dette skjer, vil du se et varsel som ligner på det som vises nedenfor – Ikke start datamaskinen på nytt, start på nytt eller slå av datamaskinen mens fastvaren lastes ned eller installeres.



Figur 6. Varsel når du laster ned fastvaren

Hvis du opplever problemer, kan du se delen [Feilsøking](#) for SIM-kort og eSIM-kort.

Bruke QR-koder eller aktiveringskoder sendt av operatøren eller mobilnettleverandøren

Operatøren eller mobilnettleverandøren sender en QR-kode eller aktiveringskode via e-post. Du kan skanne QR-koden ved hjelp av datamaskinens kamera.

Tabell 1. Eksempel på en QR-kode/aktiveringskode

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

Følg trinnene for å legge til en eSIM-profil:

1. Velg **Start** > **Innstillinger** > **Nettverk og Internett** > **Cellular*** eller **Mobil****.
2. Sørg for at **Cellular** er satt til **På** og **Bruk dette SIM-kortet til Cellular-data*** eller **Bruk dette SIM-kortet til Mobile-data**** er satt til **eSIM**.
3. Rull ned, og klikk på **eSIM-profiler**.
4. Klikk på **Legg til profil**.
5. Velg **Jeg vil angi en aktiveringskode jeg har fått fra mobiloperatøren**, og klikk på **Neste**.

Kameraet slås på.

6. Skann QR-koden.

MERK: Når QR-koden er lest, viser Windows en kort melding for å bekrefte koblingen. Avhengig av operatør eller mobilnettleverandør kan det komme opp et ekstra skjermbilde før eSIM-profilen lastes ned.

7. Hvis du har lastet ned flere eSIM-profiler, må du velge hvilken du vil bruke.

Gå til **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular*** eller **Mobile****, og klikk på **eSIM-profiler**.

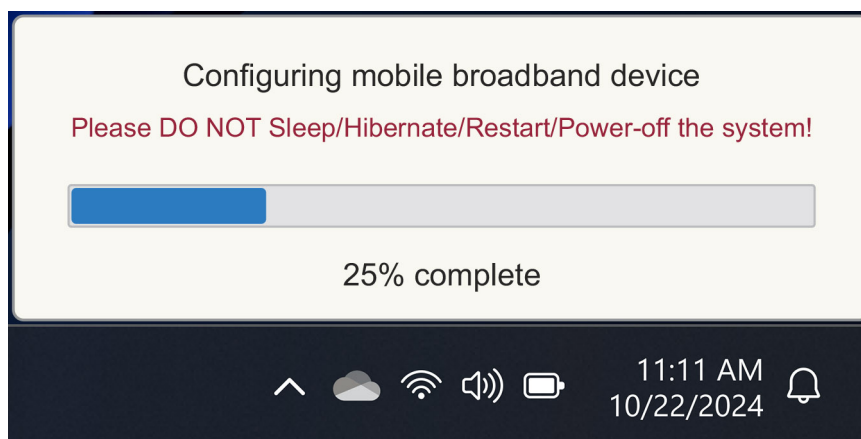
8. Velg navnet på eSIM-profilen, og klikk på **Bruk**.

9. Sørg for at **Mobil*** eller **Mobil**** er **På**, og at **Bruk dette SIM-kortet til Cellular-data*** eller **Bruk dette SIM-kortet til Mobile-data**** er satt til **eSIM** for å kontrollere tilkoblingen til operatøren eller mobilnettleverandøren.

*På amerikansk-engelsk brukes begrepet Cellular.

**I andre engelskspråklige sammenhenger (for eksempel britisk-engelsk) brukes begrepet Mobile.

MERK: Det kan være nødvendig med en fastvareoppdatering av datamaskinens WWAN-modul for å sikre kompatibilitet med operatørens eller mobilnettleverandørens nettverk. Hvis dette skjer, vil du se et varsel som ligner på det som vises nedenfor – Ikke start datamaskinen på nytt, start på nytt eller slå av datamaskinen mens fastvaren lastes ned eller installeres.



Figur 7. Varsel når du laster ned fastvaren

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du legger til en eSIM-profil, søker etter tilgjengelige profiler, bruker en aktiveringskode eller kobler til mobildata ved hjelp av en eSIM-profil, kan du se [Bruke et eSIM for å få en mobil datatilkobling på Windows-PC-en](#).

Søke etter en profil ved hjelp av en Discovery-server (SM-DS)

En operatør eller mobilnettleverandør kan legge inn et varsel om at et eSIM er klart til å lastes ned på en Discovery-server (SM-DS). Når du starter PC-en for første gang, viser Windows automatisk:

1. en liste over vanlige Discovery-servere på siden **Vi kobler deg til et nettverk**.
2. Hvis det finnes en eSIM-profil, laster Windows ned eSIM-profilen og bruker den til å koble til nettverket til operatøren eller mobilnettleverandøren.

Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du kobler til eSIM-profilen, kan du se [Bruke et eSIM til å få mobildatatilkobling på Windows-PC-en](#).

Følg trinnene for å søke etter en profil ved hjelp av Discovery-server (SM-DS):

1. Velg **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular*** eller **Mobile**** for å sjekke tilkoblingen til operatøren eller mobilnettleverandøren.
2. Sørg for at **Cellular*** eller **Mobile**** er **På** og **Bruk dette SIM-kortet til cellular-data*** eller **Bruk dette SIM-kortet til mobile-data**** er satt til **eSIM**.
3. Rull ned og klikk på **eSIM-profiler**.
4. Klikk på **Legg til profil**.
5. Velg **Søk etter tilgjengelige profiler**.

MERK:

- Hvis ingen profiler blir funnet, vises en generisk feilmelding *Something went wrong*. Selv om den ber deg om å kontakte mobilnettleverandøren, kan det også være at du ikke har tilkobling til Discovery Server.
- Hvis en profil blir funnet, lastes den ned.

6. Hvis du har lastet ned flere eSIM-profiler, må du velge hvilken du vil bruke.

Gå til **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular*** eller **Mobile****, og klikk på **eSIM-profiler**.

7. Velg navnet på eSIM-profilen, og klikk på **Bruk**.

MERK: Det vises en melding: Dette bruker mobildata fra dataabonnementet ditt og medfører kostnader. Vil du fortsette?»

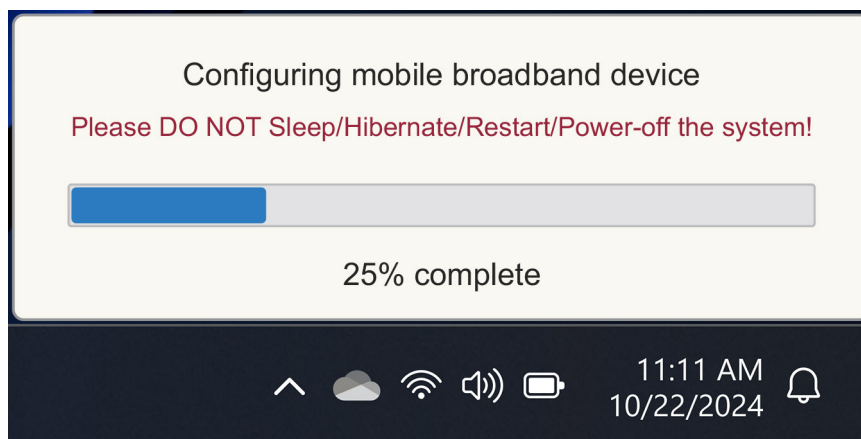
8. Klikk på **Ja** for å fortsette.

9. Velg **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular*** eller **Mobile**** for å sjekke tilkoblingen til operatøren eller mobilnettleverandøren.

*På amerikansk-engelsk brukes begrepet Cellular.

**I andre engelskspråklige sammenhenger (for eksempel britisk-engelsk) brukes begrepet Mobile.

MERK: En fastvareoppdatering av datamaskinens WWAN-modul kan være nødvendig for å sikre kompatibilitet med operatørens eller mobilnettleverandørens nettverk. Hvis dette skjer, vil du se et varsel som ligner på det som vises nedenfor – Ikke start datamaskinen på nytt, start på nytt eller slå av datamaskinen mens fastvaren lastes ned eller installeres.



Figur 8. Varsel når du laster ned fastvaren

Windows er som standard konfigurert til å bruke GSMA Discovery Server, som er internasjonalt anerkjent og uavhengig av en bestemt operatør eller mobilnettleverandør. I tillegg konfigurerer Dell Technologies noen flere velkjente Discovery-servere.

Noen operatører eller private nettverksoperatører bruker imidlertid sine egne Discovery-servere (SM-DS), og i slike tilfeller må du endre adressen manuelt.

Hvis du vil endre adressen manuelt, må du gå til **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular*** eller **Mobile****. Deretter velger du **eSIM-profiler > Standard SM-DP-serveradresse**, og klikk på **Rediger**.

Adressen kan være et DNS-navn eller en IP-adresse. Du kan også slette adressen ved å klikke på **krysset** i dialogboksen og deretter på **Lagre**.

Deretter må du følge trinn 1 til 9 manuelt for å kontrollere den nye Discovery-serveradressen (SM-DS) for en eSIM-profil.

MERK: Du kan også bruke **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular*** eller **Mobile****. Velg deretter **eSIM-profiler > Standard SM-DP-serveradresse** for å søke manuelt i en SM-DP+ etter eSIM-profilen din også.

*På amerikansk-engelsk brukes begrepet Cellular.

**I andre engelskspråklige sammenhenger (for eksempel britisk-engelsk) brukes begrepet Mobile.

Organisasjonen din kjøper store mengder eSIM-er fra operatøren eller mobilnettleverandøren

Hvis organisasjonen har mange bærbare datamaskiner som skal kobles til en operatørs nettverk, er det enklere for operatøren eller mobilnettleverandøren å motta en fil med all nødvendig informasjon for å lage de enkelte eSIM-ene for hver datamaskin.

Denne filen inneholder vanligvis IMEI og EID for hver enkelt bærbar datamaskin, som finnes på etiketten på esken. Hvis datamaskinen er slått på, kan du hente denne informasjonen fra datamaskininnstillingene.

- IMEI fra **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular*** eller **Mobile****, og klikk deretter på **Innstillinger for mobiloperatør**.
- EID fra: **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular*** eller **Mobile****, og klikk deretter på **eSIM-profiler**.

*På amerikansk-engelsk brukes begrepet Cellular.

**I andre engelskspråklige sammenhenger (for eksempel britisk-engelsk) brukes begrepet Mobile.

Hvis du har kjøpt den bærbare PC-en direkte fra Dell, kan det hende du har mottatt en e-post med IMEI og EID før datamaskinen ble levert.

Alternativt kan du hente denne informasjonen fra Mobile Device Manager (MDM), hvis datamaskinen din er registrert med MDM.

I Microsoft Intune kan du for eksempel finne denne informasjonen i: **Enheter > Alle enheter > velg en av de oppførte enhetene for å åpne detaljene om den > Maskinvare**.

Dell tilbyr også et selvbetjeningsverktøy for kunder i enkelte regioner, slik at de kan finne en batch med EID-er og IMEI-er ved kjøp av maskinvare direkte fra Dell. I andre regioner kan det hende at salgsrepresentanten fra Dell har tilgang til et internt verktøy som kan gi deg denne informasjonen.

Bruke eSIM-profilen i datamaskinen

Hvis du velger **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Mobil*** eller **Mobil** > eSIM-profiler** vises et sett med knapper for hver av profilene du har lastet ned.

*På amerikansk-engelsk brukes begrepet Cellular.

**I andre engelskspråklige sammenhenger (for eksempel britisk-engelsk) brukes begrepet Mobile.

 **MERK:** Wi-Fi-tilkobling er nødvendig for at funksjonene **Bruk** eller **Slett** skal fungere som de skal. Hvis det er kommunikasjonsproblemer, kan det hende at en feilmelding vises eller ikke.

- **Bruk:** Hvis du har en eSIM-profil som er lastet ned, må du aktivere den ved å enten godta popup-vinduet eller velge **Bruk**. Sørg for at du er koblet til Wi-Fi før du svarer på spørsmålet: "This will use mobile data from your plan and may incur charges. Do you want to continue?" Velg **Ja** for å slå på eSIM eller **Nei** for å at det skal være av, men lastet ned.
- **Rediger navn:** Hvis du har et eSIM-profilnavn som ikke er lett gjenkjennelig, for eksempel TSL_0210, kan du endre det når du blir bedt om det.
- **Slett:** Hvis du må slette en nedlastet profil, for eksempel på grunn av en full eUICC, trykker du på **Slett**. Sørg for at du er koblet til Wi-Fi før du svarer på spørsmålet: "This profile will be permanently deleted, and you might need to contact your mobile Carrier to add it again. Continue?" Velg **Ja** for å slette profilen eller **Nei** for å beholde profilen på datamaskinen.

Administrere eSIM-profiler på Microsoft Intune

Det er tre måter å legge til profiler i Microsoft Intune på.

- Koble direkte til operatøren eller mobilnettleverandøren eller ved hjelp av en orkestrator.
- Sende en liste over EID-er til operatøren eller mobilnettleverandøren, og deretter bruke en eSIM-katalogtjeneste.
- Sende en liste over EID-er til operatøren eller mobiloperatøren, og deretter laste opp en fil fra operatøren eller mobilnettleverandøren til Microsoft Intune.

Legge til nye profiler ved å koble til operatøren eller mobilnettleverandøren

Koble Microsoft Intune Instance til operatøren eller mobilnettleverandøren direkte eller via en orkestrator, for eksempel Nokia IMPACT Mobile Device Manager eller IDEMIA The Smart Connect Hub.

Se [eSIM Enterprise Management – Windows Client Management | Microsoft Learn](#)

Legge til nye profiler ved hjelp av en eSIM-katalogtjeneste

Bedriften sender en liste over EID-er for datamaskinene til operatøren eller mobilnettleverandøren (se [Organisasjonen din kjøper store mengder eSIM-er fra operatøren eller mobilnettleverandøren](#) for mer informasjon). Disse profilene plasseres deretter på en eSIM-nedlastingsserver, for eksempel en (SM-DP+ eller SM-DS). Bedriften kobler deretter denne eSIM-nedlastingsserveren til Microsoft Intune-forekomsten ved hjelp av et fullstendig kvalifisert domenenavn (FQDN). Med denne tilkoblingen får datamaskinene tilgang til eSIM-profilene. Siden eSIM-profilene allerede er knyttet til EID-ene, er det ikke nødvendig med individuelle aktiveringskoder. Hver enkelt datamaskin kan automatisk hente riktig eSIM-profil fra nedlastingsserveren.

MDM-administratoren oppretter en eSIM-konfigurasjonsprofil i Microsoft Intune. Denne profilen inneholder informasjon om eSIM-nedlastingsserveren. Administratoren tilordner deretter denne konfigurasjonsprofilen til de relevante gruppene av datamaskiner.

Legge til nye profiler ved å laste opp en fil fra mobiloperatøren

Bedriften sender en liste over EID-er og IMEI-er for datamaskinene til operatøren eller mobilnettleverandøren (se [Organisasjonen din kjøper store mengder eSIM-er fra operatøren eller mobilnettleverandøren](#)). Operatøren eller mobilnettleverandøren leverer profilene ved å sende en CSV-fil med et sett med aktiveringskoder og tilhørende EID for opptil 1000 datamaskiner.

Denne profilen importeres ved å velge **Enheter > Administrer enheter > eSIM-mobilprofiler > Legg til**.

Nå legger du til profilen i en Microsoft Entra-enhetsgruppe og tilordner den til enheten ved å velge **Enheter > Administrer enheter > eSIM-mobilprofiler**.

Filformatet til CSV-filen er:

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

```
ICCID, Activation Code
```

For eksempel:

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

```
6798247123401641590, TBQC1B71SSEBCLZU
```

6798247123401641591, TBQC1B71SSEBCLZV

6798247123401641592, TBQC1B71SSEBCLZW

 MERK:

1. Aktiveringskodene må være unike i CSV-filen.
2. Det kan bare være én liste per eSIM-nedlastingsserver eller operatør eller mobilnettleverandør. Hvis du trenger å legge til nye eSIM-aktiveringskoder, kan du enten legge dem til i den eksisterende CSV-filen hvis noen av disse aktiveringskodene fortsatt er aktive, eller du kan fjerne den gjeldende CSV-filen og legge til en ny fil med de nye aktiveringskodene.
3. Hvis du trenger mer enn 1000 aktiveringskoder aktiv samtidig, anbefaler vi at du kobler deg direkte til eSIM-katalogtjenesten.

Viktig informasjon når du tilbakestiller eller installerer Windows på nytt

Når du tilbakestiller eller installerer Windows på nytt, får brukeren muligheten til å enten bevare personlige data eller gjøre en full tilbakestilling. Statusen til eSIM-profilen din avhenger av hvilken type tilbakestilling du har valgt.

- Hvis du velger å tilbakestille eller installere Windows på nytt og samtidig beholde dine personlige data, beholdes eSIM-profilen din.
- Hvis du velger å fjerne alt, inkludert filer, apper og innstillinger, slettes eSIM-profilen din. Du må konfigurere eSIM-profilen din på nytt etter tilbakestillingen.

Metoder for å tilbakestille og installere Windows 11 på nytt

Tilbakestilling av Windows 11 kan gjøres ved hjelp av én av tre metoder:

1. I Windows velger du **Start > Innstillinger > System > gjenoppretting > Tilbakestill denne PC-en > Tilbakestill PC**.
2. a. Start datamaskinen på nytt for å komme til påloggingsskjermen.
b. Trykk og hold nede **Shift**-tasten, og velg **Strøm**-ikonet.
c. Mens du holder nede **Shift**-tasten, velger du **Start på nytt**.

Når datamaskinen starter på nytt, åpnes en ny skjerm.

- d. Velg **Feilsøking > Tilbakestill denne PC-en**.
3. a. Velg **Start**.
b. Trykk og hold nede **Shift**-tasten, og velg **Strøm**-ikonet.
c. Mens du holder nede **Shift**-tasten, velger du **Start på nytt**.

Når datamaskinen starter på nytt, åpnes en ny skjerm.

- d. Velg **Feilsøking > Tilbakestill denne PC-en**.

MERK: Veiviseren for tilbakestilling av PC har en side med innstillinger. Velg **Tilleggsinnstillinger > Endre innstillinger > Innstillinger**. Siden **Tilleggsinnstillinger** følger vanligvis etter siden «Hvordan vil du installere Windows på nytt?».

Du kan installere Windows 11 på nytt ved å laste ned medieverktøyet for Windows-installasjon fra nettstedet [Microsoft programvarenedlasting](#). Du kan bruke verktøyet til å opprette et installasjonsmedium, for eksempel en USB-minnepinne og deretter installere Windows på maskinen din.

På datamaskiner med programmet Dell SupportAssist OS Recovery trykker du på **F12** når datamaskinen starter for å åpne programmet.

MERK: Hvis du vil slette brukerfiler, innstillinger eller programmer, men beholde eSIM-profilen, for eksempel når du gir datamaskinen til en ny ansatt:

- Velg **Start > Innstillinger > System > gjenoppretting > Tilbakestill denne PC-en > Tilbakestill PC**.
- Velg **Fjern alt**.

MERK: Dette gjelder uavhengig av om du laster ned fra skyen eller installerer lokalt.

- Klikk på **Endre innstillinger** på siden **Flere innstillinger**.
- Endre **Slette eSIM-profiler?** til **Nei**.

eSIM-status for hver type tilbakestilling og reinstallasjon

Tabellen oppsummerer hvorvidt eSIM slettes eller beholdes for alle de ulike alternativene for tilbakestilling og reinstallasjon:

Tabell 2. eSIM-status for type tilbakestilling og reinstallasjon

Type reinstallasjon eller tilbakestilling	Alternativ for reinstallasjon eller tilbakestilling	Status for eSIM-profil
Tilbakestill Windows 11	Behold filene mine	Bevart  MERK: Uavhengig av alternativene: Skynedlasting, lokal reinstallasjon eller gjenoppretting av forhåndsinstallerte apper.
	Fjern alt	Slettet  MERK: Uavhengig av alternativene: Skynedlasting, lokal reinstallasjon eller gjenoppretting av forhåndsinstallerte apper.
	Fjerne alt/Endre innstillinger/Slette eSIM-profiler? = Nei	Bevart  MERK: Når du klikker på «Endre innstillinger», kan siden ha tittelen «Velg innstillinger»
	Fjerne alt/Endre innstillinger/Slette eSIM-profiler? = Ja	Slettet  MERK: Når du klikker på «Endre innstillinger», kan siden ha tittelen «Velg innstillinger».
Installer Windows 11 på nytt ved hjelp av installasjonsmedier	Behold alt (standard)	Bevart
	Behold personlige data	Bevart
	Ikke behold noe	Bevart
Ren installasjon ved å starte opp fra en USB-stasjon med et Windows-bilde	Ikke aktuelt (dette sletter og oppretter alle diskpartisjoner på nytt)	Bevart
Bruke Deployment Image Servicing and Management (DISM.exe)	Ikke aktuelt	Bevart
Dell SupportAssist OS Recovery	Tilbakestill til fabrikkinnstillinger	Bevart
Dell SupportAssist OS – sikkerhetskopiering av filer / diskkloning	Sikkerhetskopiering	Ikke sikkerhetskopiert  MERK: eSIM-profilen er lagres sikkert inne i datamaskinen og kan vanligvis ikke sikkerhetskopieres eller overføres til en annen datamaskin.

Feilsøking

Feilsøke tilkoblingsproblemer ved hjelp av mobilinnstillinger

Denne delen inneholder veiledning for feilsøking av de vanligste problemene som Dells kundestøtteteam støter på.

Hvis du vil ha mer informasjon om eSIM-innstillinger i Windows 11, kan du se [Mobilinnstillinger i Windows](#).

Dell Mobile Broadband-modul oppdages ikke på en datamaskin med en ny avbildning

I noen tilfeller kan det hende at Dell Mobile Broadband (WWAN) ikke oppdages av Enhetsbehandling etter at en Windows-datamaskin har fått en ny avbildning. Hvis du vil identifisere og løse problemet, kan du se [Dell Mobile Broadband-modul \(WWAN\) ble ikke oppdaget på en Dell-datamaskin med ny avbildning | Dell USA](#).

Fysisk SIM-kort er satt inn, men ingen mobilsignal

- Kontroller om du kan se **Mobil*** eller **Mobil**** i **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett**. Hvis du ikke ser **Mobil*** eller **Mobil****, har datamaskinen et SIM-spor, men ingen modemmaskinvare (også kjent som WWAN-kort). Det betyr det at du har bestilt den uten modem, men at datamaskinen kan oppgraderes på et senere tidspunkt. Kontakt en salgsrepresentant for å avtale oppgraderingen.

*På amerikansk-engelsk brukes begrepet Cellular.

**I andre engelskspråklige sammenhenger (for eksempel britisk-engelsk) brukes begrepet Mobile.

- Kontroller at nano-SIM-kortet er riktig plassert i skuffen med metallkontaktene vendt ned og hakket plassert bak til venstre, og at det er satt helt inn i datamaskinen.
- Kontroller at nano-SIM-kortet er aktivert av operatøren eller mobilnettleverandøren.
- Hvis du har mobilsignal, men ikke Internett, kan du se [Mobilsignal viser tilkoblet, men det er ingen Internett-tilgang](#).

Hyppig nedlasting av modemprogramvare

Det er mulig at bruk av en profil fører til at fastvare lastes ned til modemmet. Denne prosessen kan ta noen minutter og kan innebære at flere deler lastes ned, og at det vises flere meldinger nederst i høyre hjørne på skjermen. Hvis du avbryter nedlastingen, kan det hende at den må starte på nytt fra begynnelsen, slik at det ser ut som om du laster ned den samme programvaren flere ganger.

Det anbefales at du venter noen minutter på at programvaren lastes ned. Denne programvarenedlastingen til modemmet krever ikke Internett-tilgang, fordi den allerede er lagret i modemdriveren i Microsoft Windows.

Mobilsignalet viser tilkoblet, men det er ingen Internett-tilgang

Hvis mobilsignalet ditt vises som tilkoblet, men du ikke har tilgang til Internett, kan du gjøre følgende for å feilsøke problemet:

- Sørg for at du har et aktivt abonnement hos operatøren eller mobilnettleverandøren. Hvis SIM-kortet eller eSIM-kortet har en kobling til operatørens eller mobilnettleverandørens kontoinnstillinger, kan du sjekke abonnementsstatusen din på følgende måte: Gå til **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular*** eller **Mobile****.
- Velg **Tilkoblingsinnstillinger > Vis kontoen min**.

 **MERK:** Hvis du ser meldingen **Koble til med et dataabonnement**, betyr det at du ikke har et aktivt abonnement.

- Alternativt kan du ringe, sende melding eller sjekke operatørens eller mobilnettleverandørens nettsted.
- Det er mulig at navnet på mobilnettleverandørens tilgangspunkt (APN), som er nødvendig for å koble til Internett via operatørens eller mobilnettleverandørens nettverk i stedet for mobilradionettet, ikke gjenkjennes av Windows. Dette problemet oppstår ofte med private 5G-nettverk og enkelte virtuelle mobilnettverksoperatører (MVNO-er) som bruker eSIM, men som ikke er en del av Microsoft Windows Mobile Plans.
- Hvis du vil legge til APN manuelt, går du til **Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular*** eller **Mobile****, velger **Mobiloperatørinstillinger** og klikker på **Legg til APN**.

Kontakt operatøren eller mobilnettleverandøren, søk på nettstedet deres eller søk på nettet etter APN-innstillinger for å få nødvendig APN, brukernavn (om nødvendig), passord (om nødvendig) og type påloggingsinformasjon (om nødvendig), ellers velger du **Ingen**.

Velg profilnavnet, og sørg for at APN-typen er satt til **Internett og tilkobling**.

*På amerikansk-engelsk brukes begrepet Cellular.

**I andre engelskspråklige sammenhenger (for eksempel britisk-engelsk) brukes begrepet Mobile.

QR-kode

Hvis du har problemer med QR-koden, kan du følge disse trinnene for å feilsøke.

Her er noen viktige ting du bør huske på når du skanner en QR-kode:

- QR-koden må være stor nok til at den enkelt kan skannes. Hvis den er for liten, kan du prøve å forstørre den.
- Hvis du ikke kan skanne fra en skjerm, kan du skrive ut QR-koden og prøve å skanne den papir.
- QR-koden er i hovedsak en visuell representasjon av URL-adressen til aktiveringskoden. Hvis aktiveringskoden allerede er angitt i tekstboksen, kan det hende at problemet ikke er skanning av QR-koden, men URL-adressen til aktiveringskoden.

Aktiveringskode

Hvis du har problemer med aktiveringskoden, kan du bruke følgende trinn til å feilsøke:

- Vær oppmerksom på eventuelle mellomrom når du skal skrive inn aktiveringskoden i tekstfeltet. Sørg for at den inntastede aktiveringskoden stemmer nøyaktig overens med aktiveringskoden du har fått, og at det ikke er mellomrom etter aktiveringskoden.
- Noen ganger inneholder URL-adressen til aktiveringskoden tekst i [] plassert av sikkerhetsprodukter som kontrollerer URL-adresser for sikkerhetsproblemer. **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com [smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com] \$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D** har for eksempel fått **[smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com]** satt inn i den, og vil derfor ikke være en gyldig aktiveringskode. Aktiveringskoden er: **LPA:1\$smdp-plus-0.nu.ad.asp.kiren.com\$AVBE4687-1FFB-3120-64EC-55B5F7CA592D**

Datamaskinen kan ikke laste ned en eSIM-profil eller finner ikke Discovery-serveren

Hvis du ikke kan laste ned en profil eller finne Discovery-serveren, kan det skyldes et problem med bedriftsnettverket.

- For å finne Discovery Server eller laste ned en eSIM-profil må datamaskinen kunne nå Discovery Server og laste ned profilen via HTTPS.
- Bedriftsbrannmur og annen nettverksinfrastruktur, for eksempel VPN-er, må gjøres oppmerksomme på IP-adressene og portene til eSIM Discovery Server (SM-DS) og eSIM Download Server (SM-DP+) for å tillate nedlasting av eSIM-profilen. Hvis de ikke blir gjort oppmerksomme på dette, vil de ubevisst blokkere nedlastingen av eSIM-profilen, noe som resulterer i at Windows produserer en merkelig eller vag feilmelding. Du må kanskje laste ned eSIM-profilen utenfor selskapets nettverk.

Identifikasjonsinformasjon for operatøren eller mobilnettleverandøren

Denne delen inneholder nyttig informasjon som identifiserer datamaskinen, SIM-kortet eller eSIM-profilen din for kundestøtteteamet til operatøren eller mobilnettleverandøren.

Følgende parametere kan være nødvendige når du kommuniserer med operatøren eller mobilnettleverandøren, og tabellen nedenfor beskriver hvordan du får tilgang til dem fra datamaskinen.

Operatøren eller mobilnettleverandøren kan be om denne informasjonen om datamaskinen din når du kontakter dem.

Tabell 3. Identifikasjonsinformasjon for operatøren eller mobilnettleverandøren

Identifikatortnavn	Finne identifikatoren
Modem International Mobile Equipment Identity (IMEI)	IMEI er det nummeret som identifiserer modemmet ditt overfor operatøren eller mobilnettleverandøren. Slik finner du IMEI-nummeret for modemmet: - I Windows 10 velger du Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular > Avanserte alternativer. - I Windows 11 velger du Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular* eller Mobile** og klikker på Innstillinger for mobiloperatør.  MERK: Bla ned for å se IMEI. IMEI vises.
Integrated Circuit Card Identifier (ICCID) for SIM-kort eller eSIM-kort	ICCID er det nummeret som identifiserer SIM-kortet eller eSIM-profilen overfor operatøren eller mobilnettleverandøren. Slik finner du SIM-kortets eller eSIM-profilens ICCID: - I Windows 10 velger du Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Cellular > Avanserte alternativer. - I Windows 11 velger du Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Mobil* eller Mobil** og klikker på Innstillinger for mobiloperatør.  MERK: Bla ned for å se ICCID. ICCID vises.
eSIM-identifikator (EID)	EID-en identifiserer eSIM-brikken i datamaskinen overfor operatøren eller mobilnettleverandøren. Slik finner du EID: - I Windows 10 velger du Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Mobil > Administrer eSIM-profiler. - I Windows 11 velger du Start > Innstillinger > Nettverk og Internett > Mobil* eller Mobil**, og klikker på eSIM-profiler.  MERK: EID vises under QR-koden i eSIM-egenskapene.

*På amerikansk-engelsk brukes begrepet Cellular.

**I andre engelskspråklige sammenhenger (for eksempel britisk-engelsk) brukes begrepet Mobile.

Sette inn driverne

Oppdatering av driverne er et forebyggende tiltak for å beskytte datamaskinen og sikre at maskinvarekomponentene og enhetene fungerer som de skal. Dell lanserer regelmessig oppdaterte drivere for å sikre at Dell-datamaskinen har de nyeste sikkerhetsoppdateringene, feilrettingene og funksjonaliteten.

Hvis du vil ha mer informasjon om drivere og nedlastinger, kan du se artikkel [000123347](#) i kunnskapsbasen.

1. Gå til [Dell Support-nettstedet](#).

2. Skriv inn Service-ID for datamaskinen, og klikk deretter på **Send inn**.

 **MERK:** Hvis du ikke har service-ID for datamaskinen, kan du bruke funksjonen automatisk påvisning eller søke manuelt etter datamaskinmodell.

3. Klikk på **Finn drivere** under **Drivere og diagnostikk**.

4. Velg **Operativsystem** fra rullegardinmenyen.

5. Velg driveren for kortet for mobilt bredbånd fra kategorien **Modem/Kommunikasjon**.

6. Klikk på **Last ned** for å laste ned driveren for datamaskinen.

7. Kjør installasjonsprogrammet, og følg installasjonsinstruksjonene.

Få hjelp og kontakte Dell Technologies

Ressurser for selvhjelp

Du kan få informasjon og hjelp med Dell Technologies-produkter og -tjenester ved hjelp av disse selvhjelpsressursene:

Tabell 4. Ressurser for selvhjelp

Ressurser for selvhjelp	Plassering av ressurs
Informasjon om Dell Technologies-produkter og -tjenester	Dell-nettsted
MyDell-app	
Tips	
Kontakt kundestøtte	Skriv inn <code>Contact Support</code> i Windows-søket, og trykk på Enter.
Hjelp på nett for operativsystem	Nettsted for Windows-støtte
Få tilgang til de beste løsningene, diagnostikk, drivere og nedlastinger, og finn ut mer om datamaskinen ved hjelp av videoer, håndbøker og dokumenter.	Dell Technologies-datamaskinen har en unik identifikasjon ved hjelp av service-ID eller ekspresservicekode. Skriv inn service-ID-en eller ekspresservicekoden på Dell Support-nettstedet for å se relevante støtteressurser for Dell Technologies-datamaskinen. Hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du finner service-ID-en for datamaskinen, kan du se Instruksjoner for å finne service-ID eller serienummer.
Dell Technologies-kunnskapsartikler	1. Gå til Dell Support-nettstedet. 2. På menylinjen øverst på kundestøttesiden velger du Støtte > Støttebibliotek. 3. Skriv inn nøkkelord, emne eller modellnummer i søkefeltet på støttebiblioteksiden, og klikk eller trykk på søkeikonet for å vise relaterte artikler.

Kontakte Dell Technologies

Hvis du vil kontakte Dell Technologies pgs. problemer med salg, teknisk støtte eller kundeservice, kan du se [Kontakt kundestøtte på Dell Support-nettstedet](#).

 **MERK:** Tilgjengeligheten til tjenestene kan variere avhengig av land, region og produkt.

 **MERK:** Hvis du ikke har en aktiv Internett-tilkobling, kan du finne kontaktinformasjon om fakturaen, følgeseddelen, regningen eller Dell Technologies-produktkatalogen.