

# Readme di ZENworks 2017

Dicembre 2016



Le informazioni contenute in questo Readme si riferiscono alla release ZENworks 2017

- ♦ Sezione 1, "Installazione", a pagina 1
- ♦ Sezione 2, "Pianificazione dell'upgrade a ZENworks 2017", a pagina 1
- ♦ Sezione 3, "Upgrade", a pagina 2
- ♦ Sezione 4, "Importanti informazioni sulla personalizzazione di ZAPP con una lingua non supportata", a pagina 2
- ♦ Sezione 5, "Novità", a pagina 3
- ♦ Sezione 6, "Windows Secure Boot", a pagina 3
- ♦ Sezione 7, "Problemi noti", a pagina 3
- ♦ Sezione 8, "Documentazione aggiuntiva", a pagina 13
- ♦ Sezione 9, "Note legali", a pagina 13

## 1 Installazione

Per le istruzioni di installazione, consultare la [Guida all'installazione del server ZENworks 2017](#) e per i dettagli sui requisiti di sistema, consultare i [Requisiti di sistema di ZENworks 2017](#).

## 2 Pianificazione dell'upgrade a ZENworks 2017

Per pianificare l'upgrade a ZENworks 2017 nella zona di gestione attenersi alle seguenti linee guida:

- ♦ Per prima cosa, è necessario eseguire l'upgrade a ZENworks 2017 dei server primari, quindi aggiornare i server satellite e infine i dispositivi gestiti. Non eseguire l'upgrade dei dispositivi gestiti e dei server satellite (o non aggiungere nuovi agenti 2017 nella zona) se l'upgrade alla versione ZENworks 2017 non è ancora stato eseguito su tutti i server primari.

---

**Nota:** se sui server primari non è ancora stato eseguito l'upgrade, gli agenti potrebbero ricevere dati incoerenti dalla zona. Pertanto, questa parte del processo deve essere completata nel più breve tempo possibile, idealmente subito dopo l'upgrade del primo server primario.

---

- ♦ Se i dispositivi gestiti sono stati aggiornati a ZENworks 11.x o versioni successive, è possibile aggiornare direttamente i dispositivi gestiti nella zona a ZENworks 2017.

Una volta eseguito l'upgrade a ZENworks 2017, il sistema si riavvia. Tuttavia, nei seguenti casi sarà necessario un doppio riavvio:

Tabella 1 Scenari di doppio riavvio

Scenario	ZENworks Endpoint Security	FDE (Full Disk Encryption)	Servizi di ubicazione	Autodifesa del client
Upgrade da 11.4.x a 2017 e nuova installazione di ZENworks 2017	Disabilitato	Disabilitato	Lite	Abilitato
Nuova installazione di ZENworks 2017	Disabilitato	Disabilitato	Pieno	Abilitato

**Importante:** per tutti i server primari in cui è in esecuzione ZENworks 11.3.x o versioni precedenti, prima di poter passare a ZENworks 2017 occorre eseguire l'upgrade a ZENworks 11.4. I server satellite e i dispositivi gestiti devono essere aggiornati a ZENworks 11.x prima di essere aggiornati a ZENworks 2017. L'agente ZENworks versione 10.3.4 è supportato in una zona di gestione ZENworks 2017. Tuttavia, le versioni precedenti alla 10.3.4 non sono supportate.

Tabella 2 Aggiornamento agente cumulativo a ZENworks 2017: percorsi supportati

Tipo di dispositivo	Sistema operativo	Versioni supportate	Versioni non supportate
Server primario	Windows/Linux	v11.4 e versioni successive	Ogni versione precedente alla 11.4
Server satellite	Windows/Linux/Mac	v11.0 e versioni successive	Ogni versione precedente alla 11.0
Dispositivo gestito	Windows	v11.0 e versioni successive	Ogni versione precedente alla 11.0
	Il test su Linux	v11.0 e versioni successive	N/D
	Mac	v11.2 e versioni successive	N/D

### 3 Upgrade

Per informazioni dettagliate sui prerequisiti e sulle istruzioni per eseguire l'upgrade di server primari, server satelliti e dispositivi gestiti a ZENworks, consultare la [Guida all'upgrade di ZENworks](#).

### 4 Importanti informazioni sulla personalizzazione di ZAPP con una lingua non supportata

Per configurare ZAPP con una lingua non supportata:

- 1 Fornire i file della nuova opzione internazionale per tutti i file presenti in `%ZENWORKS_HOME%/zapp/i18n`
- 2 Passare a `%ZENWORKS_HOME%/zapp/conf`
- 3 Aprire il file `locales.json` e aggiungere una voce per la lingua richiesta nella sezione **SupportedLocales**.

Ad esempio, se la lingua è l'inglese, aggiungere la voce seguente:

```
{ "name": "English", "value": "en", "helpFolder": "en", "aliases": "[\"en-US\", \"en-UK\"]" }
```

Qui "value" rappresenta l'opzione internazionale e per tutti gli "aliases" forniti sarà valido il valore dell'impostazione. È necessario verificare che la "guida" sia sempre fornita in una lingua supportata.

4 Terminare tutto il processo ZAPP e riavviare ZAPP.

---

**Importante:** ZAPP può supportare tutte le lingue per cui i file ".pak" sono disponibili nell'ubicazione seguente: %ZENWORKS\_HOME%/zapp/locales

---

## 5 Novità

Per informazioni sulle nuove funzionalità in ZENworks 2017, consultare [ZENworks 2017 What's New Reference](#) (in lingua inglese).

## 6 Windows Secure Boot

Secure Boot è una funzionalità di Windows che è possibile abilitare nei dispositivi Windows con firmware UEFI. Il supporto di Secure Boot in ZENworks 2017 presenta le limitazioni descritte di seguito:

**Endpoint Security Management e Location Awareness:** Se nella propria zona sono abilitati Endpoint Security Management o Location Awareness, verificare che Secure Boot sia disabilitato sui dispositivi prima di eseguire una nuova installazione dell'agente ZENworks. Non è necessario eseguire questa operazione quando si aggiorna un agente ZENworks esistente in un dispositivo.

**FDE (Full Disk Encryption):** il firmware UEFI e di conseguenza Windows Secure Boot non sono supportati in Full Disk Encryption.

## 7 Problemi noti

Questa sezione contiene le informazioni relative ai problemi che possono verificarsi durante il funzionamento di ZENworks 2017:

- ♦ [Sezione 7.1, "Installazione", a pagina 4](#)
- ♦ [Sezione 7.2, "Upgrade", a pagina 5](#)
- ♦ [Sezione 7.3, "Immagini", a pagina 7](#)
- ♦ [Sezione 7.4, "Gestione remota", a pagina 7](#)
- ♦ [Sezione 7.5, "Mobile Management", a pagina 8](#)
- ♦ [Sezione 7.6, "ZENworks Application \(ZAPP\)", a pagina 12](#)
- ♦ [Sezione 7.7, "FDE \(Full Disk Encryption\)", a pagina 13](#)

## 7.1 Installazione

Questa sezione contiene informazioni relative ai problemi che potrebbero presentarsi durante l'installazione:

- ♦ Sezione 7.1.1, “In un dispositivo SLES 11 SP4 o SLES 12 quando si installa l'agente ZENworks tramite YaST aggiuntivo, viene visualizzato il messaggio di chiave GnuPG sconosciuta”, a pagina 4
- ♦ Sezione 7.1.2, “Impossibile installare ZENworks 2017 su Windows Server 2012 e 2016”, a pagina 4
- ♦ Sezione 7.1.3, “L'installazione non riesce o si interrompe durante la reinstallazione di ZENworks dopo un rollback”, a pagina 4

### 7.1.1 In un dispositivo SLES 11 SP4 o SLES 12 quando si installa l'agente ZENworks tramite YaST aggiuntivo, viene visualizzato il messaggio di chiave GnuPG sconosciuta

Quando si installa l'agente ZENworks su un dispositivo SLES 11 SP4 o SLES 12 tramite YaST aggiuntivo, viene visualizzato un messaggio **Chiave GnuPG sconosciuta**.

Soluzione: aggiungere manualmente la chiave GnuPG.

- 1 Passare alla pagina **zenworks-agent-addon**.  
Ad esempio: `<IPserver_ZENworks>/zenworks-agent-addon/`
- 2 Fare clic sul collegamento SLES richiesto.
- 3 Fare clic con il pulsante destro del mouse su **content.key** e selezionare **Salva collegamento con nome...** per scaricare la chiave GnuPG.
- 4 Nella finestra **Repository software configurati**, fare clic sul pulsante **Chiavi GPG...**
- 5 Fare clic su **Aggiungi**, selezionare l'ubicazione in cui è stato scaricato `content.key`, quindi fare clic su **OK**.

### 7.1.2 Impossibile installare ZENworks 2017 su Windows Server 2012 e 2016

Quando si installa ZENworks 2017 su Windows Server 2012 o 2016, l'installazione si interrompe con un errore di blocco Java.

**Soluzione:**

1. Disabilitare Microsoft DEP (Data Execution Prevention) sul server Windows.  
  
Per disabilitare DEP sul server Windows, eseguire il comando seguente nel prompt comandi con privilegi di amministratore:  
  

```
bcdedit /set nx AlwaysOff
```

  
Per ulteriori informazioni, consultare [Parametri di avvio per la configurazione di DEP e PAE](#).
2. Rinominare il file `sfrhook.dll` in `sfrhook64.dll`. È possibile accedere a questo file dalla seguente ubicazione: `%program files%\citrix\system32\`

### 7.1.3 L'installazione non riesce o si interrompe durante la reinstallazione di ZENworks dopo un rollback

Quando si reinstalla ZENworks dopo un rollback, l'installazione non riesce o si interrompe.

**Soluzione:** dopo il rollback di ZENworks, nella finestra Variabile di ambiente, eseguire le modifiche indicate e reinstallare ZENworks.

- ♦ Rimuovere la variabile di sistema **ZENWORKS\_HOME**.
- ♦ Nella variabile **Path**, rimuovere il percorso di installazione di ZENworks.

## 7.2 Upgrade

Questa sezione contiene informazioni relative ai problemi che potrebbero presentarsi durante l'upgrade:

- ♦ Sezione 7.2.1, “Durante l'upgrade del server primario SLES 12 ZENworks, le modifiche a pxemenu.txt vengono perse”, a pagina 5
- ♦ Sezione 7.2.2, “Viene visualizzata una schermata vuota dopo il completamento della configurazione dell'applicazione”, a pagina 5
- ♦ Sezione 7.2.3, “Quando si esegue l'upgrade del sistema operativo di un dispositivo Macintosh, la pagina dell'agente è vuota”, a pagina 6
- ♦ Sezione 7.2.4, “L'aggiornamento del pacchetto non riesce sul server primario durante la distribuzione dell'aggiornamento di sistema”, a pagina 6
- ♦ Sezione 7.2.5, “Durante l'upgrade del server Windows da ZENworks 11.4.x a ZENworks 2017, Esplora risorse di Windows non funziona”, a pagina 6
- ♦ Sezione 7.2.6, “L'inizializzazione di ZeUS si interrompe con un errore imprevisto”, a pagina 6
- ♦ Sezione 7.2.7, “L'assegnazione effettiva non viene calcolata per i nuovi dispositivi aggiunti”, a pagina 6
- ♦ Sezione 7.2.8, “Quando si esegue la migrazione a un'applicazione 11.4.x, le patch installate potrebbero non essere visualizzate nella scheda Online Update”, a pagina 7

### 7.2.1 Durante l'upgrade del server primario SLES 12 ZENworks, le modifiche a pxemenu.txt vengono perse

Durante l'upgrade al server primario SLES 12 ZENworks, le eventuali modifiche di configurazione apportate al **menu Servizi preavvio Novell** nel file `pxemenu.txt` vengono sostituite dalle impostazioni di configurazione predefinite.

Il file `pxemenu.txt` file è ubicato in:

- ♦ `\srv\tftp\pxemenu.txt`
- ♦ `\srv\tftp\efi\x86_64\pxemenu.txt`
- ♦ `\srv\tftp\efi\ia32\pxemenu.txt`

Soluzione: prima di eseguire l'upgrade a ZENworks, effettuare il backup del file `pxemenu.txt`.

### 7.2.2 Viene visualizzata una schermata vuota dopo il completamento della configurazione dell'applicazione

Durante la configurazione dell'applicazione ZENworks su una workstation VMware o un client vSphere 5.x, viene visualizzata una schermata nera dopo il completamento della configurazione di YaST. Questo problema si verifica solo durante la prima installazione.

**Soluzione:** riavviare l'applicazione dopo averne completato la configurazione.

### 7.2.3 Quando si esegue l'upgrade del sistema operativo di un dispositivo Macintosh, la pagina dell'agente è vuota

Dopo l'upgrade del sistema operativo su un dispositivo Macintosh, la pagina dell'agente ZENworks è vuota.

**Soluzione:** dopo l'upgrade del sistema operativo, effettuare le seguenti operazioni:

1. Interrompere il servizio dell'agente sul dispositivo Macintosh eseguendo il comando `launchctl unload /Library/LaunchDaemons/com.novell.zenworks.agent.plist`.
2. Accedere alla directory `/opt/novell/zenworks/zmd/java/lib/configuration` ed eliminare manualmente le seguenti cartelle:
  - ♦ `org.eclipse.core.runtime`
  - ♦ `org.eclipse.osgi`
3. Avviare il servizio dell'agente sul dispositivo Macintosh eseguendo il comando `launchctl load /Library/LaunchDaemons/com.novell.zenworks.agent.plist`.

### 7.2.4 L'aggiornamento del pacchetto non riesce sul server primario durante la distribuzione dell'aggiornamento di sistema

Durante la distribuzione dell'aggiornamento ZENworks 2017 a tutti i dispositivi gestiti nella zona, l'aggiornamento del pacchetto non riesce.

**Soluzione:** verificare che il servizio `zman` sia in esecuzione prima di avviare l'aggiornamento del pacchetto. Se il servizio `zman` è in esecuzione, interrompere il servizio eseguendo il comando `zman sss`.

### 7.2.5 Durante l'upgrade del server Windows da ZENworks 11.4.x a ZENworks 2017, Esplora risorse di Windows non funziona

Quando si esegue l'upgrade manuale di un server Windows da ZENworks 11.4.x a ZENworks 2017 tramite upgrade dei supporti o tramite aggiornamento indipendente, Esplora risorse di Windows non funziona durante la fase di upgrade dei pacchetti. A causa di questo problema, non sarà possibile visualizzare Esplora file.

**Soluzione:** al completamento dell'upgrade, riavviare il dispositivo.

---

**Nota:** se si desidera continuare senza riavviare il dispositivo, occorre arrestare e avviare manualmente File Explorer. Tuttavia, se si continua senza riavviare il dispositivo, l'agente ZENworks avrà un funzionamento limitato.

---

### 7.2.6 L'inizializzazione di ZeUS si interrompe con un errore imprevisto

Durante l'upgrade di ZENworks 11.4.x a ZENworks 2017, si verifica un errore imprevisto quando si riavvia il dispositivo dopo l'installazione del server.

**Soluzione:** riavviare manualmente il servizio ZeUS.

### 7.2.7 L'assegnazione effettiva non viene calcolata per i nuovi dispositivi aggiunti

Se è abilitato il calcolo dell'assegnazione effettiva e si aggiunge un nuovo dispositivo alla zona compresa nell'intervallo di calcolo, l'assegnazione effettiva non viene calcolata per il nuovo dispositivo aggiunto.

**Soluzione:** eseguire una delle operazioni indicate:

- ◆ Dopo aver aggiunto il dispositivo alla zona, eseguire manualmente il comando `zac ref bypasscache`.
- ◆ Sul dispositivo, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Z, quindi fare clic su **Aggiorna** per ottenere l'assegnazione effettiva più recente.

### 7.2.8 Quando si esegue la migrazione a un'applicazione 11.4.x, le patch installate potrebbero non essere visualizzate nella scheda Online Update

Quando si esegue la migrazione a un'applicazione 11.4.x dopo aver eseguito un aggiornamento online, le patch installate potrebbero non essere visualizzate nella scheda Online Update della console applicazione.

**Soluzione:** se sono installate tutte le patch richieste, ignorare e continuare con la migrazione dell'applicazione.

## 7.3 Immagini

Questa sezione contiene informazioni relative ai problemi che potrebbero presentarsi durante l'uso della funzionalità di imaging:

- ◆ [Sezione 7.3.1, "I server satellite di imaging configurati nei dispositivi SLES 10 SP3 e SP4 non sono in grado di comunicare con i server primari ZENworks 2017", a pagina 7](#)

### 7.3.1 I server satellite di imaging configurati nei dispositivi SLES 10 SP3 e SP4 non sono in grado di comunicare con i server primari ZENworks 2017

La versione predefinita di OpenSSL installata nei dispositivi SLES 10 SP3 o SP4 interrompe la comunicazione con i server primari 2017.

Soluzione: nessuna. Per ulteriori informazioni, vedere il documento TID 7017532 nella [knowledgebase del supporto Micro Focus](#).

## 7.4 Gestione remota

- ◆ [Sezione 7.4.1, "Impossibile eliminare i file nella cartella system32 da un computer remoto durante il trasferimento dei file", a pagina 7](#)
- ◆ [Sezione 7.4.2, "Non è possibile eseguire le operazioni di cambio utente e disconnessione durante il controllo remoto di un dispositivo Windows da uno Linux", a pagina 8](#)
- ◆ [Sezione 7.4.3, "SSH remoto su un dispositivo Macintosh si interrompe con un errore negoziazione algoritmo", a pagina 8](#)

### 7.4.1 Impossibile eliminare i file nella cartella system32 da un computer remoto durante il trasferimento dei file

Durante una sessione di trasferimento file, durante l'eliminazione dalla cartella system32 in un dispositivo remoto, la finestra di trasferimento file non risponde e il file non viene eliminato dalla cartella.

**Soluzione:** eliminare i file dalla sessione di Controllo remoto invece di eliminarli dalla finestra di dialogo di trasferimento file.

## 7.4.2 Non è possibile eseguire le operazioni di cambio utente e disconnessione durante il controllo remoto di un dispositivo Windows da uno Linux

Durante il controllo remoto di un dispositivo Windows da un dispositivo SLES/SLED, non è possibile eseguire le operazioni di disconnessione e cambio utente nel dispositivo Windows.

**Soluzione:** nessuna

## 7.4.3 SSH remoto su un dispositivo Macintosh si interrompe con un errore negoziazione algoritmo

Durante l'installazione dell'agente ZENworks su un dispositivo Macintosh 10.11 o 10.12, quando si esegue un SSH remoto del dispositivo mediante ZCC, il SSH remoto sul dispositivo Macintosh si interrompe con l'Errore negoziazione algoritmo.

**Soluzione:**

1. Sul dispositivo agente Macintosh, aggiungere le righe seguenti nel file `sshd_config`:

```
KexAlgorithms curve25519-sha256@libssh.org,ecdh-sha2-nistp256,ecdh-sha2-nistp384,ecdh-sha2-nistp521,diffie-hellman-group-exchange-sha256,diffie-hellman-group14-sha1,diffie-hellman-group-exchange-sha1,diffie-hellman-group1-sha1
```

```
MACs hmac-sha2-512-etm@openssh.com,hmac-sha2-256-etm@openssh.com,hmac-ripemd160-etm@openssh.com,umac-128-etm@openssh.com,hmac-sha2-512,hmac-sha2-256,hmac-ripemd160,umac-128@openssh.com,hmac-md5,hmac-sha1,hmac-sha1-96,hmac-md5-96
```

2. Riavviare il servizio SSH.

## 7.5 Mobile Management

Questa sezione contiene informazioni relative ai problemi che potrebbero presentarsi durante l'uso della funzionalità di Gestione mobile:

- ♦ [Sezione 7.5.1, “Se un dispositivo registrato come Solo ActiveSync viene completamente cancellato ed eliminato, non è possibile effettuare una nuova registrazione dello stesso dispositivo”, a pagina 9](#)
- ♦ [Sezione 7.5.2, “Stato di una policy applicata correttamente a un dispositivo che rimane con eccezioni Sconosciuto”, a pagina 9](#)
- ♦ [Sezione 7.5.3, “Gli account e-mail potrebbero non funzionare correttamente in alcuni dispositivi mobili se un server ActiveSync viene aggiunto dopo la registrazione dei dispositivi”, a pagina 9](#)
- ♦ [Sezione 7.5.4, “L'oggetto Dispositivo mobile viene conservato sul server ZENworks se la cancellazione remota viene avviata dal server ActiveSync”, a pagina 10](#)
- ♦ [Sezione 7.5.5, “La notifica per installare i pacchetti potrebbe non venire ricevuta sui dispositivi con versioni iOS precedenti a 9.2.1 in esecuzione”, a pagina 10](#)
- ♦ [Sezione 7.5.6, “Se si avvia un task rapido di annullamento registrazione su dispositivi completamente cancellati, lo stato del task rapido potrebbe non passare a Eseguito.”, a pagina 10](#)
- ♦ [Sezione 7.5.7, “La registrazione di un dispositivo iOS non riesce quando il Nome comune nel certificato CA esterno comprende un carattere jolly insieme al nome host”, a pagina 10](#)
- ♦ [Sezione 7.5.8, “L'installazione di alcune app VPP potrebbe non sempre riuscire”, a pagina 11](#)

- ♦ Sezione 7.5.9, “La revoca o il consumo di licenze di un'app assegnata a un dispositivo o a un utente potrebbe non riuscire”, a pagina 11
- ♦ Sezione 7.5.10, “Durante la registrazione di un dispositivo iOS, la registrazione resta in sospeso per un determinato periodo di tempo”, a pagina 11
- ♦ Sezione 7.5.11, “La nuova registrazione di un dispositivo non riesce se l'origine utente a cui appartiene l'utente viene eliminata e riaggiunta alla zona”, a pagina 11
- ♦ Sezione 7.5.12, “Un'azione assegnata a un server MDM offline non viene eseguita”, a pagina 11
- ♦ Sezione 7.5.13, “La registrazione del dispositivo resta in sospeso se si riconfigura il certificato di un diverso APNs”, a pagina 12

### 7.5.1 **Se un dispositivo registrato come Solo ActiveSync viene completamente cancellato ed eliminato, non è possibile effettuare una nuova registrazione dello stesso dispositivo**

Se un dispositivo registrato come Solo ActiveSync viene completamente cancellato ed eliminato con il task rapido **Annulla registrazione**, non sarà possibile ripetere la registrazione per lo stesso dispositivo nella zona di gestione ZENworks.

Soluzione: nel database, il valore `TobeDeleted` per l'oggetto dispositivo nella tabella `zZENObject` deve essere aggiornato a 1.

Si consiglia di cancellare completamente ed eliminare il dispositivo. Di conseguenza, è possibile fare clic su **Elimina** per rimuovere il dispositivo dalla zona.

### 7.5.2 **Stato di una policy applicata correttamente a un dispositivo che rimane con eccezioni Sconosciuto**

Se si assegna e applica correttamente una policy a un dispositivo ma con alcune eccezioni, lo stato della policy viene visualizzato come **Sconosciuto** in Centro di controllo ZENworks (ZCC). Questa situazione può verificarsi se alcune impostazioni configurate nella policy non sono applicabili per determinati dispositivi mobili registrati. Ad esempio, se una policy di sicurezza mobile, in cui sono abilitate le impostazioni di password e cifratura, viene assegnata a un dispositivo e il dispositivo non supporta la cifratura, la policy viene applicata correttamente. Tuttavia, con eccezioni. Lo stato in ZCC viene visualizzato come **Sconosciuto**.

Soluzione: nessuna.

### 7.5.3 **Gli account e-mail potrebbero non funzionare correttamente in alcuni dispositivi mobili se un server ActiveSync viene aggiunto dopo la registrazione dei dispositivi**

Se un dispositivo è già registrato nella zona di gestione ZENworks e in seguito si configura un server ActiveSync, gli account e-mail in alcuni dispositivi potrebbero non ricevere le e-mail.

Soluzione:

Per i dispositivi Android:

- ♦ Potrebbe essere richiesto di reintrodurre la password dell'account. Se il problema non viene risolto, iniziare un'azione di aggiornamento sull'account e-mail configurato sul dispositivo o iniziare un'azione di aggiornamento dal menu Impostazioni del dispositivo.

Per i dispositivi Windows:

- ♦ Eliminare e ricreare l'account e-mail sul dispositivo.

---

**Nota:** per i dispositivi iOS, il client e-mail potrebbe visualizzare un messaggio di errore per un paio di volte, quindi sarà possibile iniziare a ricevere le e-mail sul dispositivo.

Si consiglia di configurare un server ActiveSync prima di registrare il dispositivo nella zona di gestione ZENworks.

---

#### 7.5.4 **L'oggetto Dispositivo mobile viene conservato sul server ZENworks se la cancellazione remota viene avviata dal server ActiveSync**

Se si avvia la cancellazione remota direttamente dal server ActiveSync, l'account e-mail configurato sul dispositivo non riceverà più e-mail. Tuttavia, l'oggetto dispositivo viene mantenuto nel Centro di controllo ZENworks. Qualora l'utente cerchi di ricreare l'account e-mail, i dati sul dispositivo vengono cancellati.

Soluzione: per ricreare l'account e-mail sul dispositivo, quest'ultimo deve essere eliminato dal server ActiveSync e dal server ZENworks, quindi registrato nuovamente nella zona di gestione ZENworks.

---

**Nota:** si consiglia di iniziare sempre una cancellazione remota dal server ZENworks e non dal server ActiveSync.

---

#### 7.5.5 **La notifica per installare i pacchetti potrebbe non venire ricevuta sui dispositivi con versioni iOS precedenti a 9.2.1 in esecuzione**

Quando un pacchetto iOS viene assegnato a dispositivi in cui è in esecuzione una versione iOS precedente alla 9.2.1, i dispositivi potrebbero non ricevere alcuna notifica per installare il pacchetto anche se vengono inviate più richieste di sincronizzazione da tali dispositivi.

Soluzione: eseguire l'upgrade del sistema operativo iOS a 9.2.1 o successive.

#### 7.5.6 **Se si avvia un task rapido di annullamento registrazione su dispositivi completamente cancellati, lo stato del task rapido potrebbe non passare a Eseguito.**

Se si inizia un task rapido **Annula registrazione** per cancellare completamente i dispositivi già registrati nella zona di gestione ZENworks, per alcuni dispositivi mobili lo stato del task rapido in ZCC non passa a **Eseguito** ma rimane come **Assegnato**, anche se i dati su tali dispositivi sono stati cancellati. Qualora gli utenti tentino di registrare nuovamente tali dispositivi nella zona di gestione ZENworks, i dati sul dispositivo vengono cancellati a causa di questo task rapido in sospeso.

Soluzione: eliminare l'oggetto Dispositivo da ZCC, quindi registrarlo nuovamente.

#### 7.5.7 **La registrazione di un dispositivo iOS non riesce quando il Nome comune nel certificato CA esterno comprende un carattere jolly insieme al nome host**

Se il nome comune include un carattere jolly insieme al nome host nel FQDN, la registrazione del dispositivo iOS non riesce. Ad esempio, se il FQDN è `hostname.example.com` e il nome comune nel certificato è `hostname*.example.com` o `*hostname.example.com` la registrazione del dispositivo non riesce.

Soluzione: accertarsi di utilizzare il nome host completo nel nome comune, senza caratteri jolly (`hostname.example.com`) oppure utilizzare un carattere jolly al posto del nome host (`*.example.com`).

### **7.5.8 L'installazione di alcune app VPP potrebbe non sempre riuscire**

Un pacchetto per un'app specifica viene assegnato a un dispositivo, tuttavia l'app non si installa sul dispositivo e viene visualizzato un errore "Impossibile convalidare ID iTunes", anche se non vi sono problemi all'ID iTunes.

Soluzione: nessuna. Si tratta di una limitazione di iOS. Sulle successive sincronizzazioni, l'app potrebbe installarsi correttamente sul dispositivo.

### **7.5.9 La revoca o il consumo di licenze di un'app assegnata a un dispositivo o a un utente potrebbe non riuscire**

La revoca o il consumo di licenze di un'app assegnata a un dispositivo o a un utente potrebbe non riuscire e determinare la visualizzazione dei seguenti messaggi di errore:

- ♦ **Licenza già assegnata:** questo messaggio di errore potrebbe essere visualizzato anche se la licenza non è assegnata al dispositivo o all'utente.
- ♦ **Nessuna licenza da dissociare:** questo messaggio di errore potrebbe essere visualizzato anche se la licenza è assegnata al dispositivo o all'utente.

Soluzione: nessuna. Si tratta di una limitazione di iOS.

### **7.5.10 Durante la registrazione di un dispositivo iOS, la registrazione resta in sospeso per un determinato periodo di tempo**

La registrazione di un dispositivo iOS nella zona di gestione ZENworks non viene completata e l'oggetto dispositivo resta nella cartella **Dispositivi con registrazione in sospeso** in ZCC per un determinato periodo di tempo.

Soluzione: eliminare l'oggetto dalla cartella **Dispositivi con registrazione in sospeso** in ZCC. Attendere, quindi riavviare il processo di registrazione del dispositivo iOS.

### **7.5.11 La nuova registrazione di un dispositivo non riesce se l'origine utente a cui appartiene l'utente viene eliminata e riaggiunta alla zona**

Se un'origine utente inizialmente eliminata viene riaggiunta alla zona e il dispositivo associato all'utente che fa parte di tale origine utente viene registrato nuovamente nella zona, la nuova registrazione non riesce poiché il dispositivo non è in grado di riconciliarsi con l'oggetto dispositivo esistente in ZCC.

Soluzione: eliminare manualmente l'oggetto dispositivo da ZCC, quindi registrarlo nuovamente.

### **7.5.12 Un'azione assegnata a un server MDM offline non viene eseguita**

Se nella zona sono presenti più server MDM e un'azione viene assegnata automaticamente a un server MDM offline, tale azione non viene delegata a un altro server MDM collegato alla rete e l'esecuzione dell'azione assegnata resta incompleta.

Soluzione: nessuna. Verificare di eliminare il ruolo MDM assegnato al server non collegato alla rete, quindi rieseguire l'azione.

### 7.5.13 La registrazione del dispositivo resta in sospeso se si riconfigura il certificato di un diverso APNs

Il certificato dell'APNs esistente viene sostituito con quello di un altro APNs e riconfigurato nella zona ZENworks. Quando gli utenti cercano di registrare i loro dispositivi, questi ultimi restano nello stato di registrazione in sospeso.

Soluzione: riavviare tutti i server MDM nella zona, quindi registrare i dispositivi.

## 7.6 ZENworks Application (ZAPP)

Questa sezione contiene informazioni relative ai problemi che potrebbero presentarsi durante l'uso di ZAPP:

- ♦ [Sezione 7.6.1, "I log ZAPP non vengono compressi quando ZAPP raggiunge la dimensione massima", a pagina 12](#)
- ♦ [Sezione 7.6.2, "Impossibile lanciare ZAPP all'avvio", a pagina 12](#)
- ♦ [Sezione 7.6.3, "ZAPP non è in grado di comunicare con l'agente ZENworks", a pagina 12](#)
- ♦ [Sezione 7.6.4, "Il client e-mail non si apre dalla pagina Proprietà di un pacchetto", a pagina 13](#)

### 7.6.1 I log ZAPP non vengono compressi quando ZAPP raggiunge la dimensione massima

In ZAPP, i file di rollover `<nomeutente>.zapp.log` vengono creati quando si raggiunge la dimensione massima. Tuttavia, i file `.gz zip` non vengono creati per questi file di rollover a causa di problemi di creazione del file zip.

Al file più recente viene assegnato il nome `<nomeutente>.zapp.log` e al nome del file meno recente viene aggiunto il numero più grande.

Soluzione: nessuna. Accertarsi di non modificare il valore della proprietà "zippedArchive" su true nel file `logger.json` (ubicato in `%zenworks_home%/zapp/conf`).

### 7.6.2 Impossibile lanciare ZAPP all'avvio

Non è possibile lanciare ZAPP all'avvio per l'esecuzione in primo piano in quanto è già in esecuzione della barra delle applicazioni.

Soluzione: per lanciare ZAPP all'avvio in primo piano dal successivo login:

- 1 Passare a `%zenworks_home%/zapp`.
- 2 Aprire il file `package.json`.
- 3 Cercare la proprietà "show" e cambiare il valore da `false` a `true`.
- 4 Salvare il file.

### 7.6.3 ZAPP non è in grado di comunicare con l'agente ZENworks

Se è impostato il proxy Internet, ZAPP non è in grado di comunicare con l'agente ZENworks e i messaggi di errore con codice 503 vengono visualizzati nei file di log.

Soluzione: attivare **Ignora server proxy per indirizzi locali**:

- 1 Sul dispositivo Windows, fare clic su **Start**, quindi selezionare **Pannello di controllo**.
- 2 Selezionare **Opzioni Internet**.

- 3 Nella finestra delle proprietà Internet, selezionare la scheda **Connessioni** e fare clic su **Impostazioni LAN**.
- 4 Nella finestra Impostazioni rete locale (LAN), in **Server proxy**, selezionare l'opzione **Ignora server proxy per indirizzi locali**.
- 5 Fare clic su **OK**.
- 6 Terminare tutto il processo ZAPP e riavviare ZAPP.

#### 7.6.4 Il client e-mail non si apre dalla pagina Proprietà di un pacchetto

Facendo clic sul collegamento all'e-mail nella pagina Proprietà di un pacchetto non si apre il client e-mail.

Soluzione: verificare che il client e-mail sia configurato per l'uso del protocollo `mailto`.

### 7.7 FDE (Full Disk Encryption)

Questa sezione contiene informazioni relative ai problemi che potrebbero presentarsi durante l'uso di Full Disk Encryption:

#### 7.7.1 Cattura utente PBA non funziona su Windows 10 Anniversary Update versione 1607

La cattura utente dell'autenticazione di preavviso (PBA) non funziona su Windows 10 Anniversary Update versione 1607 nelle seguenti condizioni:

- 1 Installare l'agente ZENworks con Full Disk Encryption attivato in un dispositivo con Windows 10 versione pre-Anniversary Update e NON applicare la policy Disk Encryption.
- 2 Aggiornare il dispositivo a Windows 10 Anniversary Update versione 1607.
- 3 Assegnare una policy Disk Encryption al dispositivo con *PBA* e *Cattura utente account PBA* abilitato (nessun utente PBA specificato).
- 4 Lasciare che la schermata di richiesta PBA si chiuda e avviare sulla schermata di accesso a Windows.

Soluzione: premere **OK** quando compare la richiesta PBA (non lasciare che la schermata di richiesta PBA si chiuda).

## 8 Documentazione aggiuntiva

In questo Readme sono elencati i problemi specifici di ZENworks 2017. Per il resto della documentazione ZENworks 2017, consultare il [sito Web della documentazione di ZENworks 2017](#).

## 9 Note legali

Per ulteriori informazioni sulle note legali, i marchi, le dichiarazioni di non responsabilità, le garanzie, le esportazioni e altre limitazioni di utilizzo, i diritti del governo degli Stati Uniti, le norme sui brevetti e la conformità FIPS, consultare <https://www.novell.com/company/legal/>.

**Copyright © 2016 Micro Focus Software Inc. Tutti i diritti riservati.**