

## Come inviare la richiesta di reset password di un dispositivo da portale web di Hik-PartnerPro

Vittorio Veneto, Giugno 2025

### Descrizione:

Questo documento descrive come inviare la richiesta di reset della password di un dispositivo dal portale web della piattaforma Hik-PartnerPro.

La richiesta di reset può essere fatta sia nel caso in cui il richiedente, possessore dell'account HPP, è sul posto dove si trova installato il dispositivo di cui si desidera resettare la password sia a distanza.

Nel documento sono riportati i seguenti scenari:

- Richiesta di reset password quando portale WEB di HPP e dispositivo sono nella stessa rete
- Richiesta di reset password quando portale WEB di HPP e dispositivo sono su reti diverse

### Requisiti software:

Piattaforma	Utilizzo	Versione
Hik-PartnerPro	Portale Web	V2.13.480 build 20250617 e successive
SADP	Client su PC	V3.1.4.4 build 20250310 e successive

**NOTA IMPORTANTE:** questa funzionalità è disponibile solo per account Hik-PartnerPro autenticati.

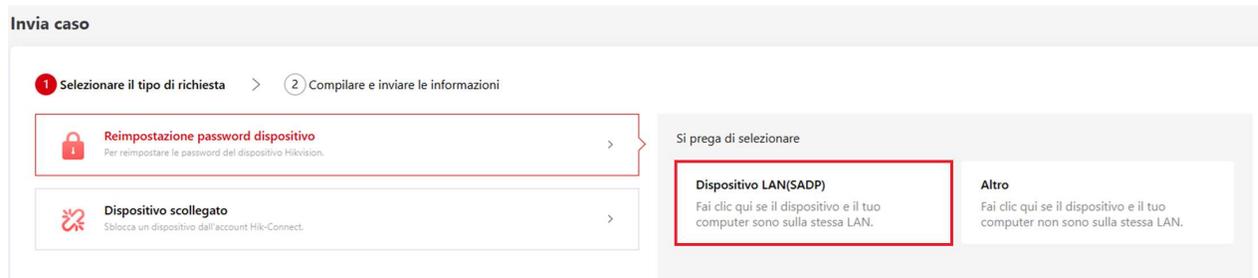
Qualora non lo foste, fate richiesta del codice di autenticazione al vostro distributore di fiducia.

### Apertura caso per richiesta di reset password da Portale WEB e dispositivo nella stessa rete:

Dalla pagina <https://ieu.hik-partner.com>, accedere al vostro account. Cliccare su "Supporto", quindi su "Caso di supporto online":



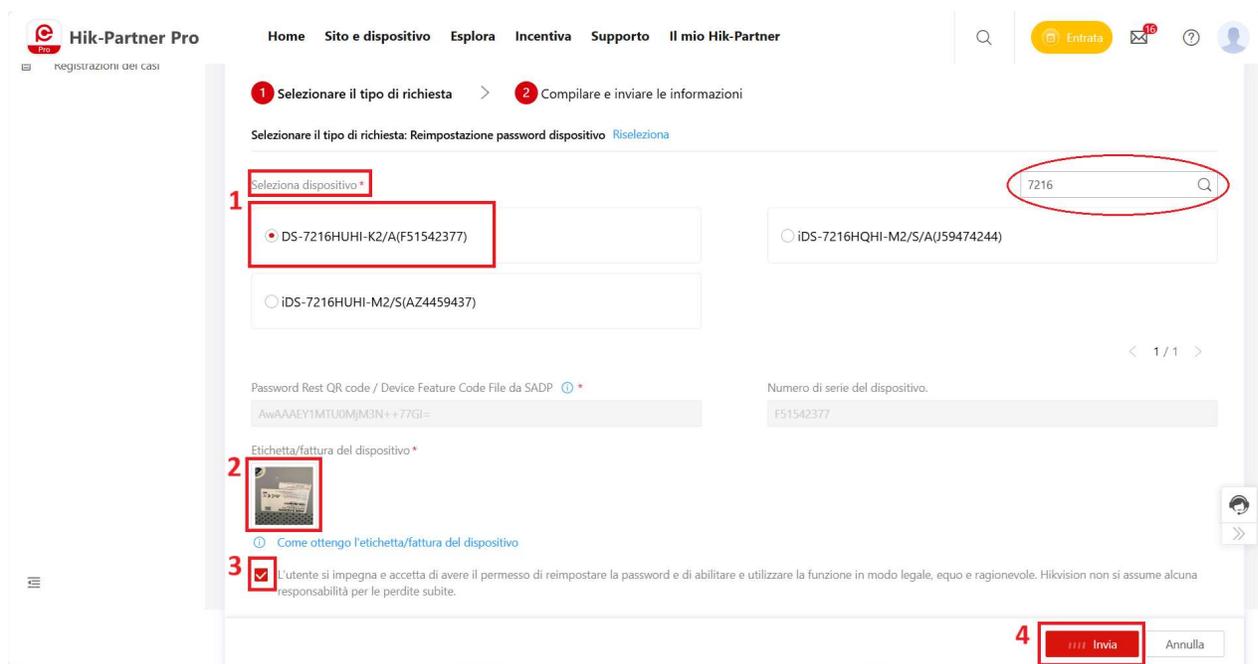
Nella schermata successiva, scegliere *Reimpostazione password dispositivo*, quindi scegliere l'opzione *Dispositivo LAN (SADP)*



NOTA: Assicurarsi di aver installato il componente "RemoteWebControl" per la corretta visualizzazione dell'elenco dei dispositivi in rete LAN.

Dall'elenco di dispositivi riconosciuti in rete LAN, selezionare il dispositivo interessato (1) (facilitando la ricerca per parte di codice/seriale), caricare la foto dell'etichetta applicata al dispositivo stesso (2), flaggare il riquadro per presa visione della procedura (3) e infine selezionare *Invia* (4) perché il caso venga preso in carico dal sistema.

**IMPORTANTE!** Per il caricamento dell'immagine al punto (2), foto non frontali, con riflessi, non a fuoco e poco nitide potrebbero invalidare la richiesta in quanto non verrebbero riconosciuti i dati inclusi nell'etichetta.



Note per l'etichetta da caricare

Selezionare la voce in azzurro *Come ottengo l'etichetta/fattura del dispositivo* per visualizzare l'esempio di come dev'essere idealmente la foto da caricare:

#### How to Find Device Label?

Device labels are stuck on both a device and its package.



Una volta confermato l'invio della richiesta, comparirà la seguente schermata, nella quale è contenuto un avvertimento sull'operatività del servizio. Leggerla con attenzione:



#### Richiesta inviata

Si prega gentilmente di cliccare su **Visualizza** per controllare il risultato il prima possibile. 【1】 Se non c'è risposta o la richiesta viene respinta, si prega di inviare un nuovo caso con l'etichetta che appartiene a questo dispositivo. 【2】 Se avete inviato l'etichetta corretta e chiara che appartiene a questo dispositivo ma non avete ottenuto alcun risultato, vi preghiamo di attendere 10 minuti durante l'orario di lavoro: 9:00-12:00, 13:00-17:30 dal lunedì al venerdì. Se l'invio di un'etichetta non chiara avviene al di fuori dell'orario di lavoro, risponderemo il giorno lavorativo successivo.

Vista

Indietro

L'apertura del caso genererà le notifiche consultabili nella sezione messaggi, cliccando sull'icona della busta in alto a destra di HPP.



Verrà inviata anche una mail di apertura del caso all'indirizzo dell'account HPP.

#### Gestione del caso dopo averlo inviato

Nella sezione *Registrazione dei casi*, la richiesta appare contrassegnata in rosso come "In corso" e significa che il sistema la sta gestendo.

Il caso viene gestito dopo un tempo variabile, a seconda del numero di richieste che il sistema deve gestire simultaneamente e viene fornito il codice per il reset. Lo stato passa da "In corso" a "Da confermare".

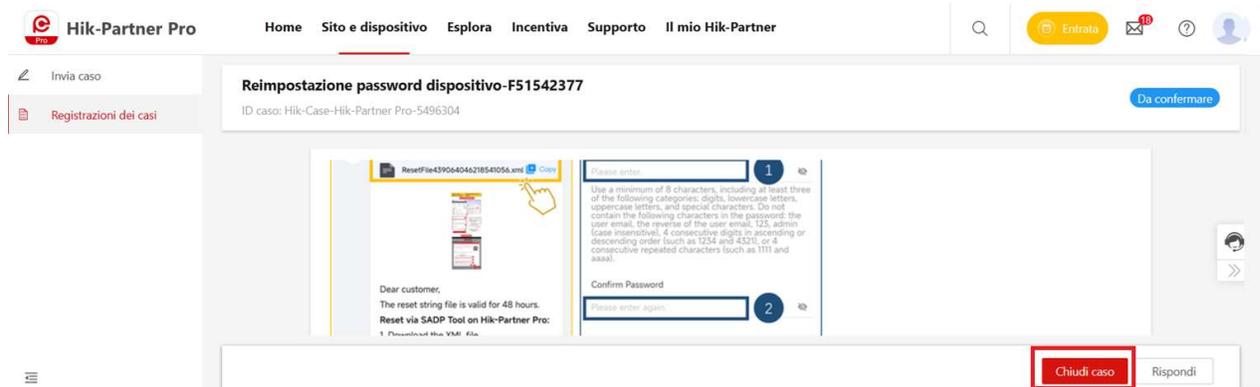
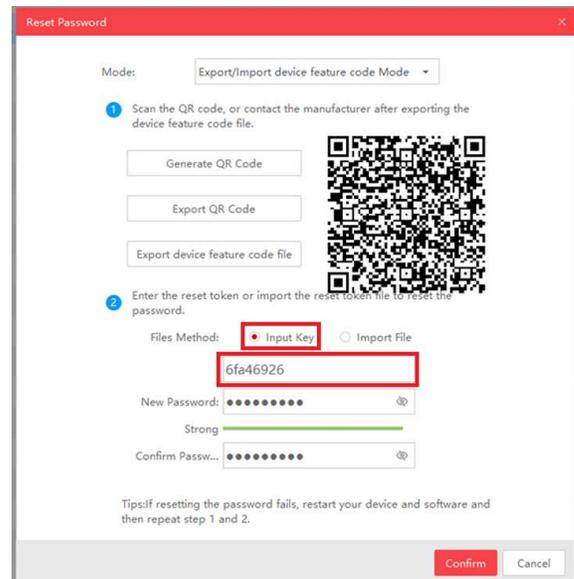
Cliccare sulla riga del caso (se preferite, cliccate su "Da confermare"):

Comparirà la schermata con il codice o file .xml reso disponibile dal sistema

Eseguire il download e caricarlo all'interno di SADP nella sezione Import File:

Qualora per il dispositivo in questione venga restituito dal sistema un codice alfanumerico (anziché il file .xml), cliccare su *Copia* (che compare al posto del tasto Download) o trascrivere manualmente il codice nella pagina di "Forgot password" di SADP dedicata all'immissione di "Input key".

Cliccare su *Confirm* per completare la procedura.



Dalla pagina di Hik-PartnerPro, cliccare su "Chiudi Caso".

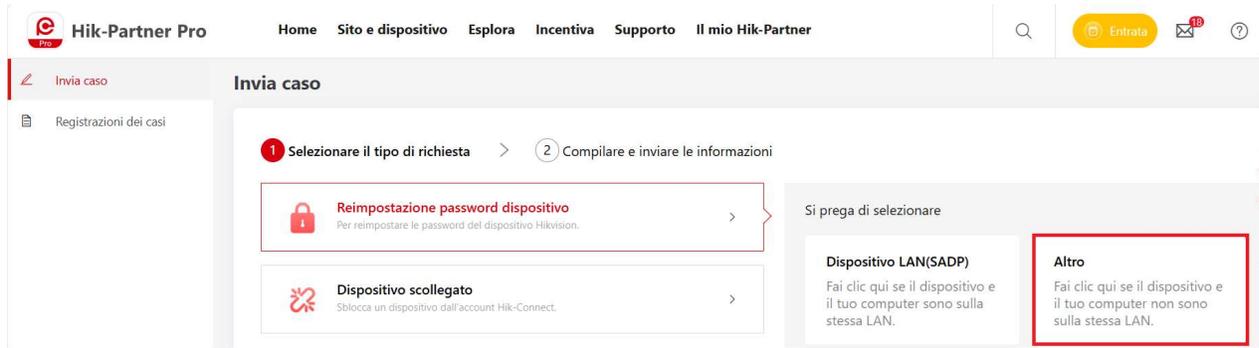
Da questo momento l'accesso al dispositivo avverrà con la nuova password appena impostata.

Nell'elenco dei casi, il presente caso passerà dallo stato "Da confermare" a "Chiuso".

### Apertura caso per richiesta di reset password da Portale WEB e dispositivo su reti diverse:

Dalla pagina <https://ie.u.hik-partner.com>, accedere al vostro account. Cliccare su "Supporto", quindi su "Caso di supporto online".

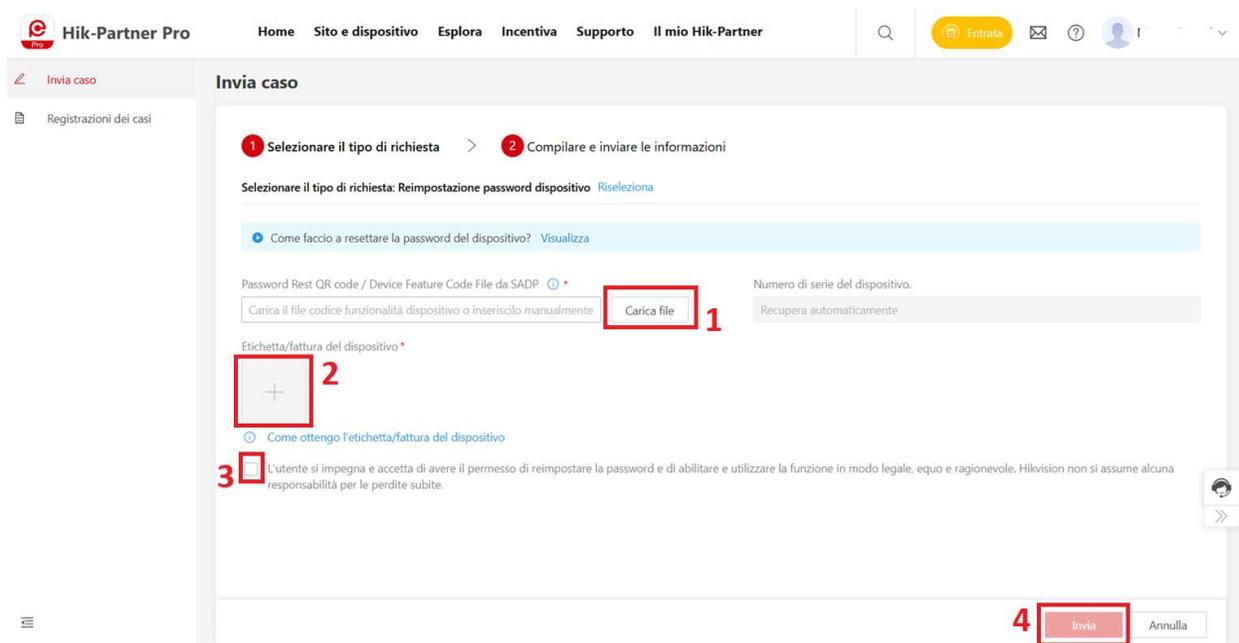
Selezionare *Reimpostazione password dispositivo*, quindi scegliere l'opzione *Altro*:



NOTA: Assicurarsi di aver installato il componente "RemoteWebControl" per la corretta visualizzazione dell'elenco dei dispositivi in rete LAN.

Comparirà la schermata per il caricamento delle informazioni necessarie.

1. Caricare il QR code esportato da SADP (vedere più avanti il paragrafo **Esportazione QR code**)
2. Caricare la foto dell'etichetta del dispositivo da resettare



Flaggare sulla notifica per presa visione (3), infine cliccare su Invia (4) perché la richiesta venga presa in carico dal sistema.

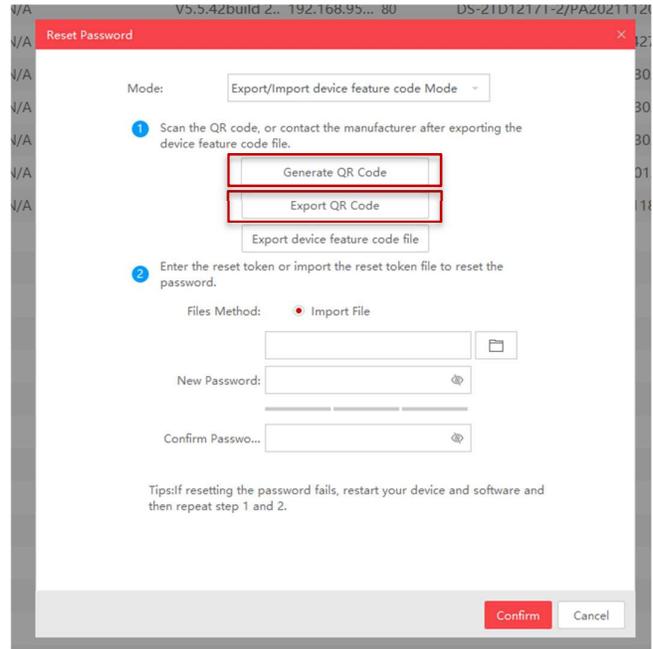
## Esportazione QR code da SADP:

Dalla lista dei dispositivi trovati da SADP in rete LAN, selezionare il dispositivo di cui si desidera resettare la password. In basso a destra selezionare "Forgot Password".

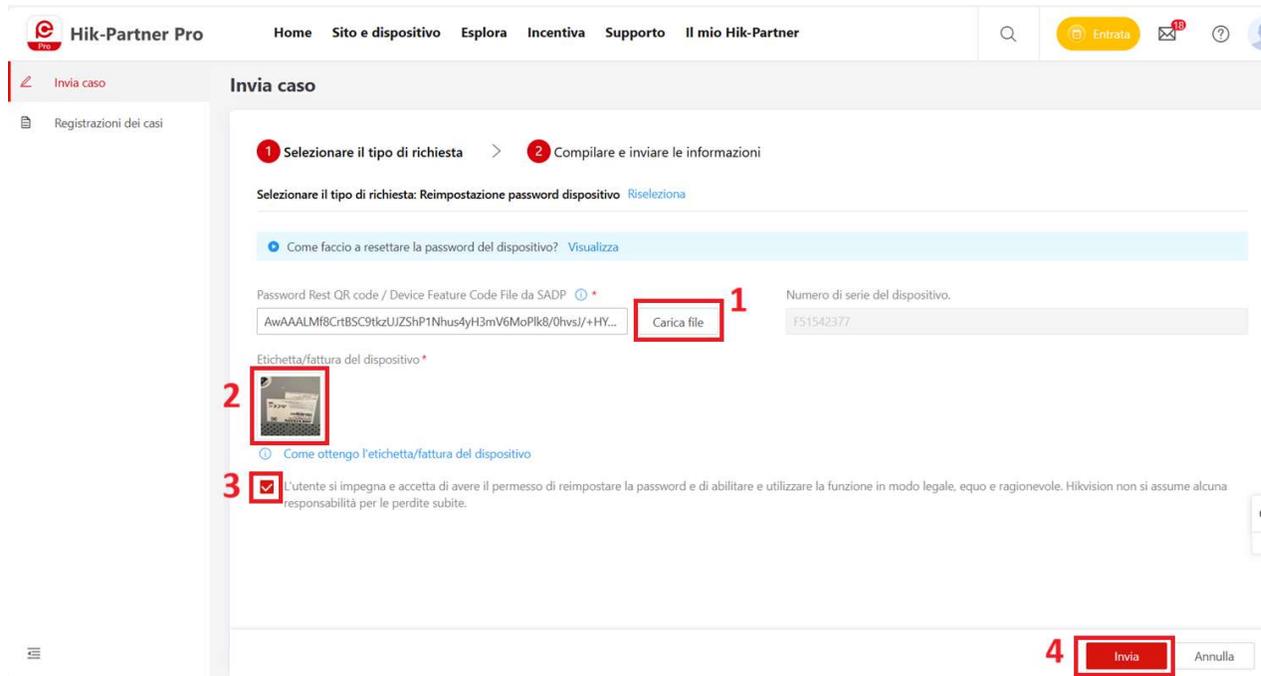
Comparirà la schermata a fianco.

Cliccare su *Generate QR Code*, quindi *Export QR Code* per salvarlo nel vostro pc.

Utilizzare il file del QR code per il punto **1** descritto qui sopra.



Questa la schermata di riepilogo di quanto necessario per il reset:



Una volta confermato l'invio della richiesta, comparirà la seguente schermata, nella quale è contenuto un avvertimento sull'operatività del servizio. Leggerla con attenzione:



## Richiesta inviata

Si prega gentilmente di cliccare su *Visualizza* per controllare il risultato il prima possibile. 【1】 Se non c'è risposta o la richiesta viene respinta, si prega di inviare un nuovo caso con l'etichetta che appartiene a questo dispositivo. 【2】 Se avete inviato l'etichetta corretta e chiara che appartiene a questo dispositivo ma non avete ottenuto alcun risultato, vi preghiamo di attendere 10 minuti durante l'orario di lavoro: 9:00-12:00, 13:00-17:30 dal lunedì al venerdì. Se l'invio di un'etichetta non chiara avviene al di fuori dell'orario di lavoro, risponderemo il giorno lavorativo successivo.

Vista

Indietro

L'apertura del caso genererà le notifiche consultabili nella sezione messaggi cliccando sull'icona della busta in alto a destra di HPP.



Verrà inviata anche una mail di apertura del caso all'indirizzo dell'account HPP.

## Gestione del caso dopo averlo inviato

Nella sezione *Registrazione dei casi*, la richiesta appare contrassegnata in rosso come "In corso" e significa che il sistema la sta gestendo.

Il caso viene gestito dopo un tempo variabile, a seconda del numero di richieste che il sistema deve gestire simultaneamente e viene fornito il codice per il reset. Lo stato passa da "In corso" a "Da confermare".

Cliccare sulla riga del caso (se preferite, cliccate su "Da confermare"):

The screenshot shows the Hik-Partner Pro interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Sito e dispositivo', 'Esplora', 'Incentiva', 'Supporto', and 'Il mio Hik-Partner'. The main content area is titled 'Registrazioni dei casi' and features a search bar and filters for 'creationTime', 'Tipo di richiesta', and 'Stato'. A table below displays the following data:

ID caso	creationTime	caseTitle	Tipo di richiesta	Stato
Hik-Case-Hik-Partner Pro...	20/giu/2025 13:49:17	Reimpostazione password...	Reimpostazione password...	Da confermare

The 'Da confermare' status is highlighted with a red box. A tooltip next to it reads: 'La richiesta sarà chiusa automaticamente dop...'

Comparirà la schermata con il codice (da copiare) o file .xml (da scaricare) :

[www.hikvision.com](http://www.hikvision.com)

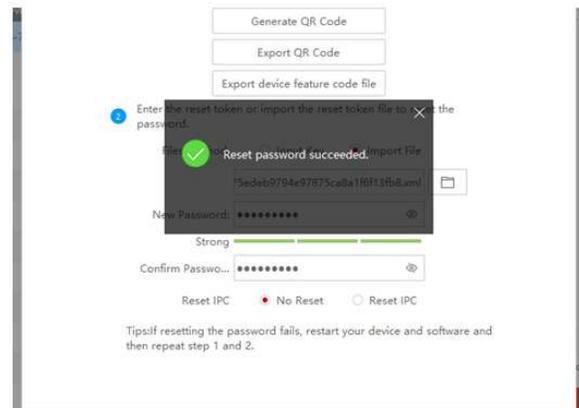
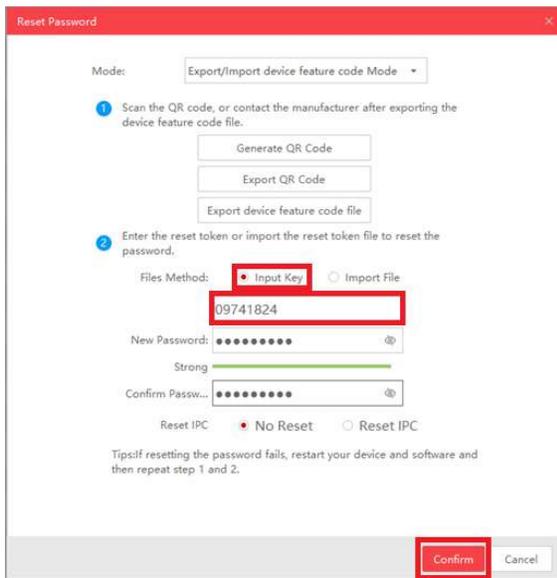


Cliccare sul tasto "Copia" e incollare manualmente il codice in un nuovo messaggio o mail.

Scegliere il canale di comunicazione più idoneo alle vostre necessità (mail, sms) e inviare il codice alla persona che si trova sul posto.

Per la persona che si trova sul posto, scegliere l'opzione "Input key" su SADP e incollare il codice ricevuto nel campo sottostante

Qualora il sistema avesse generato un file .xml, in SADP scegliere l'opzione "Import File"



Completare la configurazione digitando la nuova password e ripetendola nel campo successivo.

Concludere la procedura cliccando su *Confirm*.

Da questo momento l'accesso al dispositivo avverrà con la nuova password appena impostata.

Nell'elenco dei casi, la presente richiesta passerà dallo stato "Da confermare" a "Chiusa".

(Fine documento)