

Come inviare la richiesta di reset password di un dispositivo da APP di Hik-PartnerPro.

Vittorio Veneto, Giugno 2025

Descrizione:

Questo documento descrive come inviare la richiesta di reset della password di un dispositivo dalla piattaforma Hik-PartnerPro da APP su smartphone

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

Requisiti software:

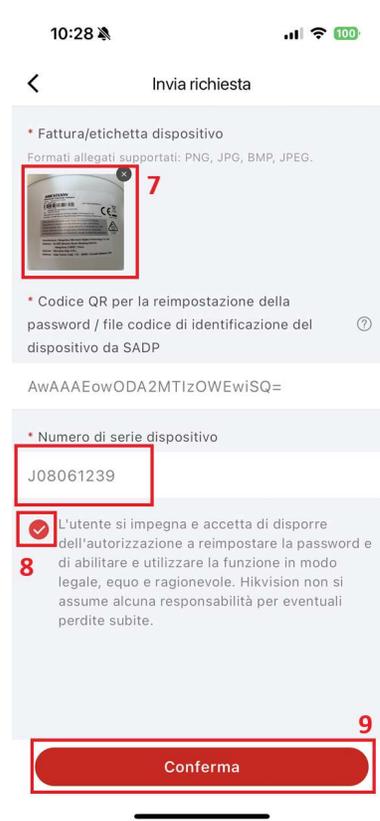
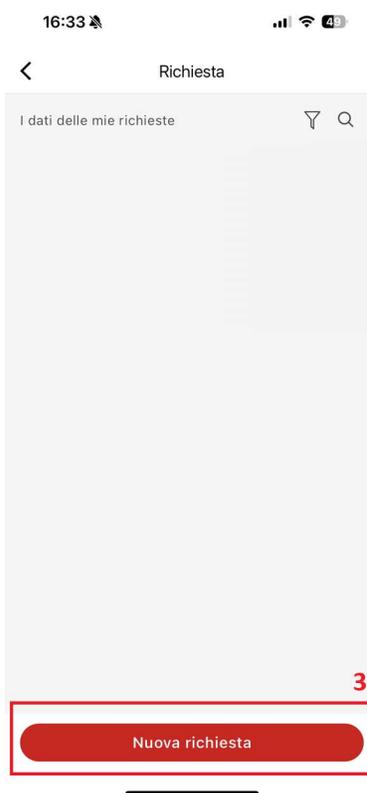
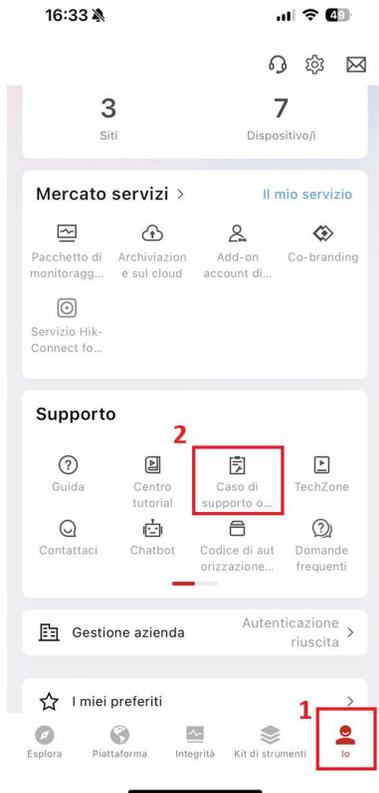
Piattaforma	Utilizzo	Versione
Hik-PartnerPro	APP (iOS e Android)	V2.13.472 build 250616.5 (iOS) e successive V2.13.470 build 250610.1 (Android) e successive
SADP	Client su PC	V3.1.4.4 build 20250310 e successive

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 APP con smartphone e dispositivo nella stessa rete:

Dalla sezione "Io" (1), selezionare la voce "Caso di supporto online" (2) che si trova all'interno della sezione "Supporto". Quindi seguire i passi successivi per la richiesta di reset per un dispositivo in LAN:



IMPORTANTE! Per il punto (7), 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.

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



L'apertura del caso genererà le notifiche push 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.

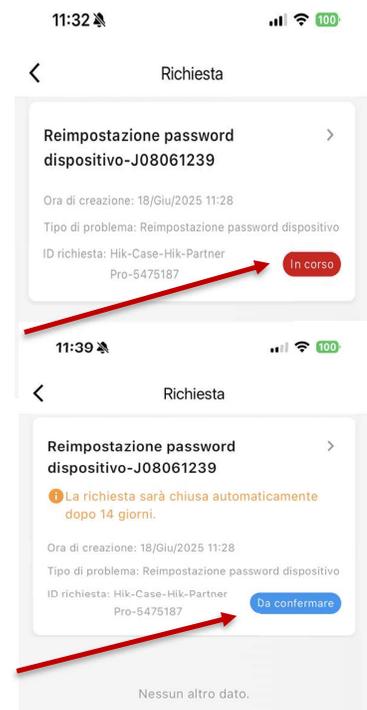
Gestione del caso dopo averlo inviato

Nella sezione dei casi inviati, 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 quindi da **"In corso"** a **"Da confermare"**.

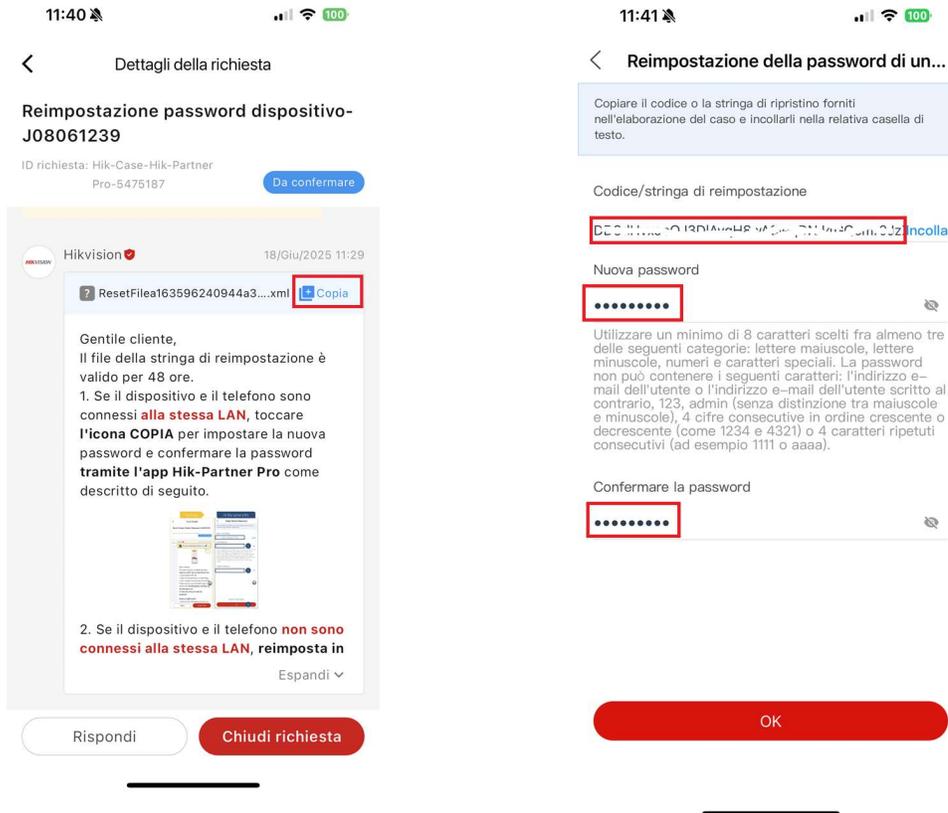
Verrà inviata anche una seconda mail, a conferma che la richiesta è stata gestita

Cliccare sul tasto **"Da confermare"** per procedere.



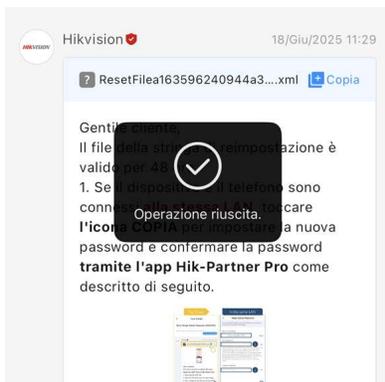
Nella successiva schermata, cliccare sul tasto "Copia":

Nel caso in cui il dispositivo in questione faccia restituire dal sistema il file .xml, questo viene copiato e incollato nella schermata a destra, permettendo al richiedente di inserire la nuova password:



Cliccare su OK per terminare la procedura.

La conferma di procedura avvenuta con successo, è garantita dalla schermata di **Operazione Riuscita**:



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".

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

Reset Password

Mode: Export/Import device feature code Mode

1 Scan the QR code, or contact the manufacturer after exporting the device feature code file.

Generate QR Code

Export QR Code

Export device feature code file

2 Enter the reset token or import the reset token file to reset the password.

Files Method: Input Key Import File

6fa46926

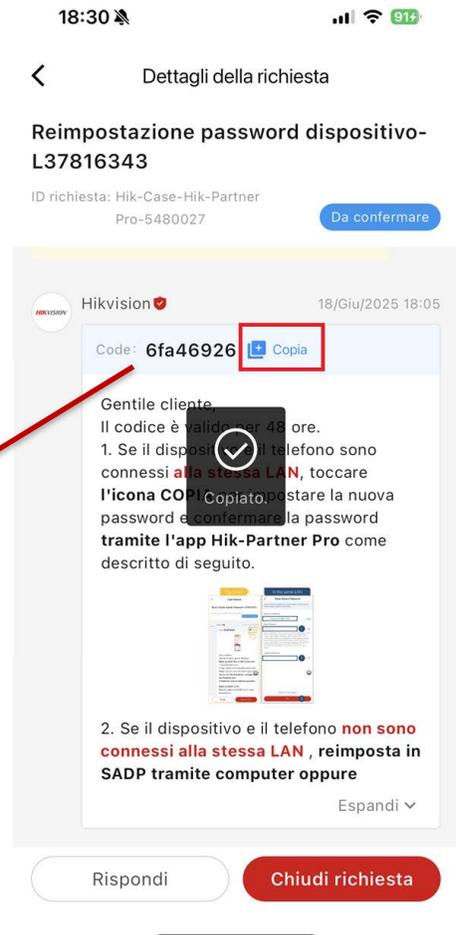
New Password: ●●●●●●●●

Strong

Confirm Passw...: ●●●●●●●●

Tips: If resetting the password fails, restart your device and software and then repeat step 1 and 2.

Confirm Cancel



Digitare la nuova password e ripeterla nel campo sottostante, quindi cliccare su Confirm.

Attendete la comparsa del messaggio di password resettata con successo.

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

Dall'app, selezionare **Chiudi Richiesta** e conseguentemente, nell'elenco dei casi, la presente richiesta passerà dallo stato "Da confermare" a "Chiusa".

Apertura caso per richiesta di reset password da APP con smartphone e dispositivo su reti diverse:

Dalla sezione "Io" (1), selezionare la voce "Caso di supporto online" (2) che si trova all'interno della sezione "Supporto". Quindi seguire i passi successivi per la richiesta di reset per un dispositivo che si trova in una rete differente da quella in cui si trova l'app HPP, selezionando l'opzione Altri (5):

The screenshots illustrate the following steps:

- 1**: Home screen, 'Io' (Me) icon highlighted.
- 2**: 'Supporto' (Support) section, 'Caso di supporto online' (Online support case) icon highlighted.
- 3**: 'Richiesta' (Request) screen, 'Nuova richiesta' (New request) button highlighted.
- 4**: 'Seleziona il tipo di richiesta' (Select request type) screen, 'Reimpostazione password dispositivo' (Reset device password) option highlighted.
- 5**: 'Reimpostazione password dispositivo' screen, 'Altri' (Others) option highlighted.
- 6**: 'Invia richiesta' (Send request) screen, photo upload area highlighted.
- 7**: 'Invia richiesta' screen, QR code upload area highlighted.
- 8**: 'Invia richiesta' screen, 'L'utente si impegna e accetta di disporre dell'autorizzazione a reimpostare la password e di abilitare e utilizzare la funzione in modo legale, equo e ragionevole.' checkbox highlighted.
- 9**: 'Invia richiesta' screen, 'Conferma' (Confirm) button highlighted.

Nella schermata a destra:

(6) caricare la foto nitida e senza riflessi dell'etichetta del dispositivo

(7) assicurandosi di avere una postazione con SADP nella stessa rete del dispositivo, caricare QR code, richiedendolo alla persona che si trova sul posto dove è collocato il dispositivo da resettare (vedere paragrafo **Esportazione QR code da SADP alle pagine precedenti**).

(8) mettere il flag per presa visione del servizio

(9) confermare l'invio della richiesta.

Gestione del caso dopo averlo inviato

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

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

Verrà inviata una seconda mail a conferma che la richiesta è stata gestita

Cliccare sul tasto "Da confermare" per procedere.

Nella successiva schermata, cliccare sul tasto **"Copia"**:

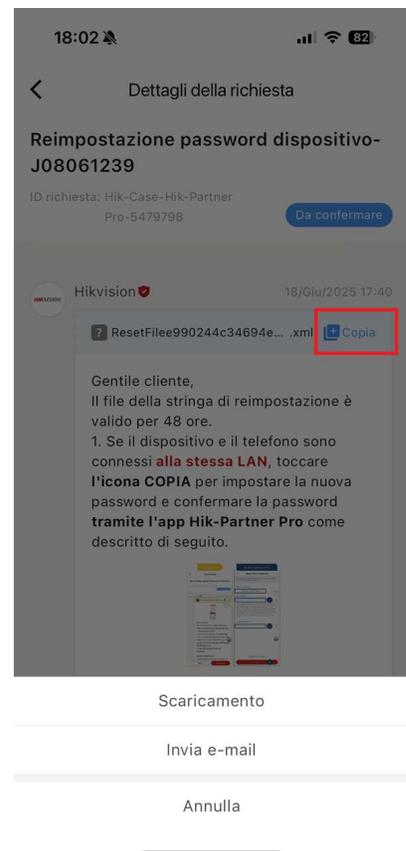
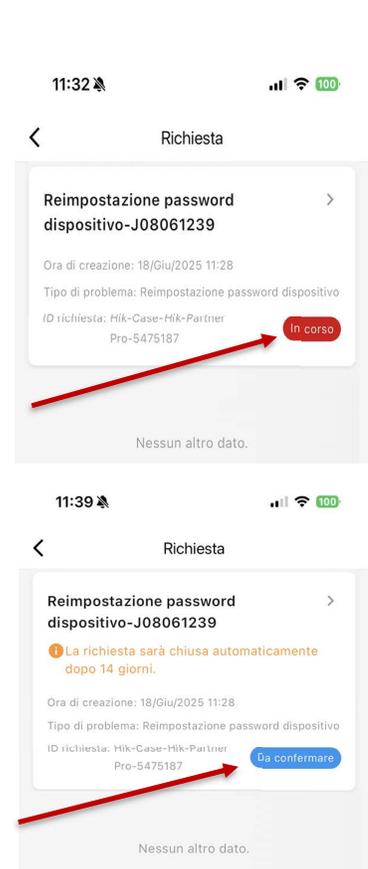
Verranno proposte 2 opzioni di condivisione del codice/file per il reset.

Scaricamento

Invia per e-mail

Scegliere l'opzione più idonea alle vostre necessità e inviare il codice/file alla persona che si trova sul posto.

Il codice/file inviato, dovrà essere caricato da SADP per portare a termine il ripristino della password.



Oltre alle 2 opzioni di condivisione, attraverso scaricamento o invio e-mail, ne esiste una ulteriore valida per i dispositivi che generano solo il codice (e non il file con estensione .xml).

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

Reset Password

Mode: Export/Import device feature code Mode

1 Scan the QR code, or contact the manufacturer after exporting the device feature code file.

Generate QR Code

Export QR Code

Export device feature code file

2 Enter the reset token or import the reset token file to reset the password.

Files Method: Input Key Import File

6fa46926

New Password: ●●●●●●●●

Strong

Confirm Passw...: ●●●●●●●●

Tips: If resetting the password fails, restart your device and software and then repeat step 1 and 2.

Confirm Cancel

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".

