

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

Vittorio Veneto, Giugno 2025

Descrizione:

Questo documento descrive come inviare la richiesta di disabbinamento (unbind) di un dispositivo dalla piattaforma Hik-PartnerPro da APP su smartphone

La richiesta di unbind 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 effettuare il disabbinamento sia a distanza.

Nel documento sono riportati i seguenti scenari:

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

Requisiti software:

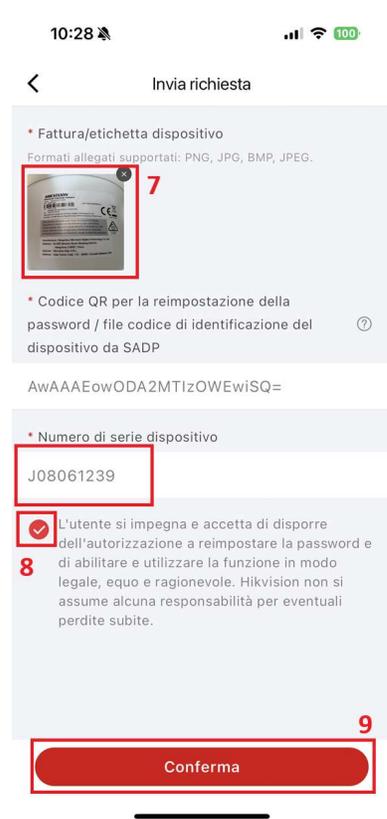
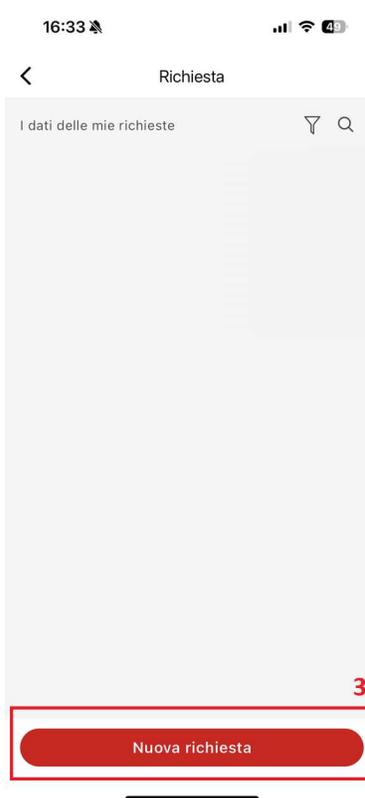
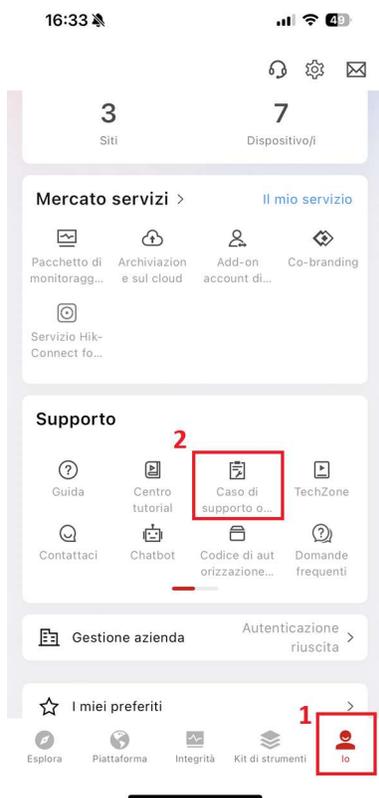
Piattaforma	Utilizzo	Versione
Hik-PartnerPro	APP (iOS e Android)	V2.13.472 build 250616.5 (iOS) e successive V2.13.470 build 250610.1 (Android) e successive
SADP	Client su PC	V3.1.4.4 build 20250310 e successive

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 unbind 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 unbind 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.

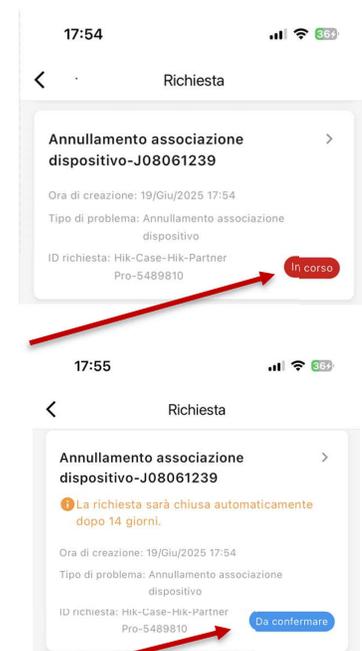
Gestione del caso dopo averlo inviato

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

Ulteriore conferma viene data dalla ricezione della notifica di caso aperto.

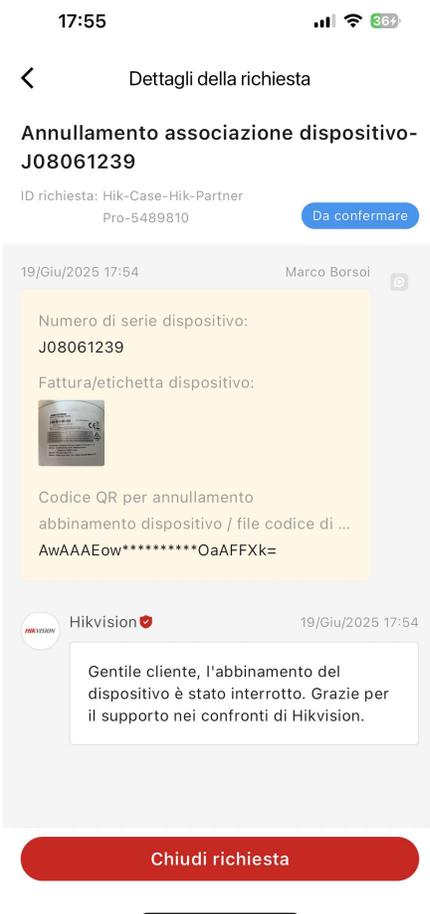
Il caso viene gestito dopo un tempo variabile, a seconda del numero di richieste che il sistema deve gestire simultaneamente. Lo stato passa quindi da **"In corso"** a **"Da confermare"**.

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



Cliccare sul tasto "Da confermare" per procedere.

La conferma di procedura avvenuta con successo, è garantita dalla schermata seguente **Abbinamento interrotto** :



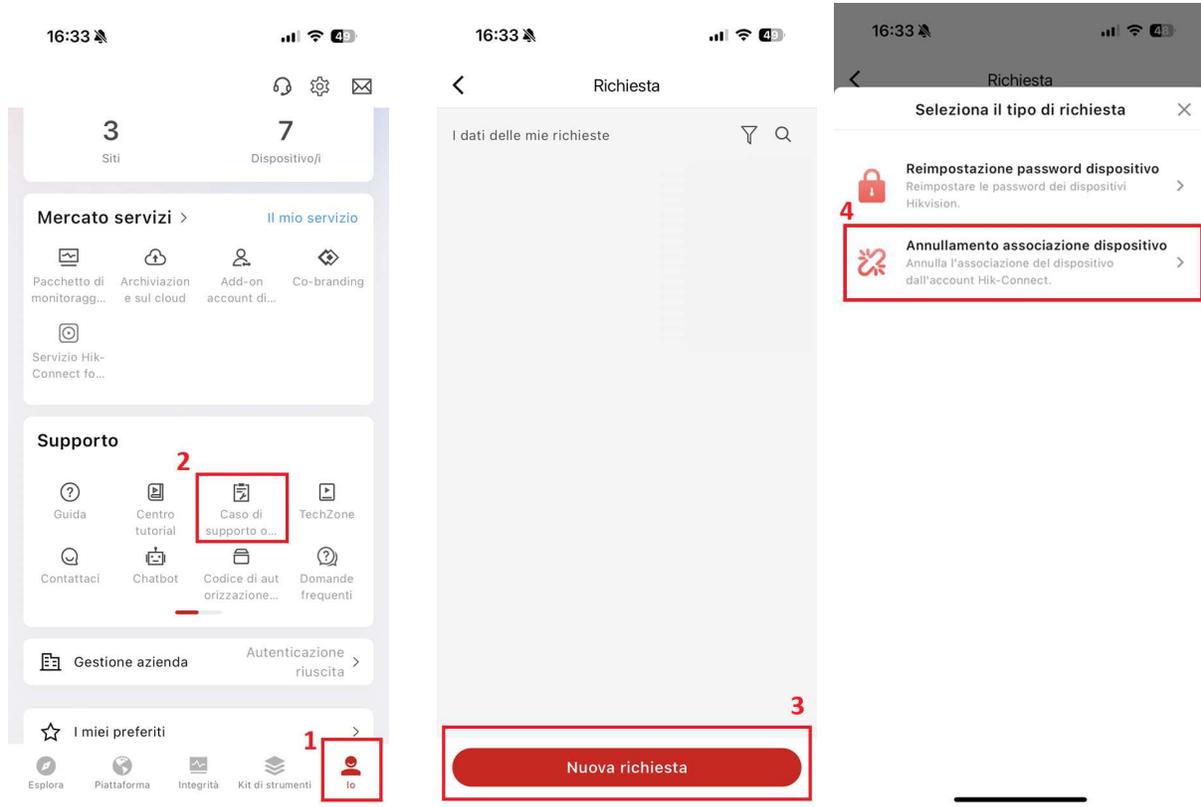
Concludere la procedura cliccando su *Chiudi richiesta*.

Da questo momento il dispositivo potrà essere nuovamente abbinato.

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

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

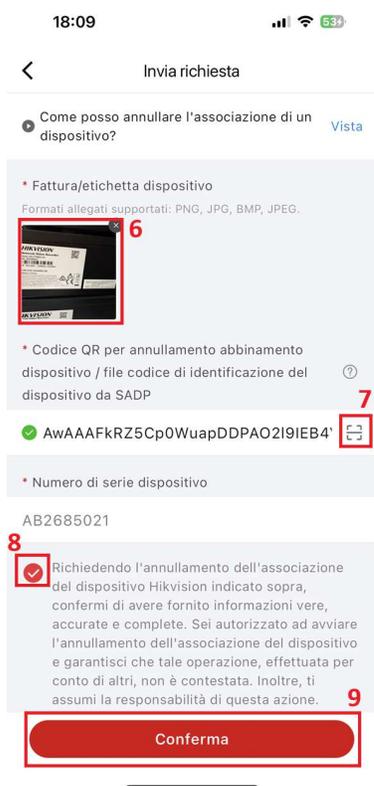
Dalla sezione "Io" (1), selezionare la voce "Caso di supporto online" (2) che si trova all'interno della sezione "Supporto". Quindi seguire i passi successivi per la richiesta di unbind per un dispositivo che si trova in una rete differente da quella in cui si trova l'app HPP, selezionando l'opzione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



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 disabbinare (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.

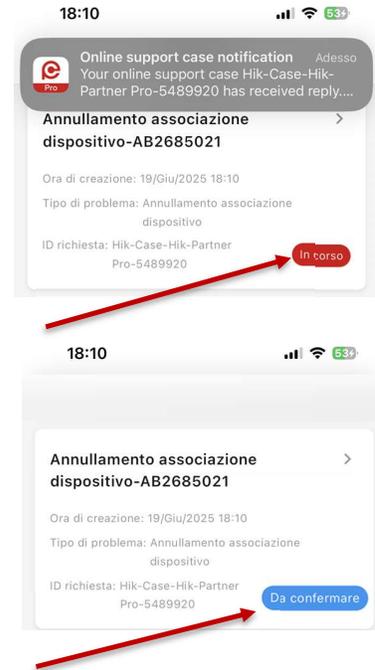
Ulteriore conferma viene data dalla ricezione della notifica di caso aperto.

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

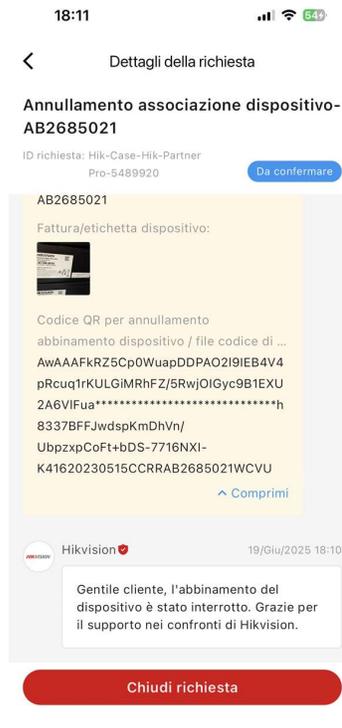
Verrà inviata una seconda notifica e una seconda mail a conferma che la richiesta è stata gestita

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

La conferma di procedura avvenuta con successo, è garantita dalla schermata seguente di **Abbinamento interrotto**:



NOTA: Qualora il dispositivo non fosse stato abbinato a nessun account, comparirà il messaggio di dispositivo non abbinato, con invito ad eseguire l'associazione ad un account.



Concludere la procedura cliccando su *Chiudi richiesta*.

Da questo momento il dispositivo potrà essere nuovamente abbinato.

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

(Fine documento)