



## **Guide de réinitialisation du mot de passe via HikPartnerPro en Smartphone**

Equipe Hotline

## Table des matières

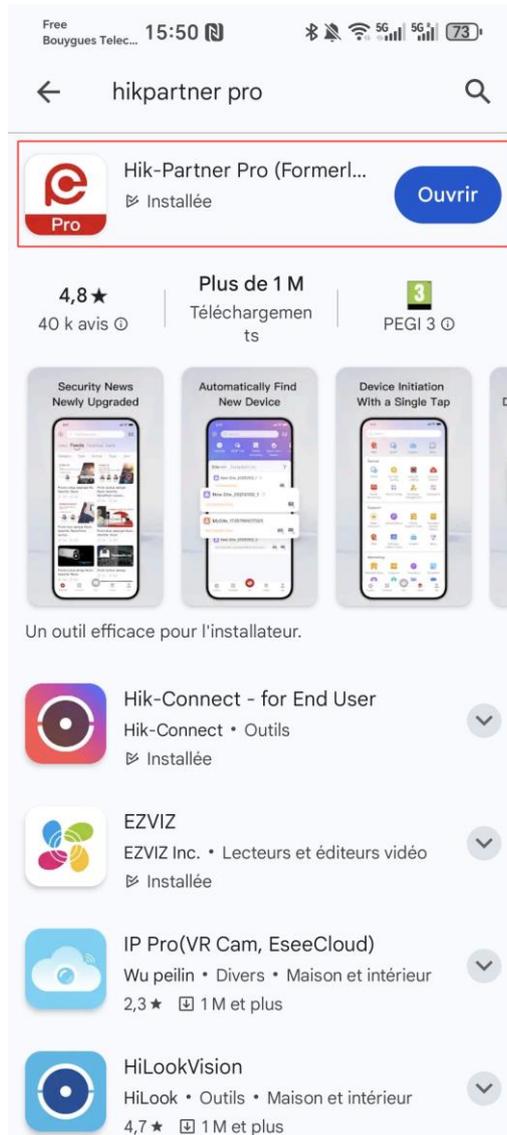
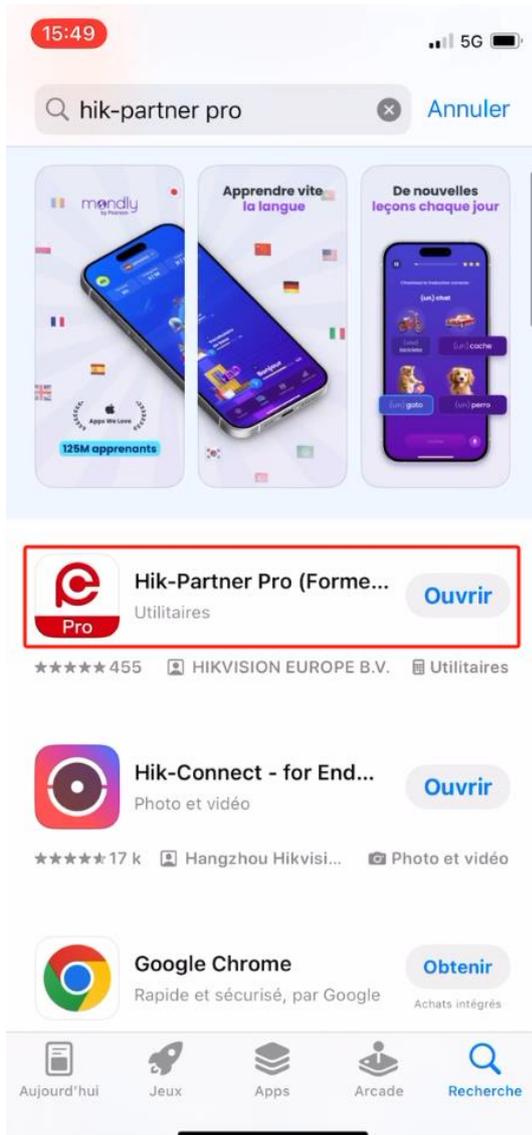
1. Création un compte HikPartnerPro(HPP) .....	3
2. Authentification de compte.....	7
3. Réinitialisation du mot de passe .....	9

## 1. Création un compte HikPartnerPro(HPP)

Si vous avez déjà un compte HPP, veuillez passer à l'étape « **2. Authentification de compte** ».

Si votre compte a déjà été authentifié, veuillez passer à l'étape « **3. Réinitialisation du mot de passe** ».

1.1 Cherchez "HikPartnerPro" dans l'App Store ou sur Google Play, puis téléchargez et installez



1.2 Ouvrez l'app et choisissez la région « **France** ». Puis appuyez sur « **S'inscrire** ».



## 1.3 Appuyez sur « Je suis un fournisseur de services. ».



### Sélectionner une identité

Sélectionnez votre identité en fonction des descriptions suivantes, afin que nous puissions vous offrir de meilleurs services.



Veillez noter que HPP est une plateforme destinée aux fournisseur de services(installateurs/distributeur), et n'est pas conçue pour une utilisation par les utilisateurs finaux. Nous ne pouvons pas fournir directement des services tels que la récupération de mot de passe aux utilisateurs finaux. Si vous êtes un utilisateur final, veuillez contacter votre fournisseur de services. Merci.

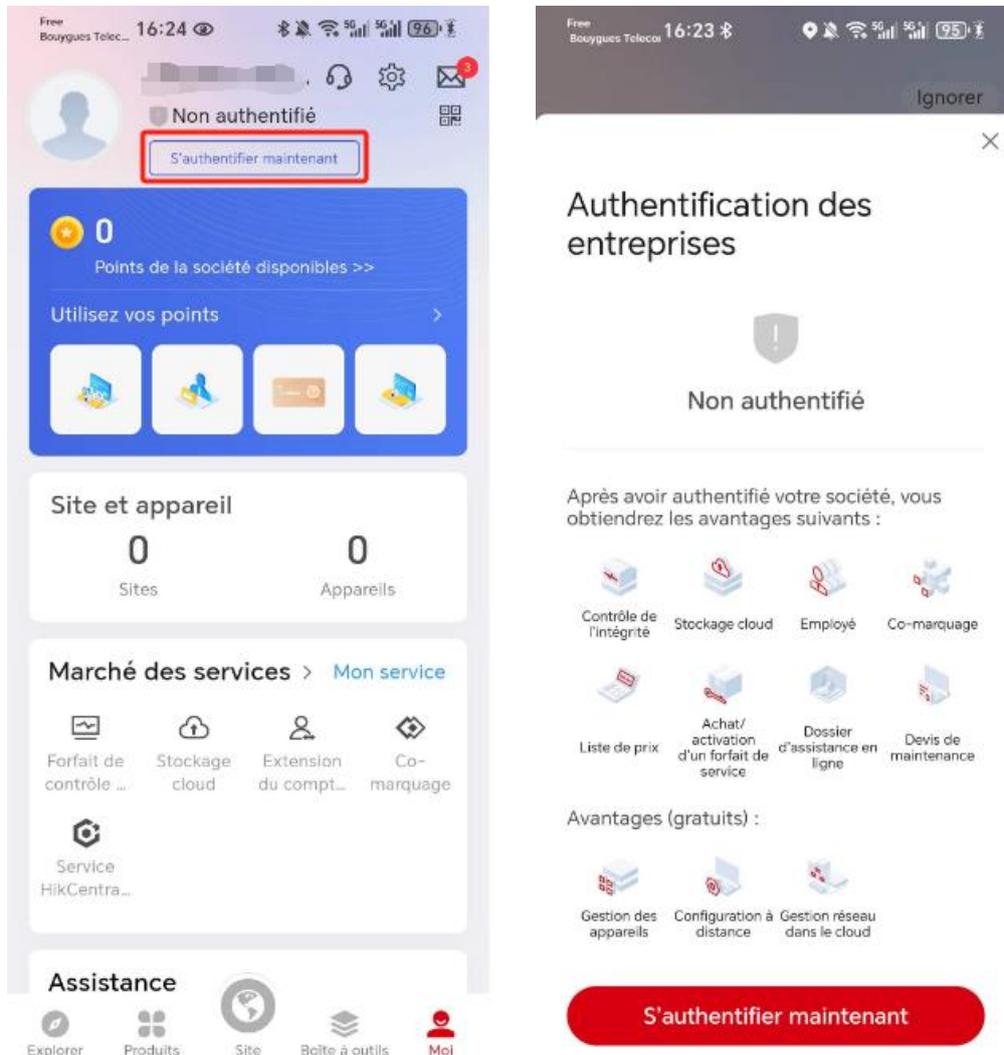
1.4 Suivez les instructions pour terminer les étapes restantes de l'inscription. Lors de l'enregistrement, vous devrez saisir votre adresse e-mail. Veuillez-vous assurer d'utiliser votre adresse e-mail professionnelle si vous en avez une.

The image displays two screenshots from a mobile application. The left screenshot shows a dialog box titled "Sélectionner le type de fournisseur de services" (Select the type of service provider). It asks the user to confirm their identity to receive the best service. There are five options: "Installateur" (Installer), "Intégrateur système" (System integrator), "Distributeur" (Distributor), "Revendeur" (Reseller), and "Centre de réception d'alarme (RC)" (Alarm reception center). Each option has a brief description and an icon. A red "OK" button is at the bottom.

The right screenshot shows the "Créer un compte" (Create an account) screen. It features a heading "Créer un compte" and a sub-heading "France-Français". A text box explains that OneHikID is an exclusive user account for accessing all Hikvision services. Below this is a form with the following fields: "Type" (dropdown menu set to "Installateur"), "Pays/région" (dropdown menu set to "France"), "Prénom" (text input), "Nom de famille" (text input), "Nom de la société" (text input), "E-mail" (text input with a "Vérier" link), and "Code de vérification" (text input).

## 2. Authentification de compte

2.1 Lors de votre première connexion, un pop-up de authentification de compte apparaîtra. Vous pouvez également cliquer sur « **Moi** » en bas à droite de l'écran, puis sur le bouton bleu « **S'authentifier maintenant** » en haut pour accéder à cette page.



Puis appuyez sur « **S'authentifier maintenant** ».

2.2 Veuillez suivre les instructions pour entrer correctement les informations de votre entreprise. Nos collaborateurs traiteront généralement la vérification dans les 30 minutes pendant les jours ouvrables.

The image displays two screenshots of the 'Authentification des entreprises' (Company Authentication) form. The left screenshot shows the form with the following fields: \*Nom de la société (security), \*Type d'utilisateur (Installateur), \*Adresse, \*État/Province/Région, \*Ville, Code postal, and \*E-mail (redacted). The right screenshot shows the form with the following fields: \*Numéro de TVA (highlighted with a red box), Site Web, \*Date de création de l'entreprise, \*Produits à vendre, and \*Nombre d'employés. Both screenshots have a red 'Terminer' button at the bottom.

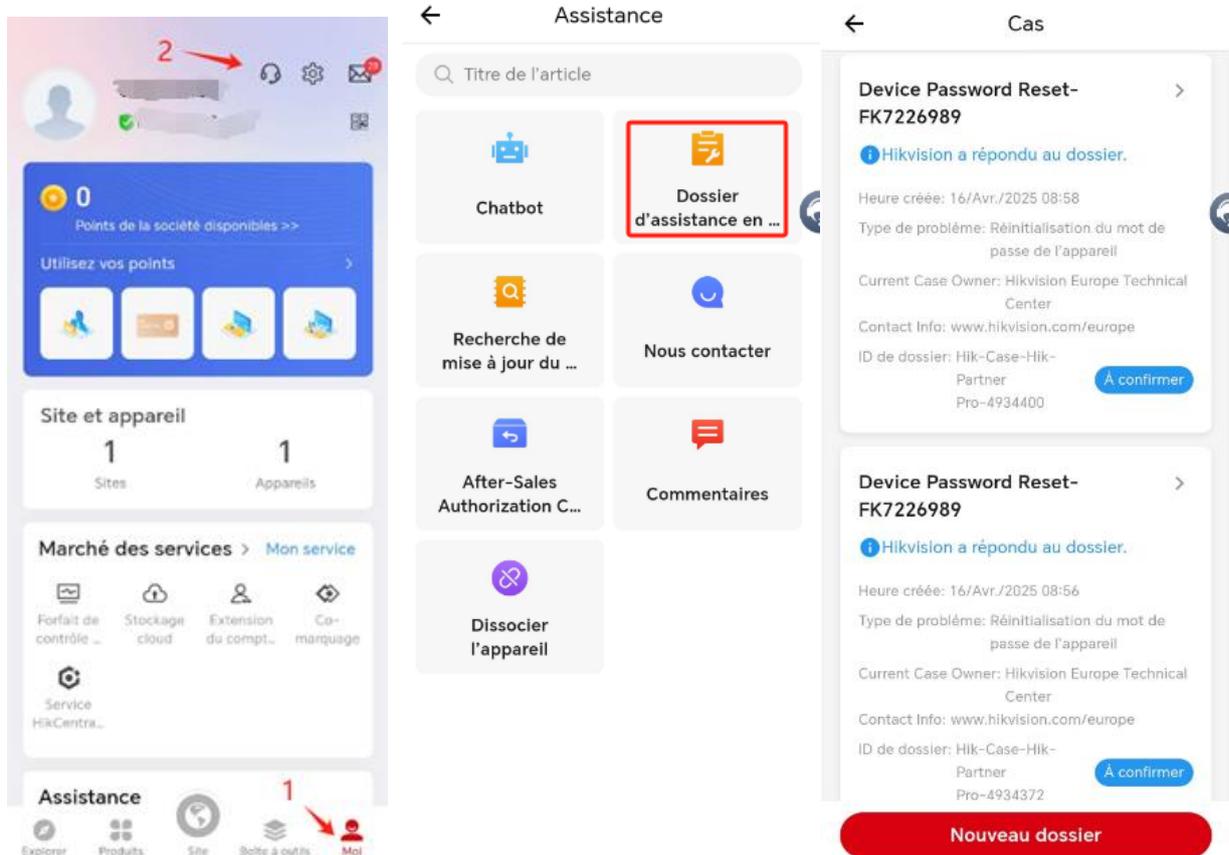
Veuillez-vous assurer de renseigner correctement le « **Numéro de taxe** » de votre entreprise. Si votre entreprise compte plus de 50 personnes, assurez-vous d'utiliser votre adresse e-mail professionnelle pour enregistrer votre compte. Sinon, vous risquez de ne pas pouvoir vérifier votre compte ni obtenir le support technique associé.

2.3 Une fois votre compte authentifié, un symbole de coche verte apparaîtra à côté du nom de votre entreprise dans votre profil.



## 3. Réinitialisation du mot de passe

3.1 Cliquez sur « **Moi** » en bas à droite, puis sur le bouton « **Assistance** » en haut à droite, et enfin sur le bouton « **Dossier d'assistance** » pour accéder à l'interface des tickets.



3.2 Appuyez sur « **Nouveau dossier** ». Puis appuyez sur « **Réinitialisation du mot de passe** ».



3.3 Si votre téléphone et votre appareil sont sur le même réseau local, veuillez cliquer sur « **Appareil sur réseau local (SADP)** ». HikPartnerPro détectera automatiquement les appareils sur le réseau local.



Cliquez sur l'appareil pour lequel vous souhaitez réinitialiser le mot de passe.



3.4 Prenez une photo de l'étiquette de l'appareil ou du reçu d'achat comme indiqué et téléchargez-la. Le code ci-dessous est généré automatiquement, vous n'avez pas besoin de le remplir. Puis appuyez sur « **Confirmer** ».

The image displays two screenshots of a mobile application interface for submitting a request.

**Left Screenshot: "Soumettre le dossier"**

- Header: "Soumettre le dossier" with a back arrow.
- Section: "\* Étiquette/facture de l'appareil" (Device label/invoice). Subtext: "Formats de pièce jointe pris en charge : PNG, JPG, BMP et JPEG." A photo of a device label is shown.
- Section: "\* QR Code de réinitialisation de mot de passe/fichier de code de fonction d'appareil de SADP" (QR code for password reset/function code file of SADP device). A QR code is shown.
- Section: "\* N° de série de l'appareil." (Device serial number). A blurred serial number is shown.
- Section: A red checkmark icon and text: "Par la présente, vous comprenez et acceptez que vous disposez de l'autorisation de réinitialiser le mot de passe et que vous devez activer et utiliser la fonction de manière légale, juste et raisonnable. La société Hikvision ne sera pas tenue pour responsable des pertes qui pourraient survenir." (I hereby understand and accept that you have the authorization to reset the password and that you must activate and use the function in a legal, fair, and reasonable manner. Hikvision company will not be held responsible for losses that may occur.)
- Bottom button: "Confirmer" (Confirm).

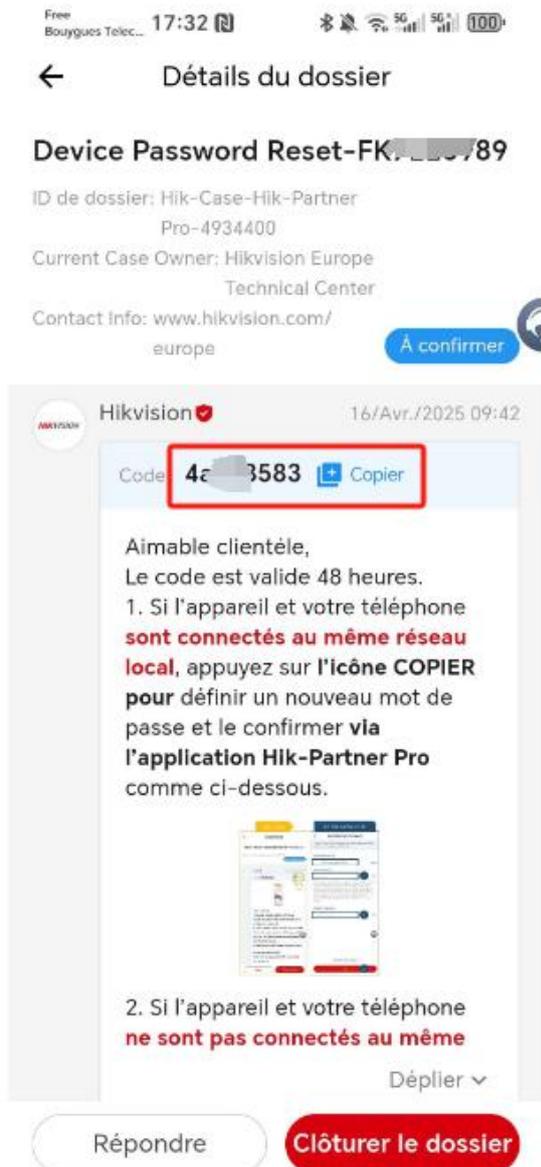
**Right Screenshot: "Dossier envoyé"**

- Header: "Dossier envoyé" with a back arrow.
- Section: A green checkmark icon and text: "Dossier envoyé" (Case sent).
- Text: "Thank you for submitting your request. Please kindly tap "View" to check the result." (Thank you for submitting your request. Please kindly tap "View" to check the result.)
- Text: "[1] If you have not received a reply or if the request is rejected, please submit a new case with the correct label corresponding to this device." (If you have not received a reply or if the request is rejected, please submit a new case with the correct label corresponding to this device.)
- Text: "[2] If you have submitted the correct and clear label but have not received a response, please wait up to 10 minutes during our business hours: CET 9:00-12:00 and 13:00-17:30, Monday to Friday. If you submit outside of business hours, we will respond on the next business day." (If you have submitted the correct and clear label but have not received a response, please wait up to 10 minutes during our business hours: CET 9:00-12:00 and 13:00-17:30, Monday to Friday. If you submit outside of business hours, we will respond on the next business day.)
- Section: "Owner" (Owner) with text: "Hikvision Europe Technical Center".
- Section: "Contact Info" (Contact Info) with text: "www.hikvision.com/europe".
- Bottom button: "Vue" (View).

Nos collaborateurs traiteront généralement votre demande dans les 30 minutes pendant les jours ouvrables.

**Important :** Nous vous recommandons vivement de prendre une photo claire et complète de l'étiquette de l'appareil, en veillant à ce que le numéro de série et les autres informations soient lisibles. Si la photo que vous fournissez correspond aux informations de l'appareil détectées par la plateforme, votre demande sera automatiquement traitée dans la minute, sans intervention manuelle.

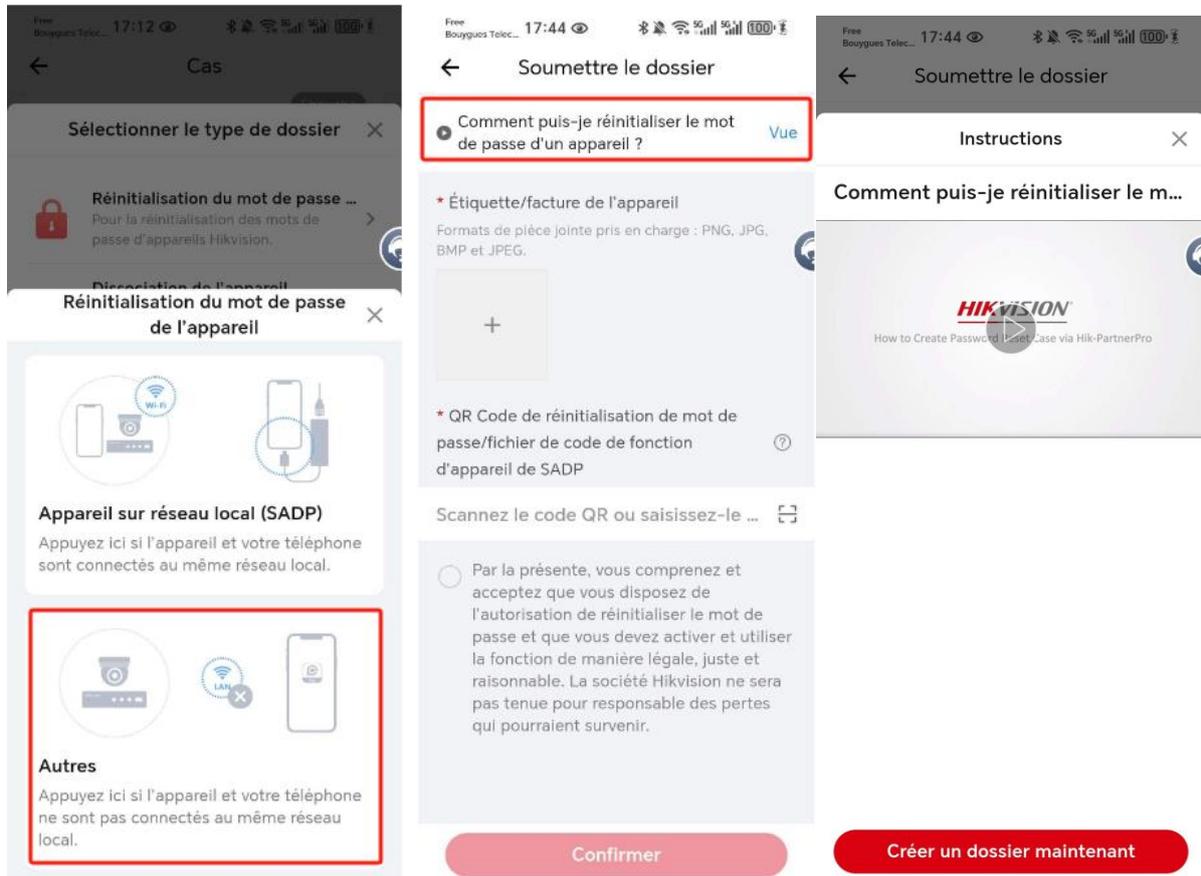
3.5 Vous recevrez un code/fichier .xml pour la réinitialisation du mot de passe ainsi que les instructions. Veuillez suivre les instructions pour terminer la réinitialisation de votre mot de passe.



3.6 Si votre téléphone et votre appareil ne sont pas sur le même réseau local, vous pouvez choisir un autre mode pour réinitialiser votre mot de passe. Cette opération nécessite un ordinateur et l'installation du logiciel

SADP( <https://www.hikvision.com/fr/support/tools/hitools/clea8b3e4ea7da90a9/> ).

Vous pouvez suivre la vidéo d'instructions en haut pour effectuer la réinitialisation du mot de passe.



3.7 Une fois que vous avez réinitialisé votre mot de passe avec succès, n'oubliez pas de fermer le ticket.

Merci beaucoup.





See Far, Go Further