

# SKP

# Инструкция для

Service Knowledge Portal

**2020. 07**

## **Часть 1. Knowledge**

- I. Обзор**
- II. Структура меню**
- III. Как войти**
- IV. Навигация по меню**
- V. Главная страница**
- VI. Поиск**
- VII. Просмотр контента**
- VIII. Mobile SVC**

# I. Обзор

## ■ Системные требования к ПК, планшету, мобильному телефону

OS

- ПК : Window 8
- Планшет/телефон : Android Nougat, iOS 13
- Браузер : Internet Explorer 11, Chrome, Safari

## ■ Расширенный поиск

- Поиск по коду модели, названию модели, маркетинговому названию
- Поиск с ПК контента со всего мира
- Доступен контент с Samsung.com Support
- Быстрая загрузка вложений
- Связанные ключевые слова: код симптома

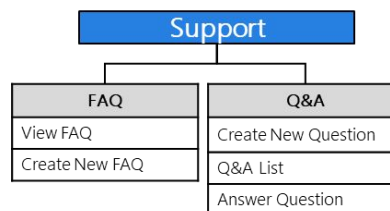
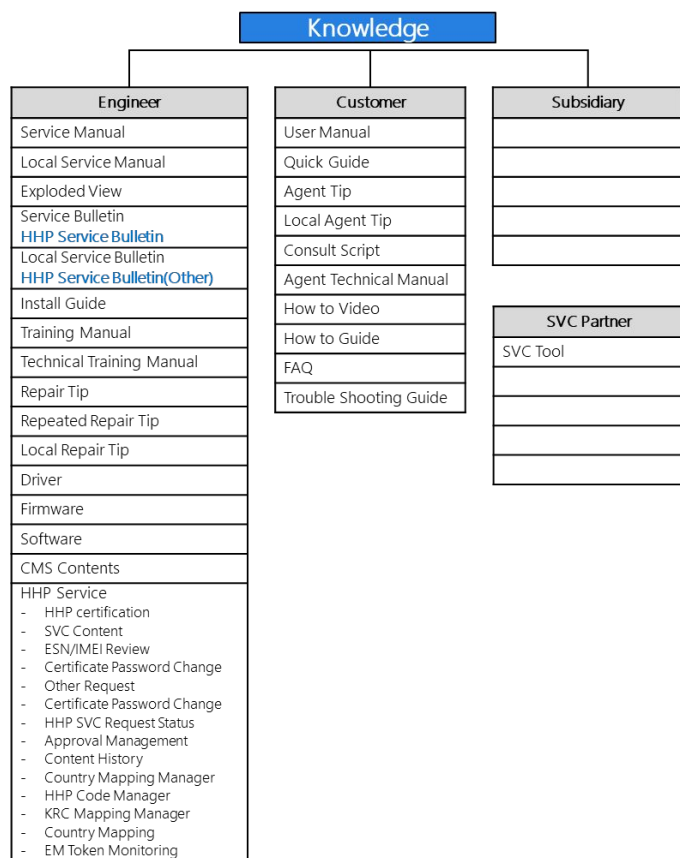
## ■ Рекомендованный контент по странам

- Рекомендации на основе оценки пользователя
- Рекомендованный контент, такой как процесс повторной обработки

## II. Структура меню

Реструктуризация меню на основе классификации контента в меню на основе использования для лучшего использования / доступности

### Структура меню



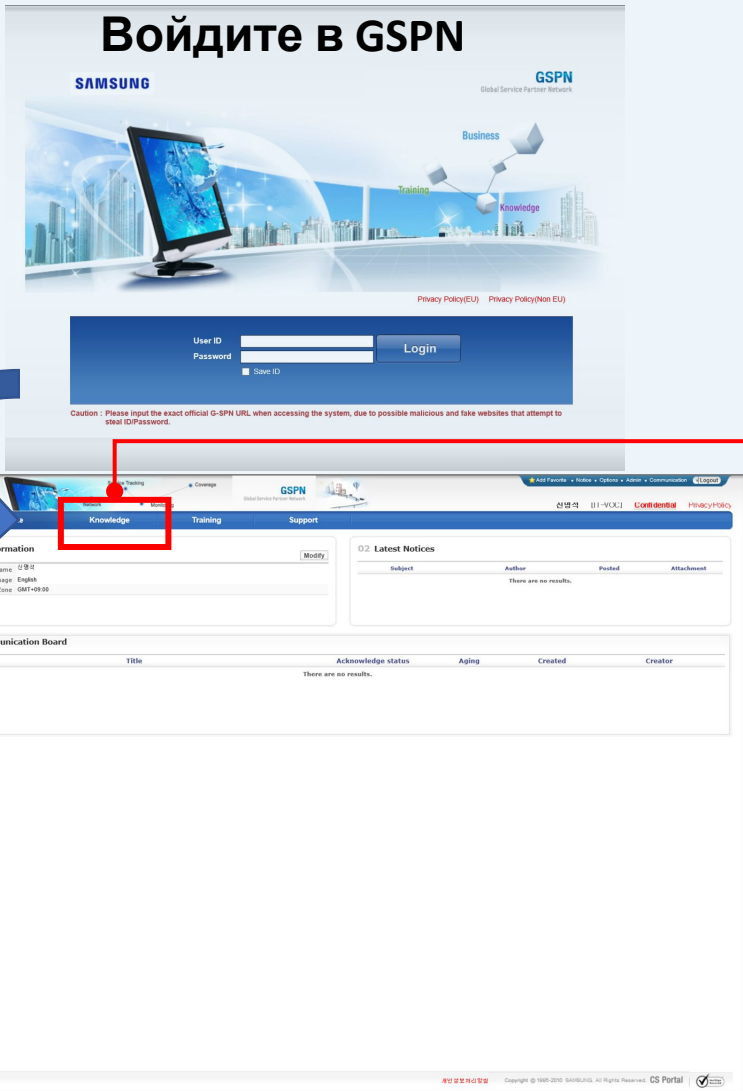
- Структура меню на основе использования
  - Engineer Contents – Контент для инженера
  - Customer Contents – Пользовательский контент
  - Subsidiary Contents – Контент вашего региона
  - Service Partner Contents – Контент сервисных партнёров
- ※ 'HHP SVC' перемещен в меню 'Engineer Contents' (Только для авторизованных пользователей)
- HHP Service Bulletin(Англ.) перемещен в Service Bulletin (Сервисный бюллетень)
- HHP Service Bulletin(др.языки) перемещен в Local Service Bulletin (Локальный Сервисный бюллетень)

**Примечание: Содержание меню зависит от настроек региона и роли пользователя.**

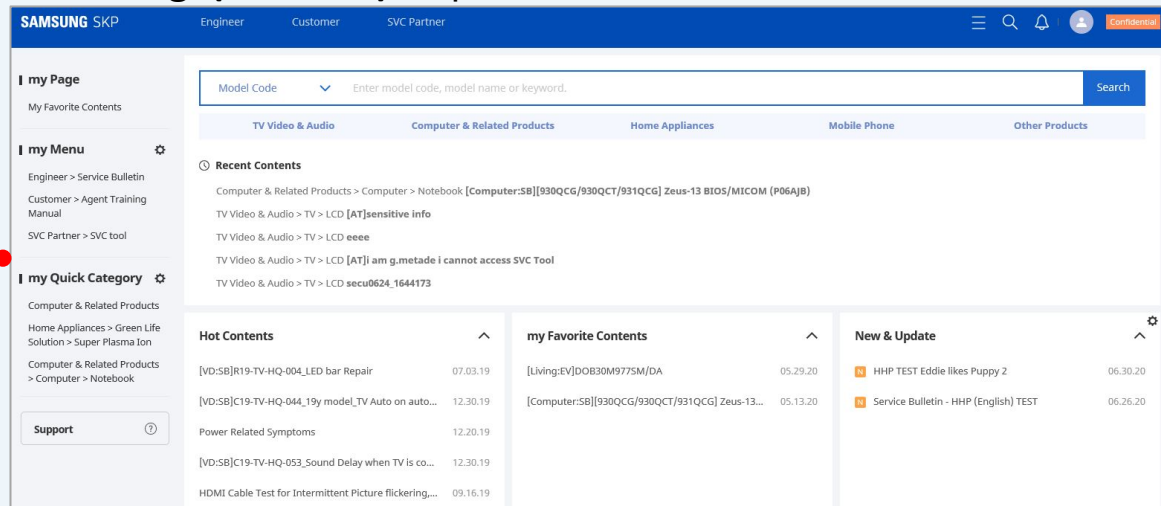
# III. Как войти - ПК

SKP будет запускаться в новом окне через GSPN.

PC



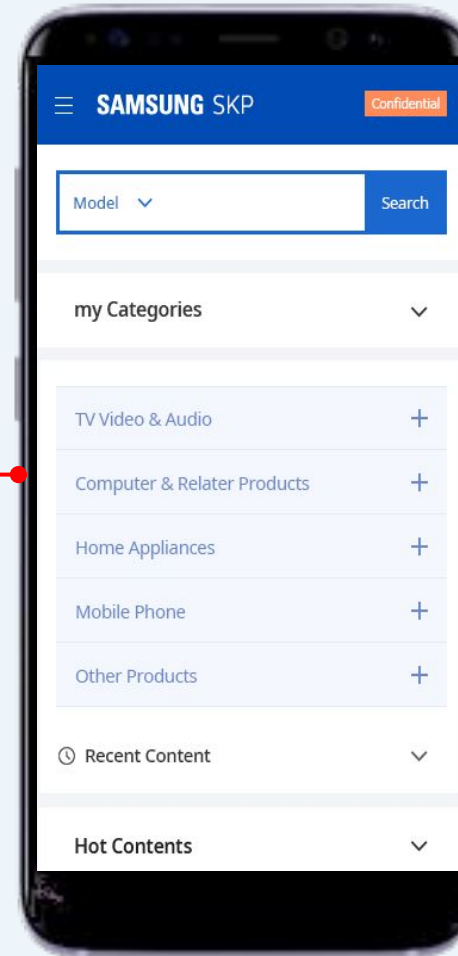
Knowledge(Знания) откроется в новом окне.



### III. Как войти - Мобильный

SKP будет открываться через мобильный GSPN с планшета или телефона.

#### Mobile

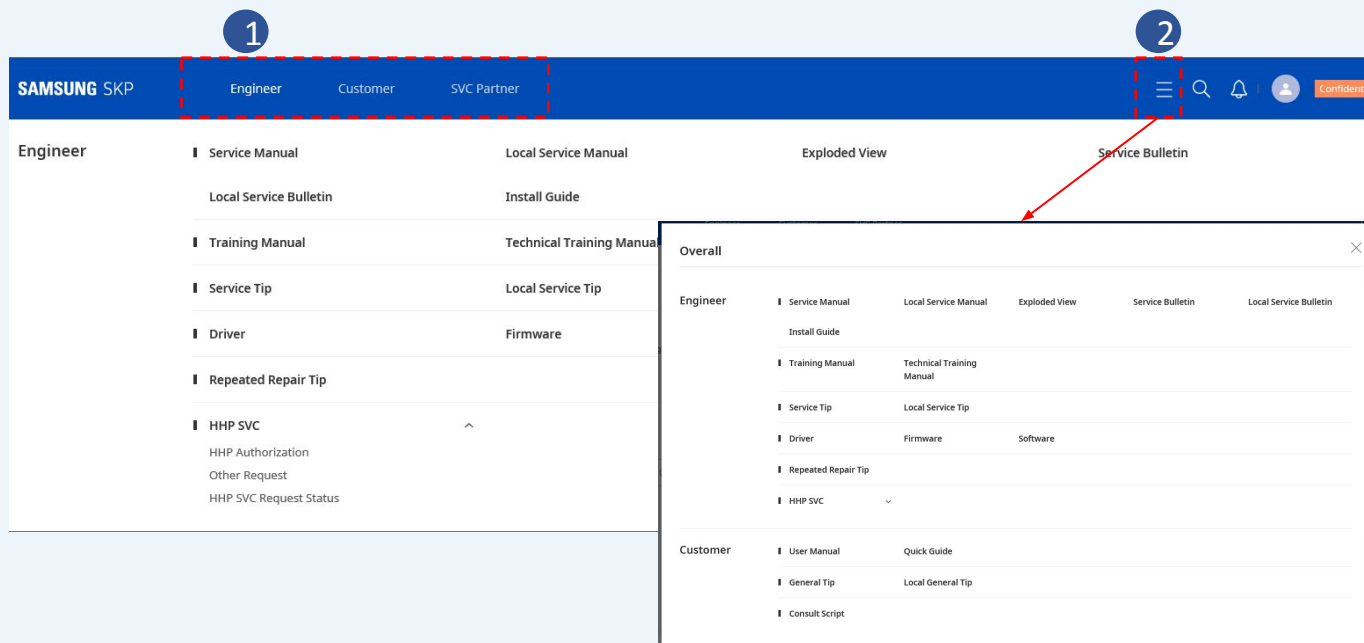


Knowledge(Знания) откроются в браузере. Потому что Knowledge не приложение, а web-страница, не требуется доп.установка

# IV. Навигация по меню

Глобальная панель навигации находится в заголовке

ПК

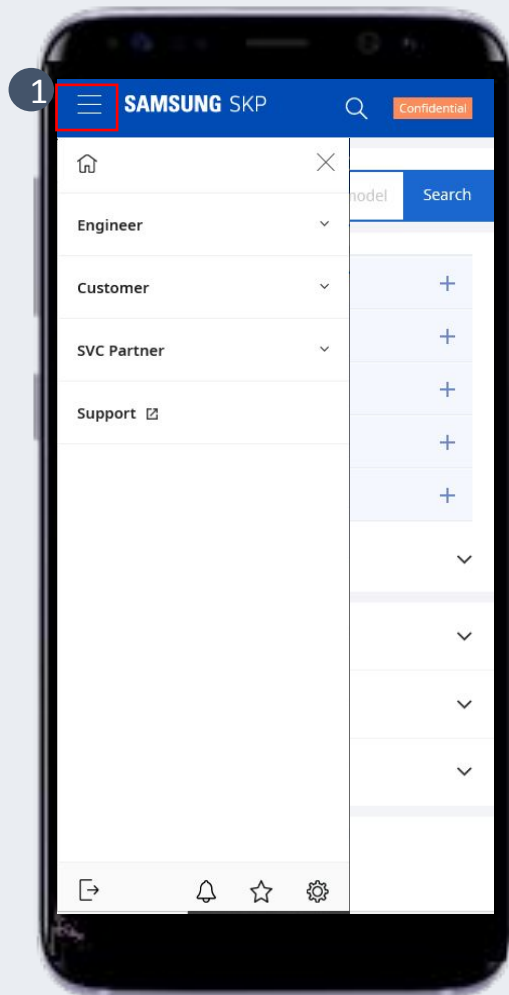


No.	Пункт	Описание	Совет
1		Нажатие на каждый пункт меню расширяет подменю.	
2		Посмотрите все пункты меню	

## IV. Навигация по меню

Все меню можно увидеть под значком меню вверху страницы..

Mobile



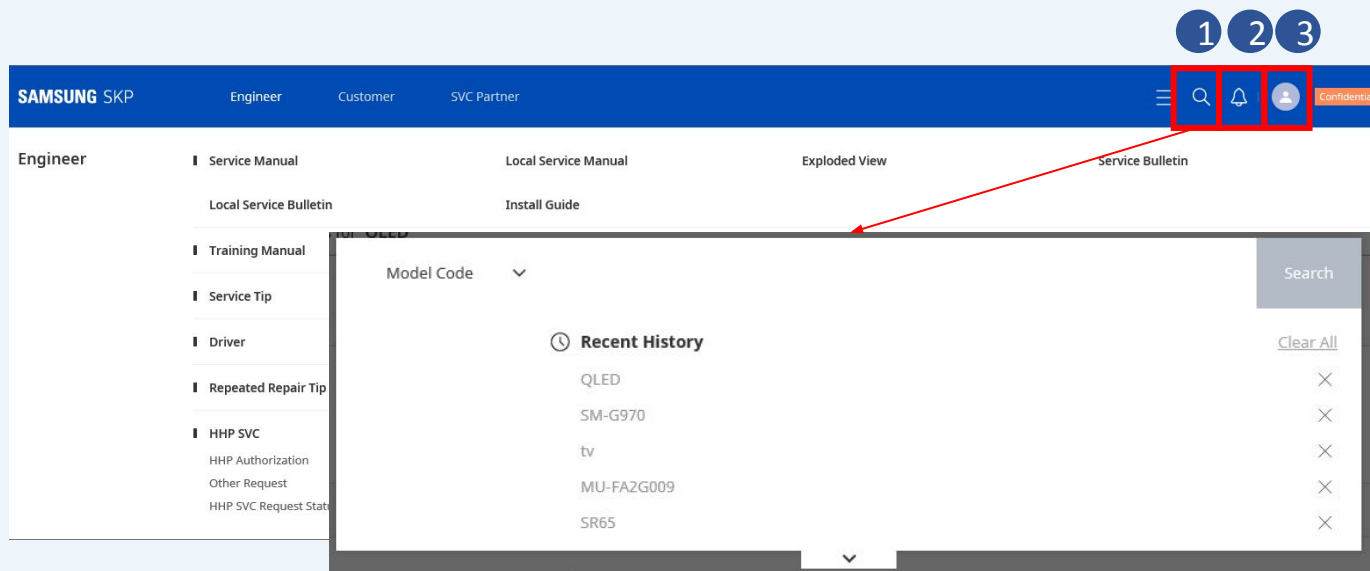
No.	Пункт	Описание
1		Посмотрите все пункты меню







## IV. Навигация по меню

В верхней части страницы есть три типа ярлыков.

ПК

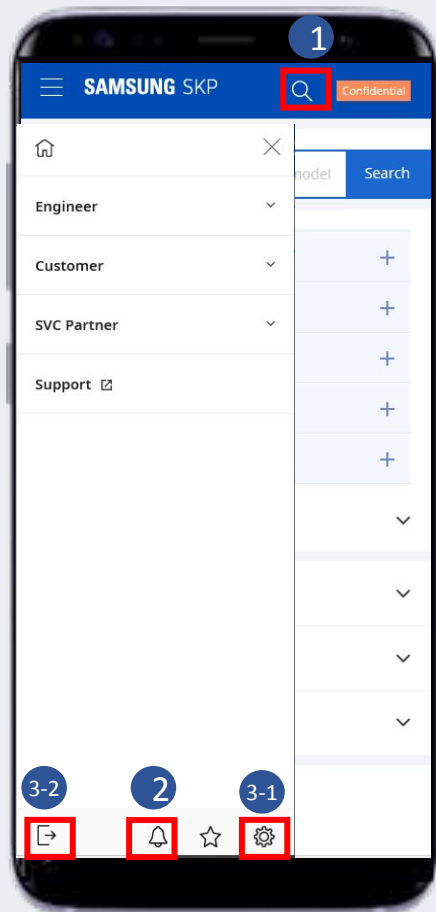






No.	Пунет	Описание	Совет
1		При нажатии на значок поиска открывается панель поиска.	
2		Уведомления	
3		Настройки	
		Выход (Logout)	

## IV. Навигация по меню

В мобильном версии в нижней части страницы есть четыре типа ярлыков.

### Mobile



№.	Пункт	Описание	Совет
1		При нажатии на значок поиска открывается панель поиска.	
2		Уведомления	
3		Настройки	
		Выход (Logout)	

# V. Главная страница

Состав главной страницы можно изменить как вам удобнее

ПК

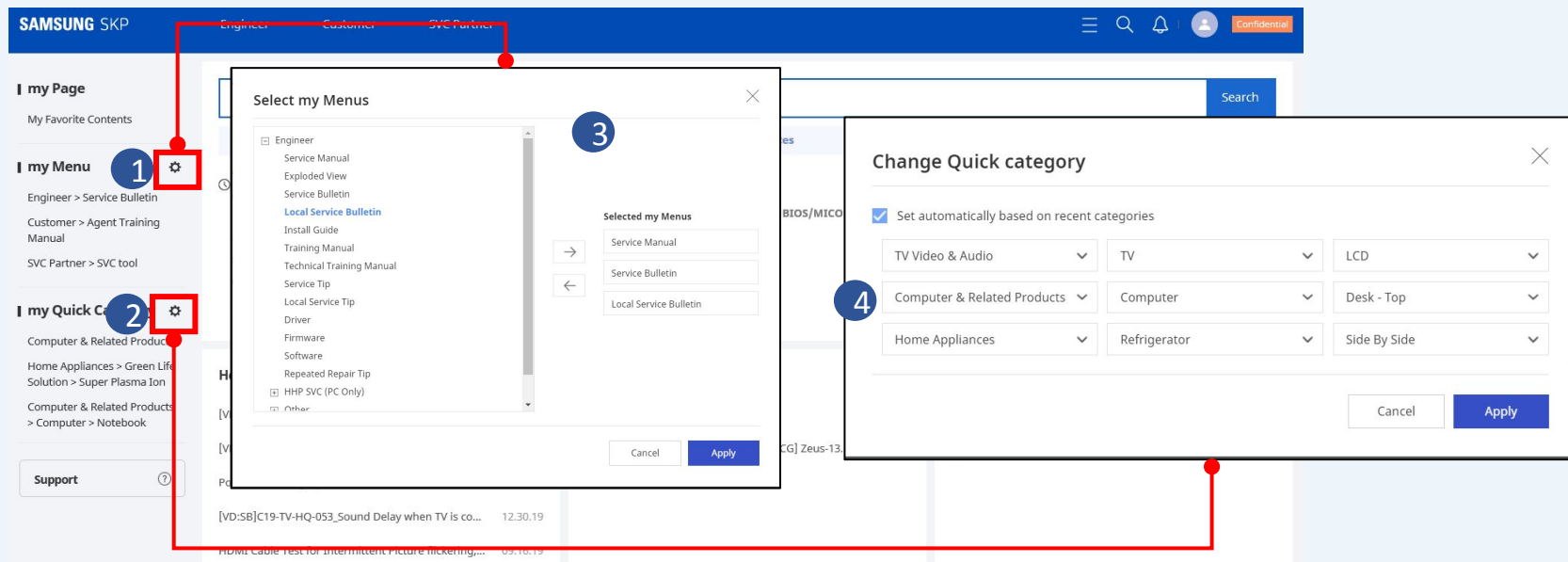
The screenshot shows the Samsung SKP main page with the following elements highlighted by numbered callouts:

- 1:** Search bar with a search button.
- 2:** Product category tabs: TV Video & Audio, Computer & Related Products, Home Appliances, Mobile Phone, Other Products.
- 3:** Recent Contents list.
- 4:** Hot Contents list.
- 5:** New & Update list.
- 6:** Content item in the Hot Contents list.
- 7:** "my Favorite Contents" section.
- 8:** "my Menu" section with a gear icon for settings.
- 9:** Menu items: Engineer > Service Bulletin, Customer > Agent Training Manual, SVC Partner > SVC tool.
- 10:** "my Quick Category" section with a gear icon for settings.
- 11:** Quick Category items: Computer & Related Products, Home Appliances > Green Life Solution > Super Plasma Ion, Computer & Related Products > Computer > Notebook.
- 12:** Support button with a question mark icon.

No.	Пункт	Описание	No	Пункт	Описание
1		Поиск	7		Перейти "my Favorite Contents" (Мой избранный контент)
2		Категории продуктов	8	⚙️	Изменить меню
3		Недавно просмотренный контент	9		Перейти в выбранное меню.
4	^	Скрыть содержимое	10	⚙️	Изменить Quick Category (Быстрые категории)
5	⚙️	Настроить контент	11		Уточнить область списка контента по выбранной категории.
6		Список контента	12		Перейти на страницы "View FAQ" (Просмотр FAQ)

# V. Главная страница

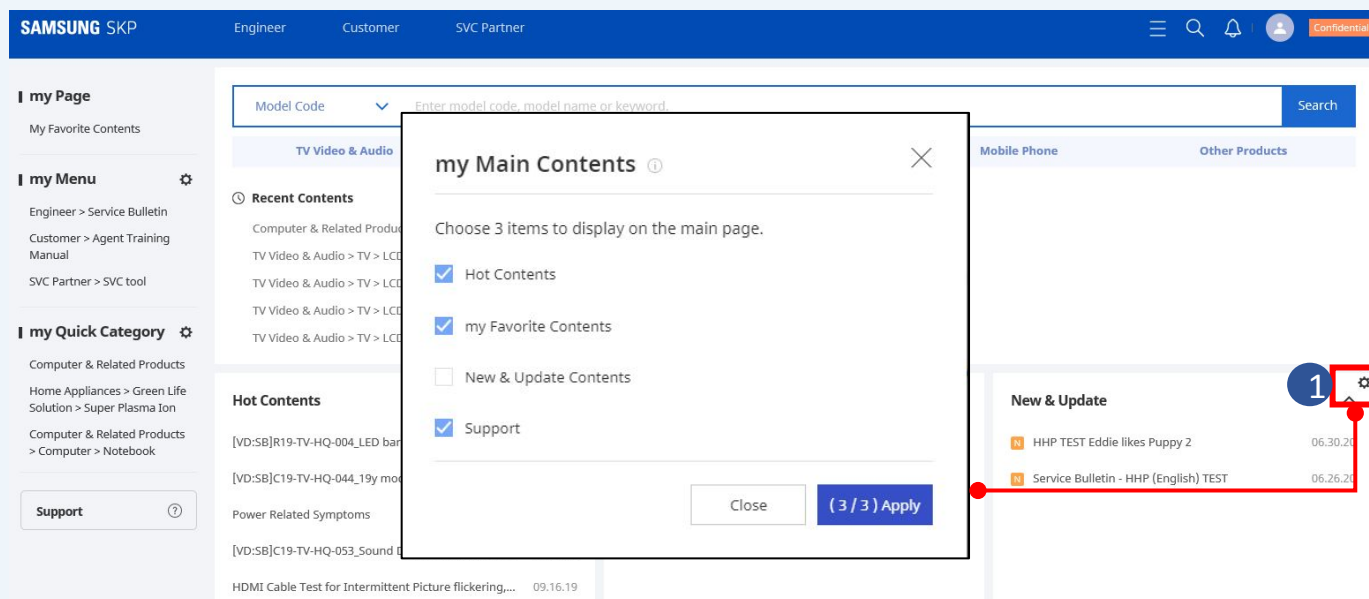
ПК




№.	Пункт	Описание	Совет
1	⚙️	Настроить мое меню	
2	⚙️	Настроить мои категории	
3		Недавно просмотренный контент	Можно выбрать три меню. Они будут показаны в левой части моего меню.
4		Выберите категории для быстрого доступа	Три категории могут быть выбраны. Они будут показаны в левой части области моих категорий.

# V. Главная страница

ПК

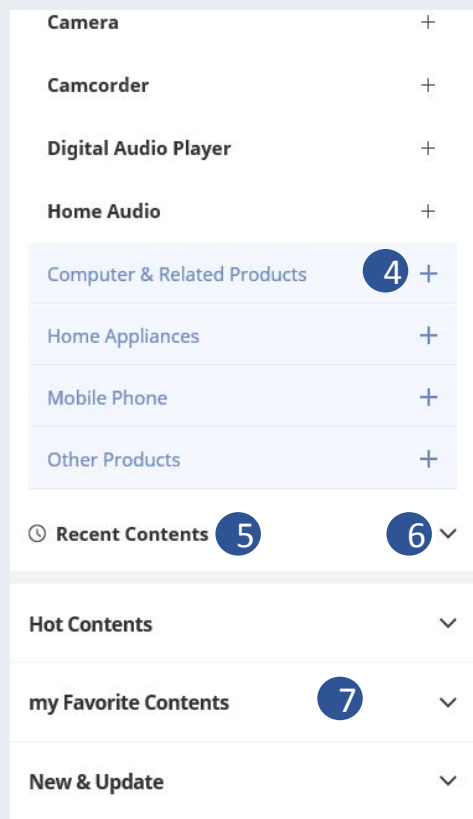
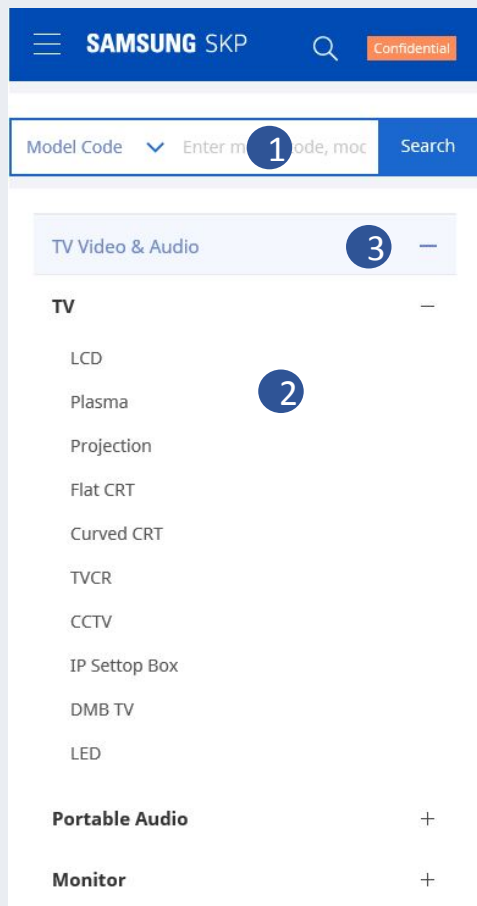


No.	Пункт	Описание	Совет
1		Настройка основного контента	Три типа контента могут быть выбраны - Hot contents (Горячее содержимое) - My favorite contents (Мой избранный контент) - New & Update contents (Новый и обновленный контент) - Support : FAQ, Q&A (Поддержка: FAQ, вопросы и ответы)

## V. Главная страница

В мобильной версии функции поиска будут отображаться в верхней части страницы. Это полезно для поиска любого типа контента.

### Mobile



No.	Пункт	Описание	Совет
1		Поиск	Код модели Название модели Ключевые слова
2		Категория продукта	Когда код модели точно неизвестен.
3	—	Свернуть категорию продукта	
4	+	Развернуть категорию продукта	
5		Недавно просмотренный контент	
6	∨	Раскрыть область с контентом	
7		Список контента	Hot Contents : Наиболее просматриваемый контент My Favorite Contents : Контент, который вы добавили в избранное New & Update : Недавно добавленный контент Support : список Q&A и FAQ

# VI. Поиск

## Единый поиск по коду модели

ПК

The screenshot shows a search results page for model SM-A102WZKAXAC. It includes a search bar, a table of search results, and various filters. A 'User Manual' popup window is open, showing download options for PDF files. Red arrows and numbered callouts (1-10) highlight specific UI elements and actions described in the table below.

No.	Пункт	Описание	No	Пункт	Описание
1	Поиск	Код модели / Название модели / Ключевые слова	6		Скачать программу просмотра веб-страниц
2	Быстрое скачивание	Поиск вложений и загрузка файлов без просмотра содержимого.	7	Click	Проверьте веб-вид как всплывающее окно
3		Нажмите на код модели, чтобы ввести его в область ввода	8	Content type	Уточнение результатов поиска по типу контента
4		Нажмите на число, чтобы загрузить вложения.	9	Product Category	Уточнить результаты поиска по категории продукта
5	Web View/PDF	Нажмите на число, чтобы проверить ссылку веб-просмотра или скачать PDF-файл для каждой версии.	10	Search within	Нажмите на ваш регион, чтобы отменить уточнение

# VI. Поиск

ПК

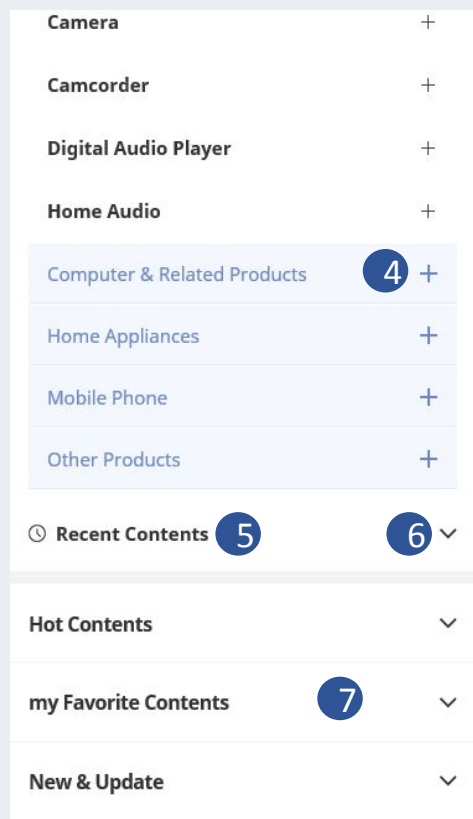
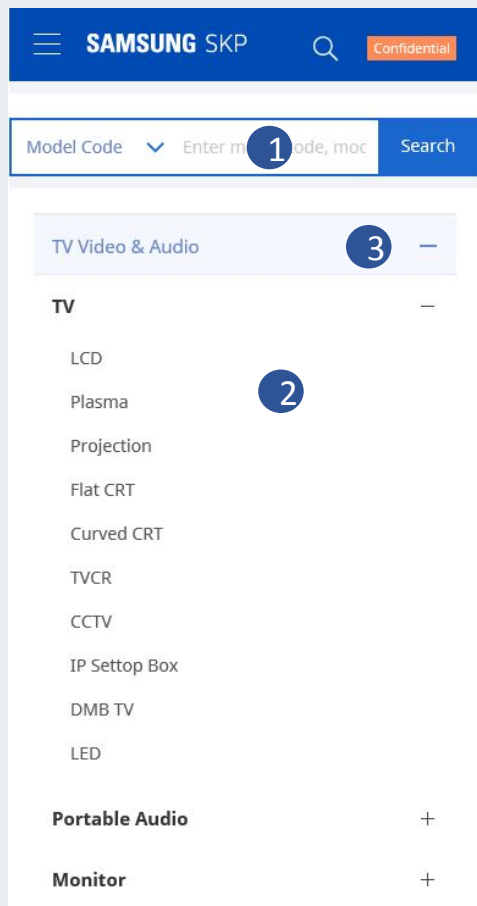
The screenshot shows a search results interface for Samsung support. It features a list of search results under the 'Engineer' section, with sorting options 'Relevancy' and 'Latest'. Each result includes a title, date, and category. A 'Load More (5/26)' button is present. Below the results is a 'Customer' section with 'Samsung.com Support' and a list of support articles. Numbered callouts (1-8) point to: 1. Sorting dropdown, 2. Latest dropdown, 3. Collapse icon, 4. Star icon, 5. Heart icon, 6. Load More button, 7. Expand icon, 8. External link icon.

No.	Пункт	Описание	No	Пункт	Описание
1	Relevancy	Сортировать результаты поиска по релевантности.	6	Load More	Нажмите на нее, чтобы увидеть больше 5 результатов.
2	Latest	Сортировать результаты поиска по дате регистрации	7	▼	Развернуть результаты
3	^	Свернуть результаты	8	🔗	Нажмите, чтобы просмотреть результаты поиска раздела поддержки samsung.com.
4	★	Добавить (убрать) в избранное			
5	❤	Рекомендовать и сохранить рекомендации			



# VI. Поиск

## Mobile



No.	Пункт	Описание	Совет
1		Поиск	Код модели Название модели Ключевые слова
2		Категории продуктов	Когда код модели точно неизвестен.
3	—	Свернуть категорию продукта	
4	+	Развернуть категорию продукта	
5		Недавно просмотренный контент	
6	∨	Развернуть контент	
7		Список контента	Hot Contents : Наиболее просматриваемый контент My Favorite Contents : Контент, который вы добавили в избранное New & Update : Недавно добавленный контент Support : список Q&A и FAQ

# VI. Поиск

## Mobile

**Search Results**

Model Code

1

Search results for 'SM-'

Quick Downloads  ^

Model	Count	Actions
SM-A102WZKAXAC <input type="button" value="3"/> v		
Service Manual	0	
Training Manual	0	
User Manual <input type="button" value="4"/> 1		
Service Bulletin	0	
Driver	0	
Firmware	0	
Local Service Tip	0	
Exploded View <input type="button" value="5"/> WEB: 0 / PDF: 0		
BOM		

① Use the Internet Explorer to see Web View after installing viewer program on computer.

Model	Version	PDF
SM-A3000ZDACHC	0000	<input type="button" value="6"/>

Load More (5/19043)

Relevancy  Latest

Engineer

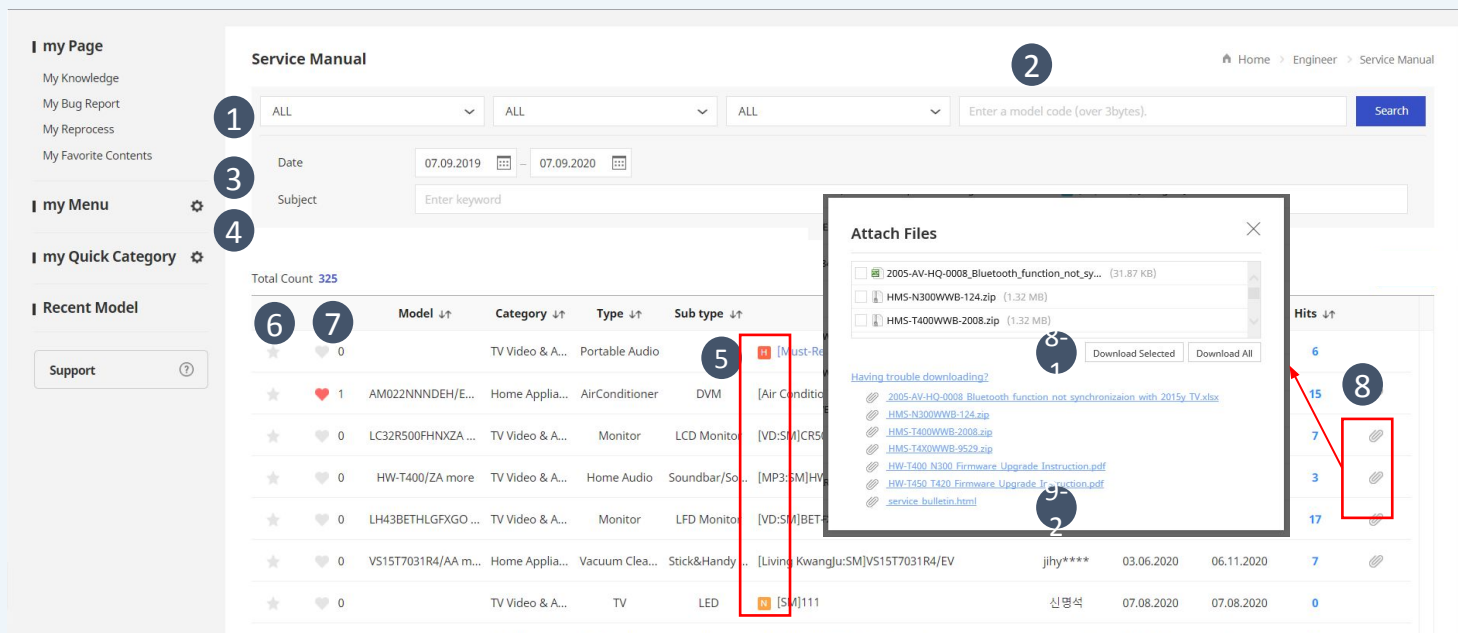
- [Living:EV]DOB30M977SM/DA (SECA, 05.29.2020)  
PIEV:Exploded View  
Oven  
Model DOB30M977SM

No.	Пункт	Описание	Совет
1	∨	Расширить область расширенного поиска	
2	∧	Свернуть область поиска	
3	∨	Выбор кода модели	
4		Нажмите на номер, чтобы загрузить вложения.	
5	Web View/PDF	Нажмите на число, чтобы проверить ссылку веб-просмотра или скачать PDF-файл для каждой версии.	
6		Загрузите файл PDF для каждой версии.	
7	Load More	Нажмите на нее, чтобы увидеть больше 5 результатов	
8	Relevancy	Сортировать результаты поиска по релевантности.	
9	Latest	Сортировать результаты поиска по дате регистрации	

# VII. Просмотр контента

Через верхнее или мое меню в левой части страницы можно отобразить страницу со списком контента.

ПК



No	Пункт	Описание	Tip	No	Пункт	Описание	Tip
1	Category	Поиск по категории продукта		6	★	Добавить (убрать) в избранное	
2		Поиск по коду модели		7	♥	Рекомендовать и сохранить рекомендации	
3	Date	Период поиска по дате регистрации контента		8	📎	Скачать вложения без просмотра содержимого	
4	Guide Type	Поиск типа гайда		8-1		Скачать все файлы	
				8-2		Скачать каждый файл по ссылке	
5	H/N/U/R	Hot / New / Update / Recommendation					

# VII. Просмотр контента

SKP будет запущен в новом окне через GSPN

## Mobile

**Service Bulletin**

2 Enter a model code (over 3bytes). Search

1 **Category**

Computer & Related Products

ALL

ALL

**my Quick Category**

Computer & Related Products

Home Appliances > Green Life Solution > Super Plasma Ion

Computer & Related Products > Computer > Notebook

3 **Date**

07.02.2019 – 07.02.2020

4 **Symptom**

Select Symptom

Select Symptom

5 **Guide Type**

ALL

6 **Defect Type**

ALL

7 **Subject/Description**

Enter keyword

Total Count 28

8 **Subject**

[Computer:SB][930QCG/930QCT/931...

[Computer:SB][930QCG/930QCT/931...

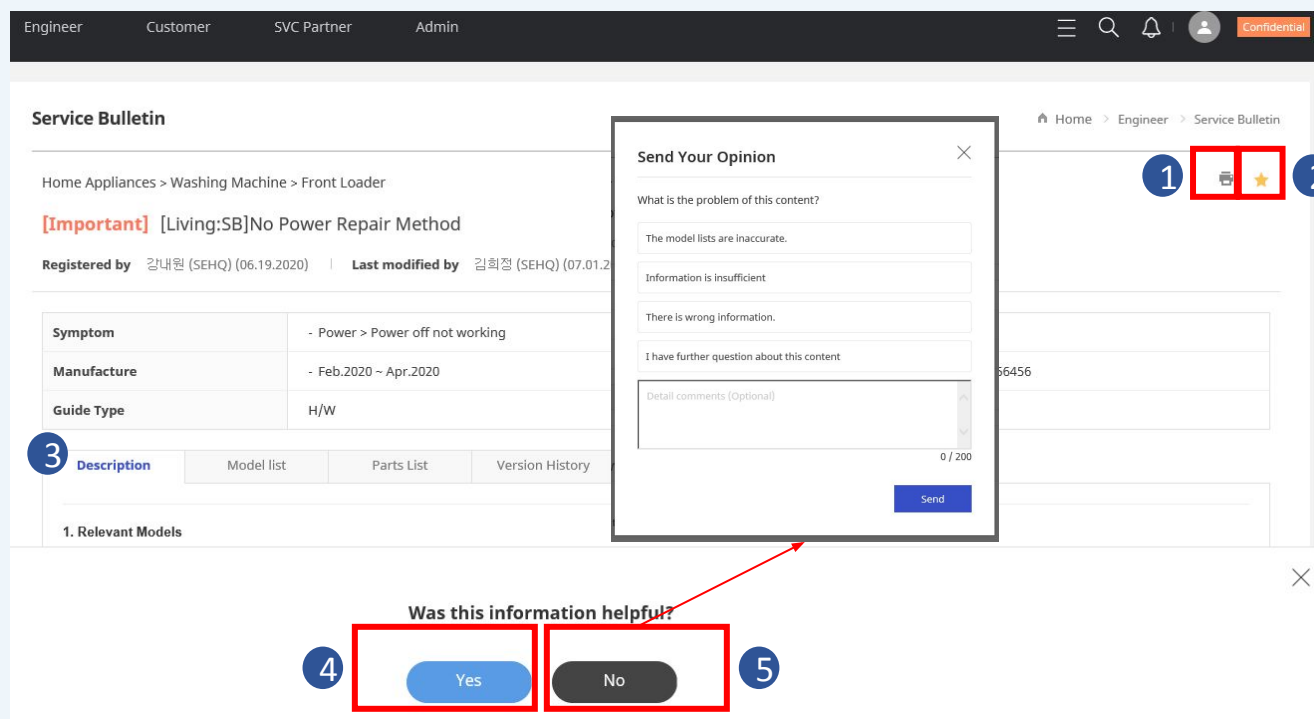
[Computer:SB][930QCG/930QCT/931...

No.	Пункт	Описание	Совет
1	Category	Поиск по категории продукта	Нажав “my Quick Category” (Моя быстрая категория), можно легко изменить категорию.
2		Поиск по коду модели	Введите код модели более 3 байтов
3	Date	Период поиска по дате регистрации контента	Можно изменить период вручную
4	Symptom	Поиск по коду симптома	Доступно для Service Bulletin, Service Tip, General Tip
5	Guide Type	Поиск типа гайда	
6	Defect Type	Поиск по типу дефекта	
7	Subject/Description	Поиск по ключевому слову или описанию	
8		Скачать вложения без просмотра содержимого	

# VII. Просмотр контента

Приоритет контента и оценки удовлетворенности отражены в результатах поиска для лучшего качества поиска

ПК



No.	Пункт	Описание	Совет
1		Печать контента	Включает описание, список моделей, список деталей и историю версий
2		Добавить (убрать) в избранное	Добавленный в избранное контент можно увидеть в моем меню «Избранное» - Favorite menu
3		Описание контента	Описание контента. Модели, связанные с контентом. Запчасти, связанные с контентом. История версий
4	Yes	Рекомендовать контент	
5	No	Отправить отчет об ошибке	Выберите причину оценки и отправьте подробное сообщение.

# VII. Просмотр контента

## Mobile

### Service Bulletin

Computer & Related Products > Computer > Notebook

[Computer:SB][930QCG/930QCT/931QCG] Zeus-13 BIOS/MICOM (P06AJB)

#### Registered by

soyul.lee (05.13.2020)

#### Last modified by

soyul.lee (06.10.2020)

Symptom	-		
Manufacture	Serial Number	-	
Guide Type	Defect Type	-	

**Description**    Model list    Parts List

<    >

Symptom : 1. Need to improve VOC about FAN noise 2. Windows pop-up message "Slow USB charger connected" was displayed two times on the same event 3. Intel release CPU uCode  
Cause : 1. FAN PRM is a bit high 2. Windows and SAMSUNG settings trigger each pop-up message 3. Intel release CPU uCode  
Solution : Apply New BIOS - DOS : amiflash P06AJB.cap /n - EFI : amiflashefi P06AJB.cap /n - SMC(SMT) : P06AJB.bin  
Relavent Models : -

- P06AJB.zip (16.12 MB)
- service\_bulletin.html (0 B)

Download Selected
Download All

[Having trouble downloading?](#)

- [P06AJB.zip](#)
- [service\\_bulletin.html](#)

List

Was this information helpful?

3  
4  
Yes

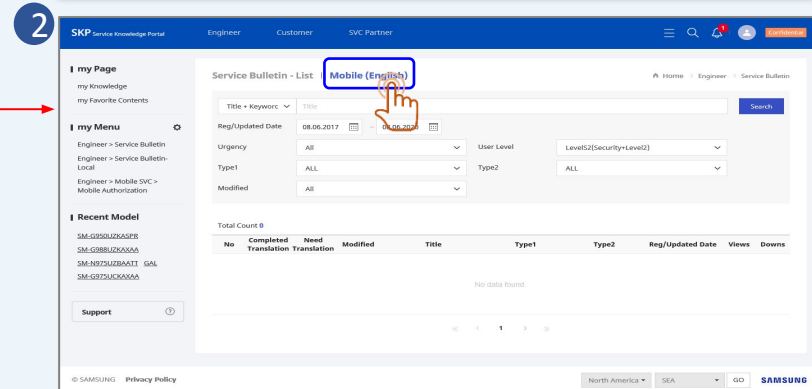
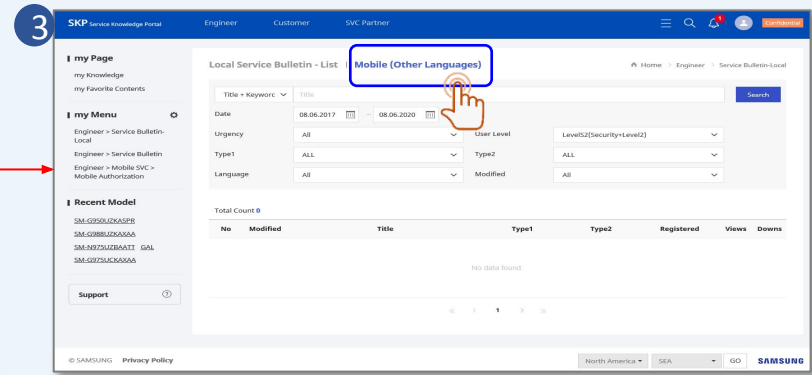
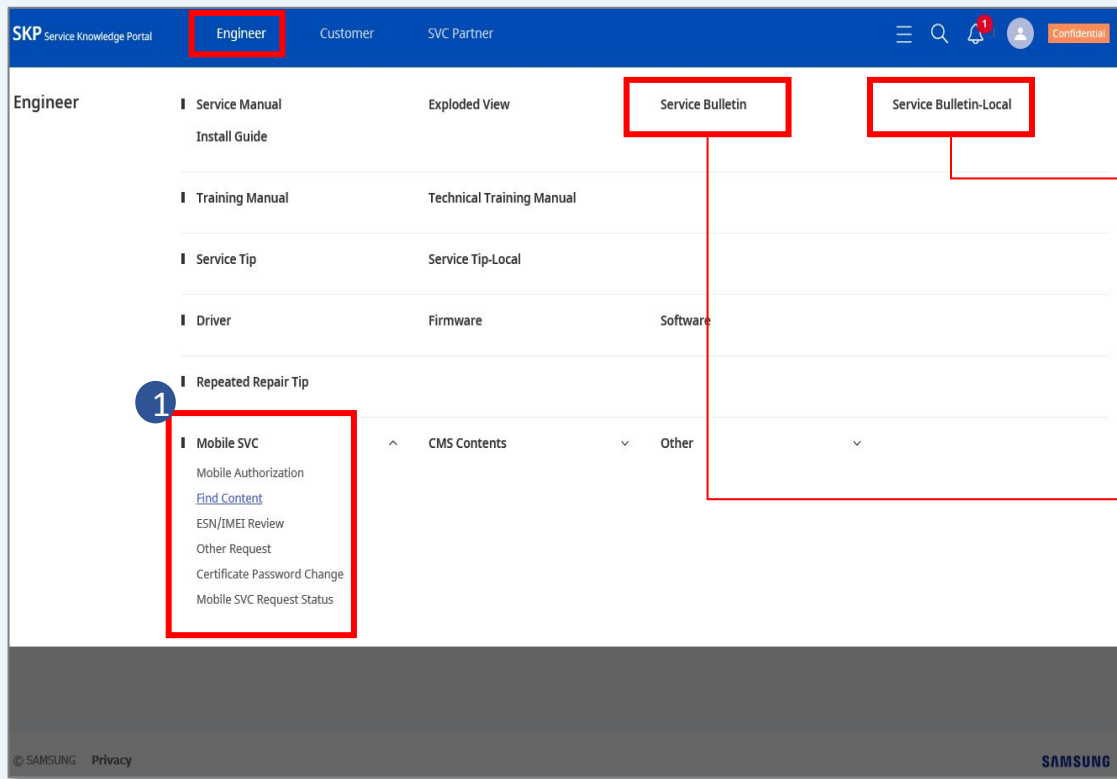
5  
5  
No

No.	Пункт	Описание	Совет
1		Проведите влево-вправо для просмотра	Описание контента, модели, запчасти, история изменений контента
2		Скачать вложения	
3	List	Перейти на страницу списка.	
4	Yes	Рекомендовать контент	
5	No	Отправить отчет об ошибке	Выберите причину оценки и отправьте подробное сообщение.

# VIII. Mobile SVC

Это меню доступно только авторизованным пользователям Mobile SVC (ранее ННР SVC).

ПК



No.	Item	Explanation	Tip
1		Специальное меню для Mobile SVC	Mobile Authorization, Find Content, ESN/IMEI Review, Other Request, Certificate Password Change, Mobile SVC Request Status
2		Mobile(English)	Бюллетени от штаб-квартиры
3		Mobile(другие языки)	Локальные бюллетени

## Часть 2. Support

- I. Как войти
- II. View FAQ – Просмотр FAQ
- III. Create New Question – Создать новый вопрос
- IV. Q&A List – Список Q&A

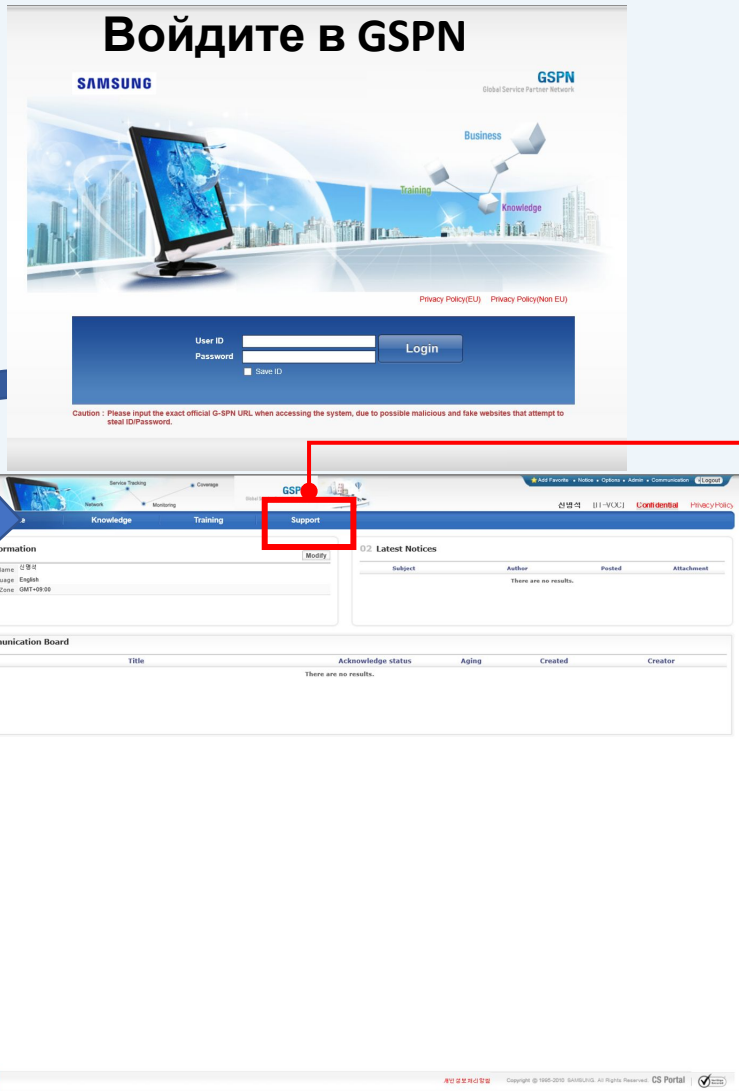
Приложения. Руководство по устранению неполадок



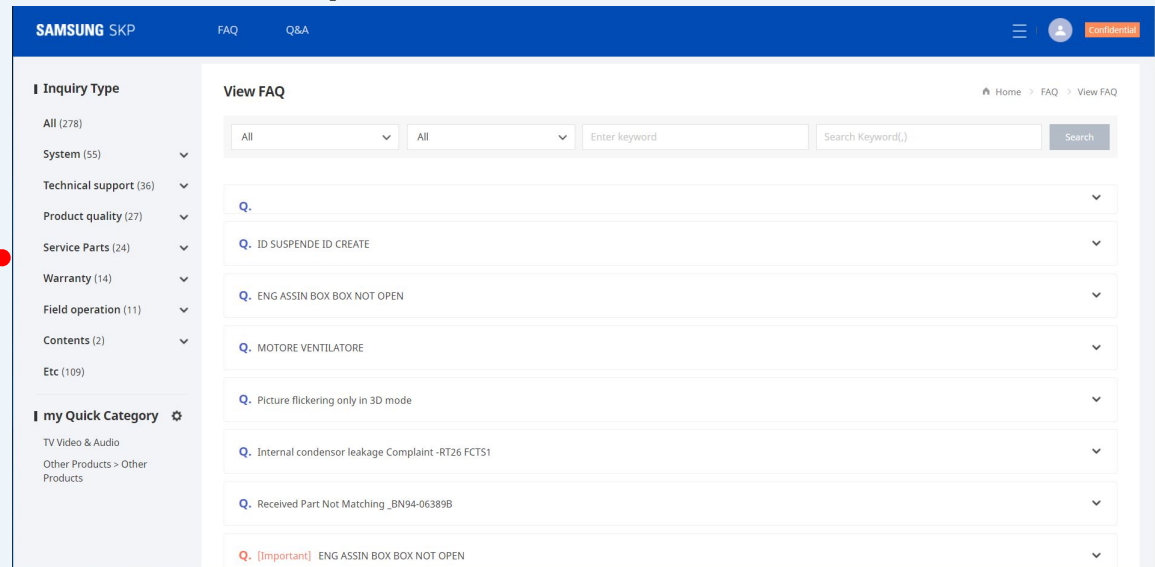
# II. Как войти - ПК

SKP будет запущен в новом окне через GSPN.

## ПК



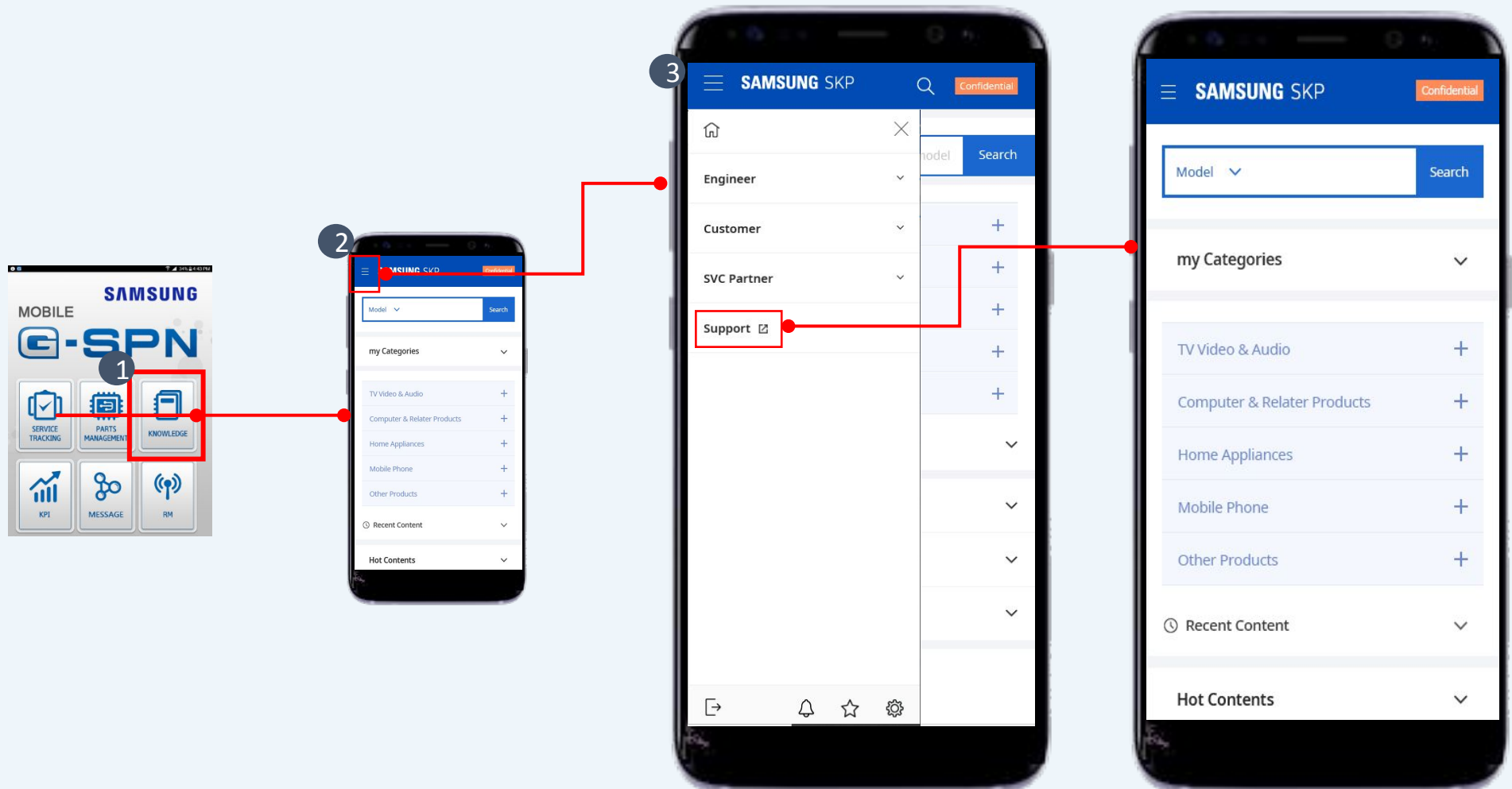
Support (Поддержка) откроется в новом окне.



# I. Как войти - Mobile

SKP будет открываться через мобильный GSPN с планшета или телефона..

## Mobile



## II. View FAQ – Просмотр FAQ

View FAQ (Просмотр FAQ) главная страница раздела Support

PC

The screenshot shows the Samsung SKP 'View FAQ' page. On the left, there are filters for 'Inquiry Type' (All (22)), 'Field operation' (Credit / AR Balance (11), Warranty Claim (4)), 'System' (4), 'Service Parts' (2), and 'Etc' (1). Below these are 'my Quick Category' (Home Appliances, Computer & Related Products, TV Video & Audio) and 'Knowledge' (5). The main content area shows a list of questions. The first question is 'Checking Parts with Extended Warranty'. The second is 'Info. needed for submitting Warranty Q&A'. The third is 'BOS Validation'. Below the questions, there is an answer to the 'BOS Validation' question, which includes a link to 'BOSPolicy.jpg'.

No.	Пункт	Описание	No	Пункт	Описание
1	Inquiry Type	Выберите тип запроса, чтобы просмотреть только FAQ, связанные с этим типом.	7		Область ввода
2		Свернуть подтипы запроса	8		Просмотреть ответы
3		Развернуть подтипы запроса	9		Свернуть ответы
4	my Quick Inquiry	Нажав "my Quick Category" (Моя быстрая категория), вы можете легко изменить категорию.	10	Q	Часто задаваемые вопросы
5	Knowledge	Перейти в раздел Knowledge(Знания)	11	A	Ответ
6	Category	Поиск по категории продукта	12		Нажмите на вложение, чтобы скачать его

## II. View FAQ – Просмотр FAQ

Можно искать FAQ в мобильной версии

### Mobile

Enter keyword **6**

Category **5**

All

All

Quick Category **4**

TV Video & Audio

Home Appliances

Computer & Related Products

**1**

Field operation(15) **2**

Credit / AR Balance (11)

Warranty Claim (4)

System(4) **3**

Service Parts(2)

Etc(1)

**Q.** Info. needed for submitting Warranty Q&A **7**

**9** **Q.** BOS Validation **8**

Can you please verify that the attached BOS is valid?

**1** **A** If you are looking to see if the BOS you received from the customer is valid, please refer to our policy guide section 7.3, where we provide samples and information on what kind of BOS is acceptable. If you are unable to determine if the BOS is valid on your own, please send us an inquiry via Q&A and make sure to attach the BOS in question.

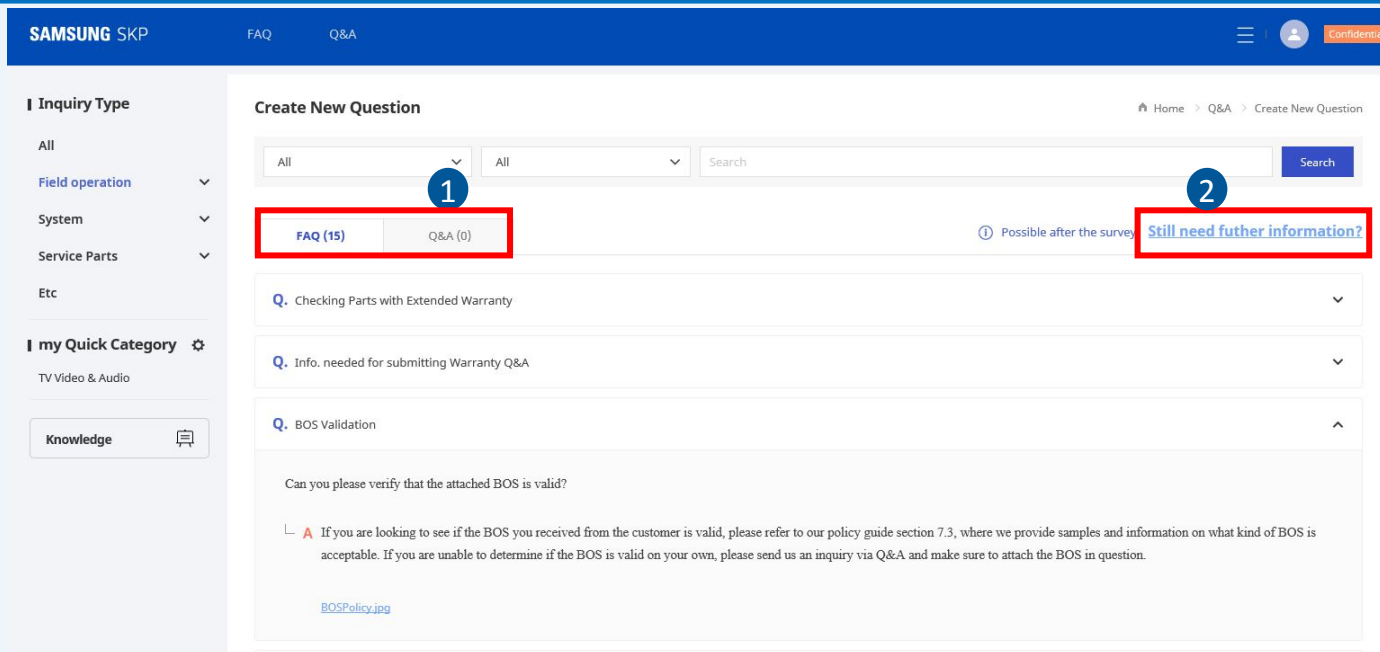
**1** [BOSPolicy.jpg](#)

No.	Пункт	Описание	Совет
1	Inquiry Type	Выберите тип запроса, чтобы просмотреть только FAQ, связанные с этим типом.	
2	<input type="button" value="^"/>	Свернуть подтипы запроса	
3	<input type="button" value="v"/>	Развернуть подтипы запроса	
4	my Quick Inquiry	Нажав "my Quick Category" (Моя быстрая категория), вы можете легко изменить категорию.	
5	Category	Поиск по категории продукта	
6		Область ввода	Вы можете искать по ключевым словам в названии
7	<input type="button" value="v"/>	Просмотреть ответы	
8	<input type="button" value="^"/>	Свернуть ответы	
9	Q	Часто задаваемые вопросы	
10	A	Ответ	
11		Нажмите на вложение, чтобы скачать его	

# III. Create New Question – Создать новый вопрос

Чтобы создать вопрос, сначала нужно просмотреть (открыть) хотя бы один FAQ или Q&A

ПК



No.	Пункт	Описание	Совет
1	FAQ	Поиск FAQ	
	Q&A	Поиск Q&A	
2	Still need further information?	После просмотра FAQ или Q&A вы увидите это сообщение. Нажмите на него, чтобы создать новый вопрос.	

# III. Create New Question – Создать новый вопрос

Выберите inquiry type (тип запроса) и product category (категория продукта), чтобы создать вопрос

PC

No.	Item	Explanation	No	Item	Explanation
1	Quick Inquiry	Быстро измените тип запроса, нажав на него	7	Category	Выберите категорию продукта
2		Настроить тип Быстрого запроса	8	Subject	Введите заголовок
3	my Quick Inquiry	Быстро измените категорию, нажав на нее.	9	Question Description	Опишите подробно ваш вопрос
4	ASC Account NO	Введите ваш account NO (номер счета АСЦ).	10	Attachment	Прикрепите файлы
5	Inquiry	Выберите inquiry type (тип запроса)	11	Register	Зарегистрируйте вопрос

# IV. Q&A List – Список Q&A

Ваши и вопросы других пользователей можно найти в Q&A list.

ПК

The screenshot shows the Samsung SKP Q&A List interface. On the left, there are filters for 'Inquiry Type' (All, Technical support, Service Parts, System, Field operation, Samsung Apps, ETC) and 'Category' (All, TV Video & Audio, Computer & Related Products, Home Appliances, Mobile Phone, Other Products). An 'Apply' button is located below the filters. The main area contains a search bar with a dropdown menu, a date range selector, and input fields for Model, Parts Name/Parts Number, and Service Order. A table below shows a list of questions with columns for Question ID, Inquiry Name, Category Name, Subject, Answered By, and Status. A 'Total Count 2' indicator is shown above the table. Numbered callouts 1-11 point to various elements: 1 (Inquiry Type filter), 2 (Apply button), 3 (Search dropdown), 4 (Search input), 5 (Date range), 6 (Model input), 7 (IMEI input), 8 (Parts Name/Parts Number input), 9 (Serial Number input), 10 (Status column), and 11 (Total Count indicator).

No.	Пункт	Описание	No	Пункт	Описание
1	Inquiry Type	Поиск по типу запроса	7		Поиск по IMEI
	Category	Поиск по категории продукта	8		Поиск по названию или коду запчасти
2	Apply	После выбора типов запросов и категорий нажмите эту кнопку.	9		Поиск по серийному номеру
3		Выбор области поиска	10		Поиск по номеру трекинга
4		Область ввода	11	Status	Проверка статуса вопроса
5		Период поиска			

# IV. Q&A List – Список Q&A

## Mobile

**Q&A List**

2 My Q&A ▾ Enter the question 3 Search

**Inquiry**

1 ALL ▾

ALL ▾

**Category**

All ▾

All ▾

4 **Date**

05.01.2020 [calendar] – 07.03.2020 [calendar]

5 **Model**

[input field]

6 IMEI

[input field]

7 **Parts Name/Parts Number**

[input field]

8 **Serial Number**

[input field]

9 **Service Order**

[input field]

Total Count 2 [refresh]

Subject	Status
Oven display flickering	Comment/Reply
Wrong part	New Question
Damaged part	New Question
Wrong part	Close

No.	Пункт	Описание	Тип
1	Inquiry Type	Поиск по типу запроса	
	Category	Поиск по категории продукта	
2		Выбор области поиска	my Q&A : ваши вопросы All Q&A : все вопросы
3		Область ввода	Введите ID вопроса или ключевое слово из заголовка
4		Период поиска	Не более 90 дней
5		Поиск по коду модели	
6		Поиск по IMEI	
7		Поиск по названию или коду запчасти	
8		Поиск по серийному номеру	
9		Поиск по номеру трекинга	
10	Status	Проверка статуса вопроса	Close : Вопрос закрыт и оценен Answer : Вопрос закрыт, но не оценен New Question : На вопрос еще не ответили Wait for Accept/Accepted/Forward Up/Forward to : Вопрос взяли в работу (в процессе ответа) Comment/Reply : Запрошен комментарий от АСЦ



# IV. Q&A List – Список Q&A

При просмотре вопроса указаны статус ответа и текст ответа

ПК

The screenshot shows a Q&A interface with the following elements highlighted by numbered callouts:

- 1:** Forward Up button in the left sidebar.
- 2:** Accept button in the left sidebar.
- 3:** Comment/Reply button in the left sidebar.
- 4:** Translation button under an expert answer.
- 5:** The main text area of the question.
- 6:** Reply button at the bottom right of the question.
- 7:** The question description text.
- 8:** List button at the bottom left of the question card.

No.	Пункт	Описание	No	Пункт	Описание
1	Forward Up/Forward to	Нажмите, чтобы увидеть группу ответчиков	5		Область ввода
2	Ассепт	Нажмите, чтобы увидеть, кто ответит/ответил	6	Reply	Отправить ответ
3		Проверьте каждый статус вопроса	7		Посмотреть вопрос

# IV. Q&A List – Список Q&A

## Mobile

**SAMSUNG SKP** Confidential

**Q&A List**

**Oven display flickering**

06.17.2020 08:11:40

Want to talk to the questioner (DE Supertech Appliance Repair) before answer?

06.17.2020 08:14:02

Have you tried turning off the breaker for 10 minutes? I've never seen this issue before. I would recommend giving the display a thorough cleaning.

1 Translation

\*\*\* Appliance Repair 06.18.2020 04:08:26

yes

Translation

Write an answer or comment 0/3000 Reply 3

4 See the Question

**Account No**  
123 \*\*\*

**Inquiry**  
Field operation > Field issues

**Category**  
Home Appliances > Oven > Oven

**Answer required date**  
06.22.2020

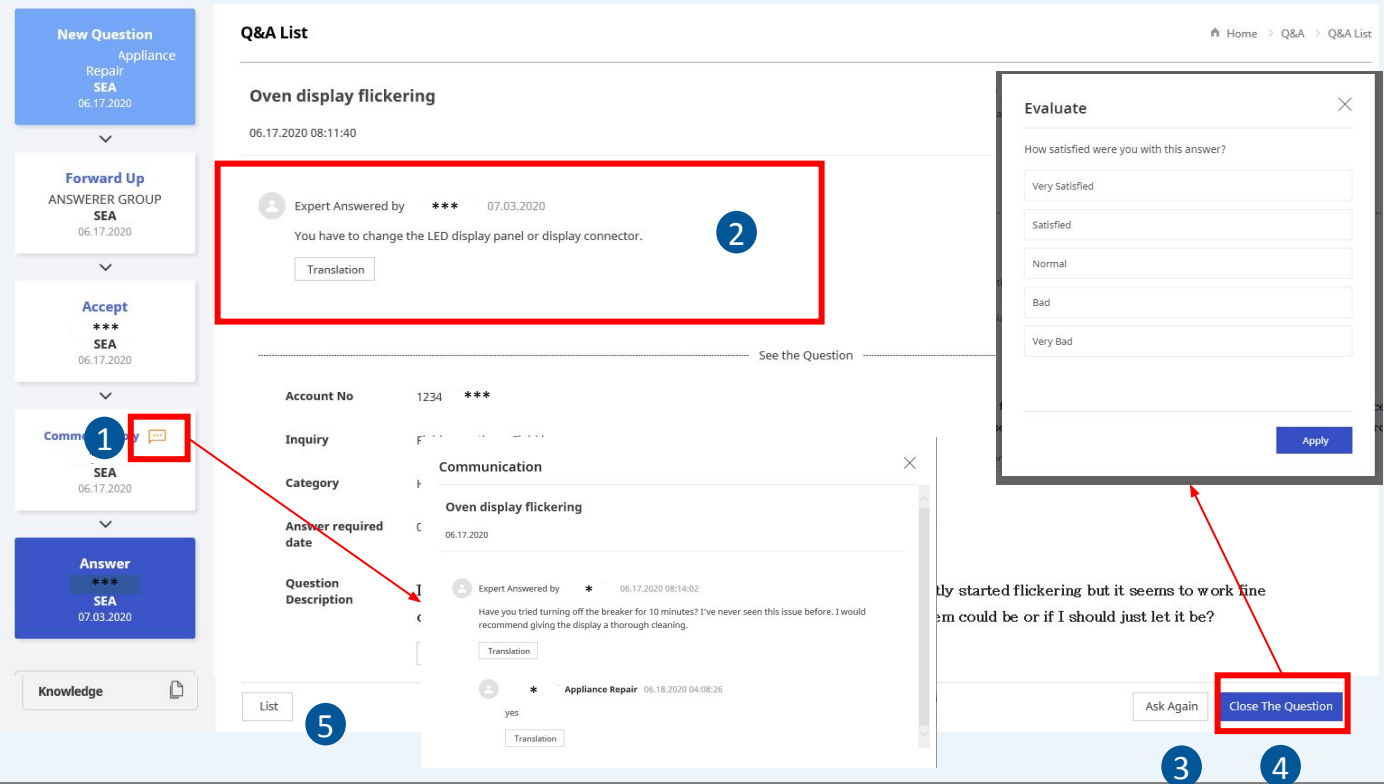
5 List

No.	Пункт	Описание	Tip
1	Translation	Перевести комментарий ответчика	Количество языков ограничено. Поддерживаемые языки: корейский, китайский, английский, испанский, русский, немецкий, французский, итальянский, португальский
2		Область ввода	
3	Reply	Отправить ответ	Вы можете продолжить общение с ответчиком до регистрации ответа.
4		Посмотреть вопрос	
5	List	Перейти на страницу списка Q&A (Q&A list)	

# IV. Q&A List – Список Q&A

При просмотре вопроса ответчик может общаться с задавшим вопрос.

ПК



No.	Пункт	Описание	No	Пункт	Описание
1		Смотреть переписку с ответчиком	4	Close the question	Оценить ответ
2	Expert Answer	Проверить ответ	5	List	Перейти на страницу списка Q&A (Q&A list)
3	Ask again	Если вы считаете, что ответ недостаточен или вам нужна дополнительная информация, вы можете создать вопрос, связанный с существующим вопросом, после оценки			

# IV. Q&A List – Список Q&A

При просмотре вопроса в мобильной версии вы можете закрыть вопрос.

## Mobile

**SAMSUNG SKP** Confidential

**Q&A List**

**Oven display flickering**  
06.17.2020 08:11:40

07.03.2020  
You have to change the LED display panel or display connector.

Translation

1

See the Question

**Account No**  
1234 \*\*\*

**Inquiry**  
Field operation > Field issues

**Category**  
Home Appliances > Oven > Oven

**Answer required date**  
06.22.2020

**Question Description**  
I have a two year old oven/range, model NE59J7630. The display recently started flickering but it seems to work fine otherwise. Is it about to fail? Anyone have any ideas on what the problem could be or if I should just let it be?

Translation

2 Close The Question

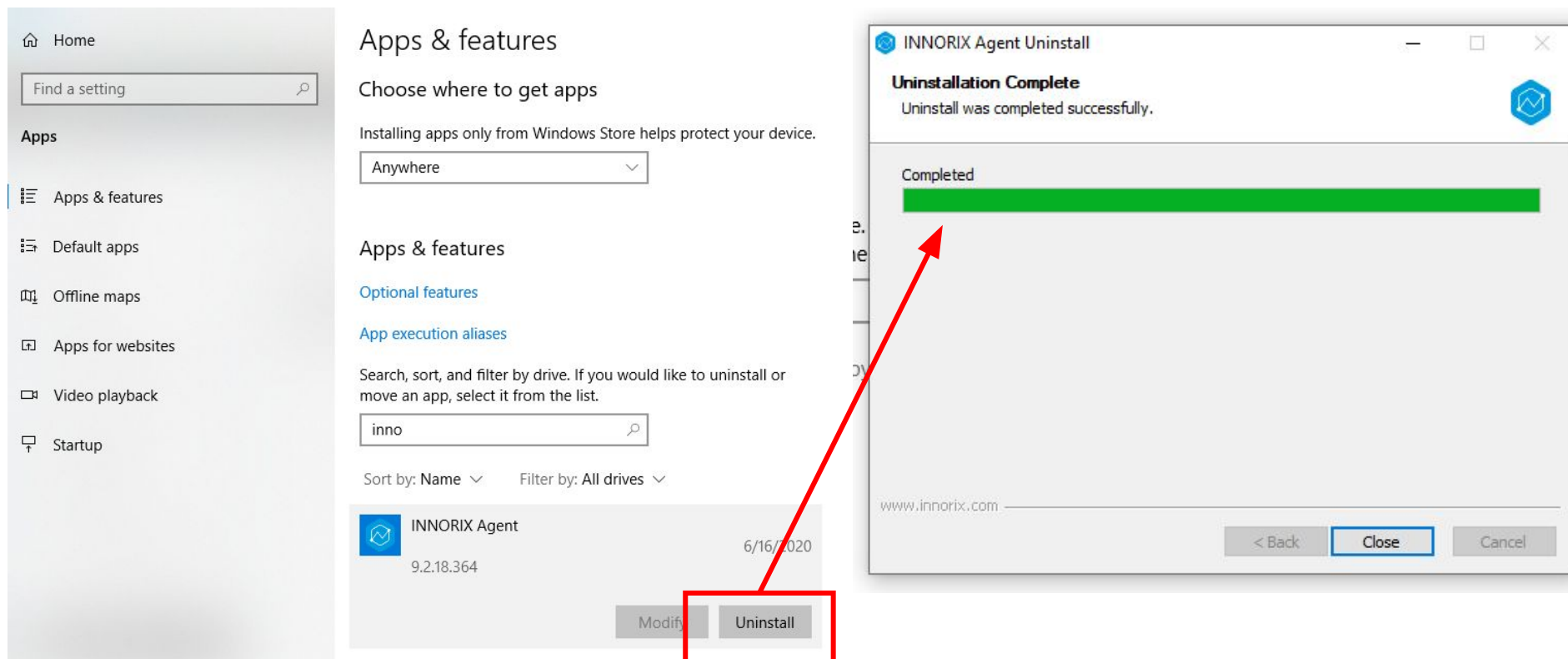
3 List

No.	Пункт	Описание	Tip
1	Expert Answer	Проверить ответ	
2	Close the question	Оценить ответ	Если вы не оцениваете ответ, вы не сможете создать новый вопрос.
3	List	Перейти на страницу списка Q&A (Q&A list)	

# Приложение1. Устранение неполадок

## Установка файла INNORIX

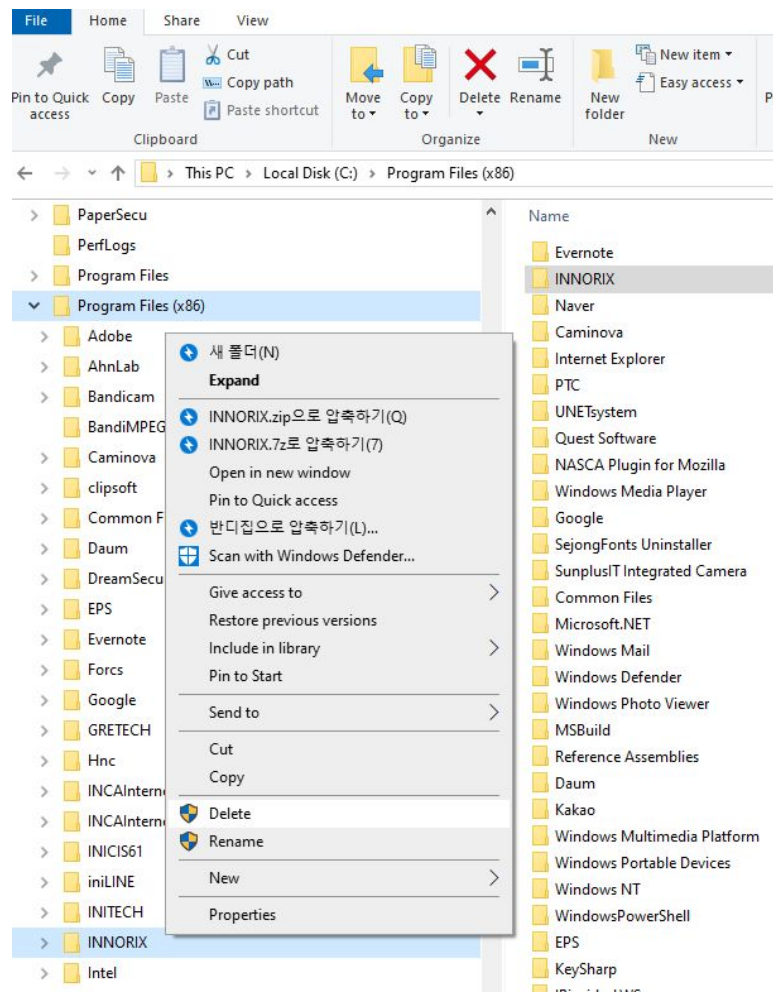
1. Закройте браузер
2. Выберите лого **Start** Windows (Пуск), затем **Настройки > Приложения > Приложения и компоненты.** (Window 10)  
✂ Window 8 : Контрольная панель> Программы > Программы и компоненты.
3. Удалите “Innorix Agent” или что-то подобное.



# Приложение 1. Устранение неполадок

## Установка файла INNORIX

4. Запустите “File Explorer” и перейдите в “Program Files”
5. Удалите полностью папку “INNORIX”



**Конец документа**