

# Как правильно описать проблему при обращении в техническую поддержку SkyDNS

Для того, чтобы Ваш вопрос в техническую поддержку был рассмотрен и решен как можно быстрее, хотим обратить Ваше внимание на составление самого запроса.

Постарайтесь максимально полно описать возникшую проблему, следуя перечисленным ниже пунктам:

1. Укажите Ваши контактные данные - е-мейл регистрации в SkyDNS и контактный е-мейл, если он отличается от регистрации. Также если вам требуется очень срочная поддержка, вы можете указать контактный телефон.
2. Постарайтесь как можно подробнее описать схему Вашей локальной сети, какие устройства или ПО Вы используете. Важно указывать какую операционную систему на устройстве, где возникла проблема, Вы используете.
3. Опишите Вашу схему подключения к интернету. Могут быть разные варианты: провод провайдера напрямую к компьютеру, через роутер или другой шлюз, используется ли прокси сервер в Вашей сети. Будет плюсом, если укажите Вашего провайдера, через которого подключаетесь к интернет.
4. Укажите каким образом настроена фильтрация и подключение к сервису SkyDNS. Это может быть агент SkyDNS, установленный на компьютер, роутер Zyxel Keenetic с плагином SkyDNS или же через роутер другого производителя с привязкой IP адреса в личном кабинете. Укажите используете ли Вы статический или динамический IP адрес в последнем случае. Используется ли Active Directory в Вашей сети, как настроен Ваш DNS сервер в этом случае. Для роутеров укажите точное наименование и марку, а для роутеров ZyXEL желательно указать еще версию прошивки.
5. Опишите собственно саму проблему, на каком сайте вы видите проблему, на профиле настроек она возникла и в какое примерно время. В случае проблем наблюдаемых в браузере будет не лишним написать какие именно ошибки показывает браузер. Скриншоты к описанию проблемы будут всегда плюсом. Дополнительно можете прислать вывод команд:

```
ipconfig /all
nslookup site.com
nslookup site.com 193.58.251.251
```

#де site.com - имя сайта, заблокированного фильтром (например у меня заблокированы соц. сети,

#можно указать такую команду nslookup vk.com). Вторая команда отличается от первой тем, что

#проверяется по конкретному серверу. Приведенные команды необходимо запускать в режиме командной строки.

### **Пример корректного запроса в техническую поддержку:**

Мой аккаунт moi-email@email.ru. У меня дома используется роутер Zyxel Keenetic Lite III с модулем SkyDNS. Дома 1 стационарный компьютер и 1 ноутбук. На компьютере фильтрация работает, на ноутбуке не фильтруется ни один сайт. ОС ноутбука Windows 8.1. Профиль настроек для ноутбука "Детский".

Вывод команд из п.5 прикладывается.

---

Revision #2

Created 22 November 2023 12:19:30 by Виктор

Updated 7 February 2024 06:58:18 by Виктор