

Как описать проблему при обращении в поддержку SkyDNS

Чтобы ваш вопрос был решен как можно быстрее, постарайтесь максимально полно описать возникшую проблему:

1. Контактные данные - e-mail регистрации в SkyDNS и контактный e-mail, если они отличаются. Если вопрос срочный - укажите телефон.
2. Схема вашей локальной сети, какие устройства, ПО и операционную систему вы используете.
3. Схема подключения к интернету: провод провайдера напрямую к компьютеру, через роутер или другой шлюз, используется ли прокси сервер в вашей сети. Будет плюсом, если укажете провайдера, через которого подключаетесь к интернет.
4. Как настроены 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. В последнем случае укажите, статический или динамический IP адрес вы используете. Используется ли Active Directory в вашей сети, как настроен ваш DNS сервер в этом случае. Для роутеров укажите точную модель устройства и марку, а для роутеров ZyxEL желательно указать текущую версию прошивки.
5. Опишите саму проблему, на каком сайте и профиле настроек она возникла и примерное время возникновения. При проблемах в браузере, какие 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
```

#где 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 #4

Created 22 November 2023 12:19:30 by Виктор

Updated 5 June 2026 04:17:44 by Ольга