



# راهنمای عدم باز شدن سایتی خاص



راهنمای عدم باز شدن سایتی خاص

تاریخ تنظیم: آذر ۱۳۹۳

گروه شرکت‌های شاتل

در صورتی که مشکلی در استفاده از اینترنت نداشته و فقط یک سایت خاص را باز نمی‌فرمایید در ابتدایی ترین مرحله باز شدن سایت را با شرکت‌های اینترنتی دیگر چک بفرمایید.

در صورتی که به سرویس دیگری دسترسی ندارید می‌توانید به وسیله سرویس Dial-up به یکی از شماره‌های هوشمند شرکت‌های دیگر اینترنتی به مانند ۹۰۹۲۳۰۲۲۰۰ (پارس آنلاین) یا ۹۰۹۲۳۰۳۵۴۵ (داتک) کانکت شده و باز شدن سایت را چک نمایید.

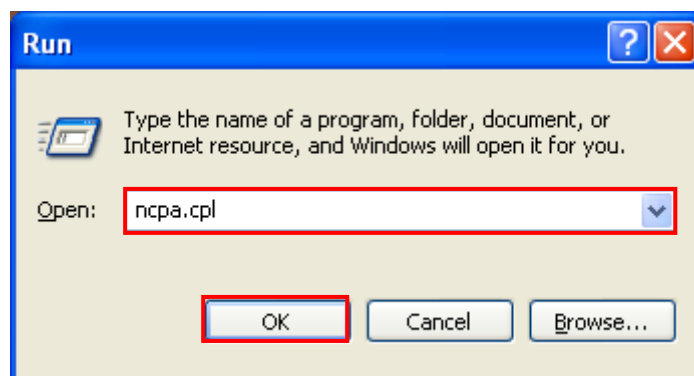
در صورت باز نشدن سایت با سرویس‌های دیگر، مشخصاً مشکل از سمت سایت می‌باشد اما در صورت باز شدن سایت مراحل زیر را انجام دهید:

#### ۱. ابتدا DNS های را به صورت اتوماتیک قرار دهید.

برای وارد شدن به صفحه Network Connection و تنظیم DNS لطفاً از منوی Start وارد گزینه Control Panel شده و از این قسمت Network Connection را انتخاب نمایید.

در این قسمت می‌بایست یک Local Area Connection در صورت ارتباط از طریق کابل و یا یک Wireless Network Connection در صورت ارتباط از طریق Wireless داشته باشید.

( برای وارد شدن به صفحه Network Connection خود می‌توانید مجدد وارد صفحه Run شده و با وارد کردن دستور ncpa.cpl و انتخاب گزینه OK وارد صفحه Network Connection خود شوید.)

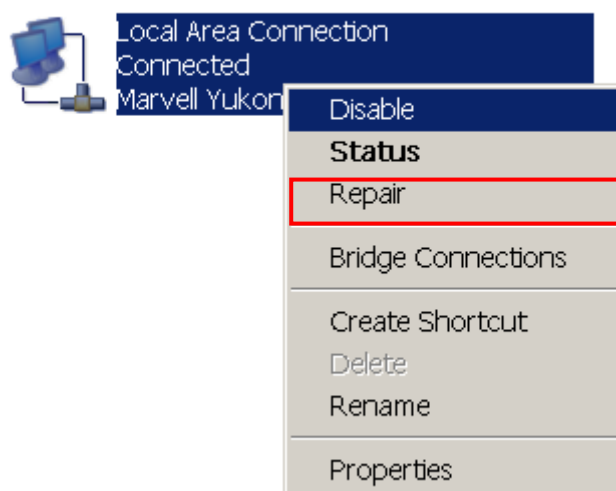


شکل ۱

طریقه شناسایی :

در صورتی که با کابل LAN و یا USB به مودم متصل هستید کابل را از پشت سیستم خود جدا فرمایید. در صورتی که کارت شبکه شما Enable باشد (این مورد را می‌توانید با راست کلیک بر روی کانکشن خود انجام دهید. در صورتی که کارت شبکه شما Enable باشد اولین گزینه در این قسمت Disable خواهد بود .) با جدا کردن کابل بر روی Local Area Connection شما علامت ضربدر ظاهر خواهد شد.

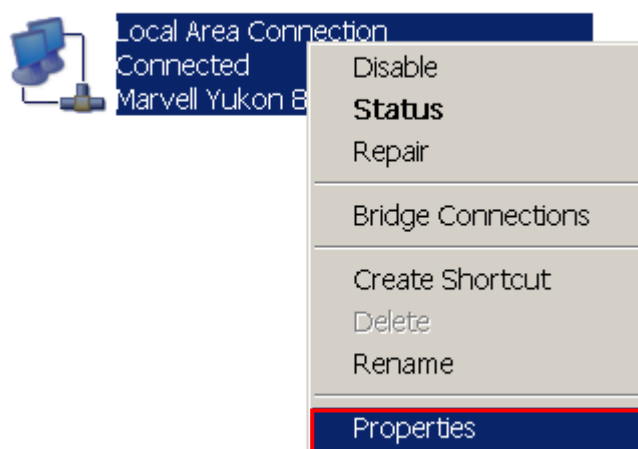
### LAN or High-Speed Internet



شکل ۲

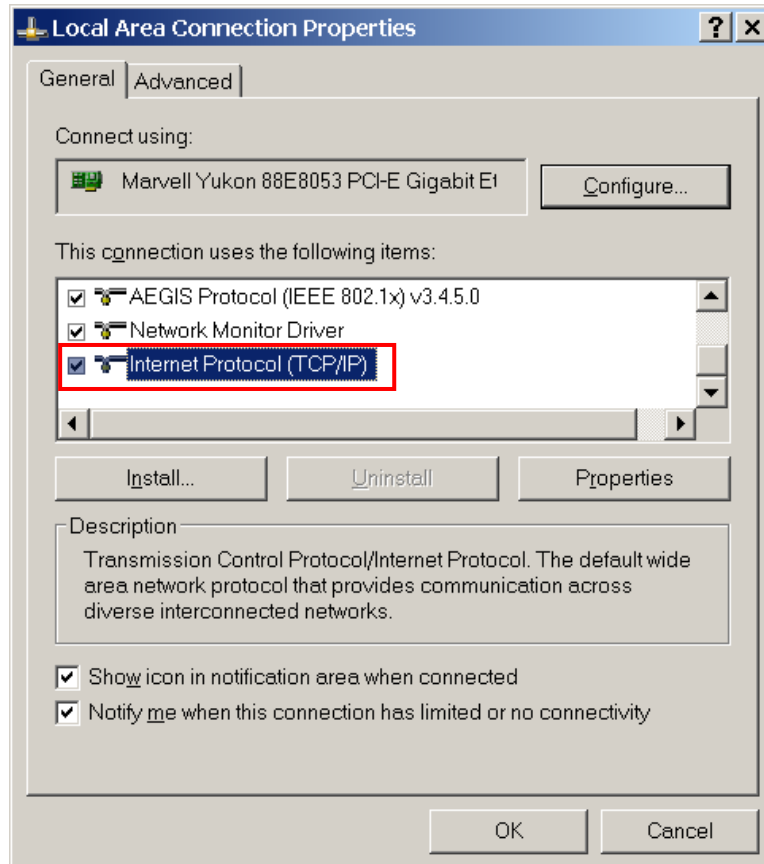
برای تنظیم DNS ، Local Area Connection ، و یا Wireless Network Connection مربوط به مودم را انتخاب نموده و با کلیک راست بر روی آن گزینه Properties را انتخاب نمایید.

### LAN or High-Speed Internet



شکل ۳

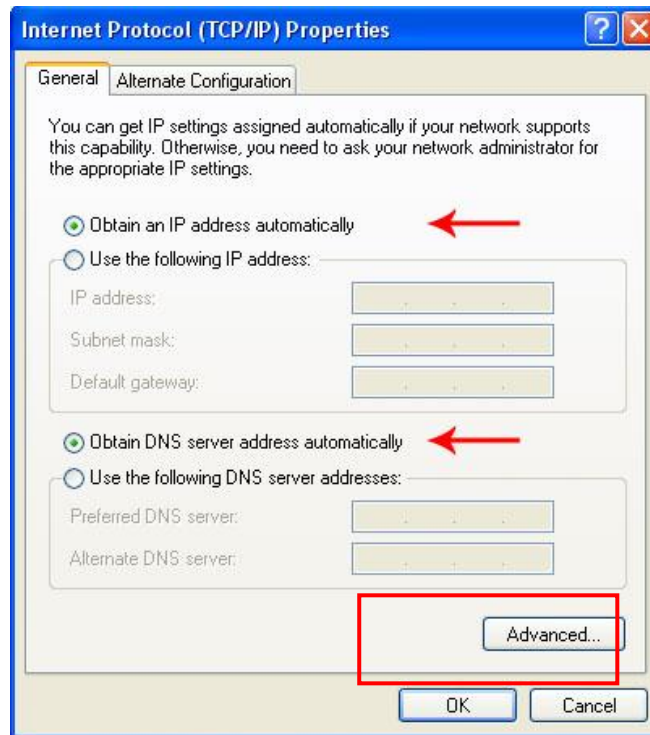
بعد از انتخاب گزینه Properties صفحه ای به صورت شکل زیر برای شما باز خواهد شد.



شکل ۴

در این قسمت با انتخاب گزینه Internet Protocol (TCP/IP) و دوبار کلیک بر روی آن صفحه‌ای برای شما باز خواهد شد.

در این صفحه شما می‌بایست تنظیمات DNS در حالت obtain DNS server address automatically قرار داده شود

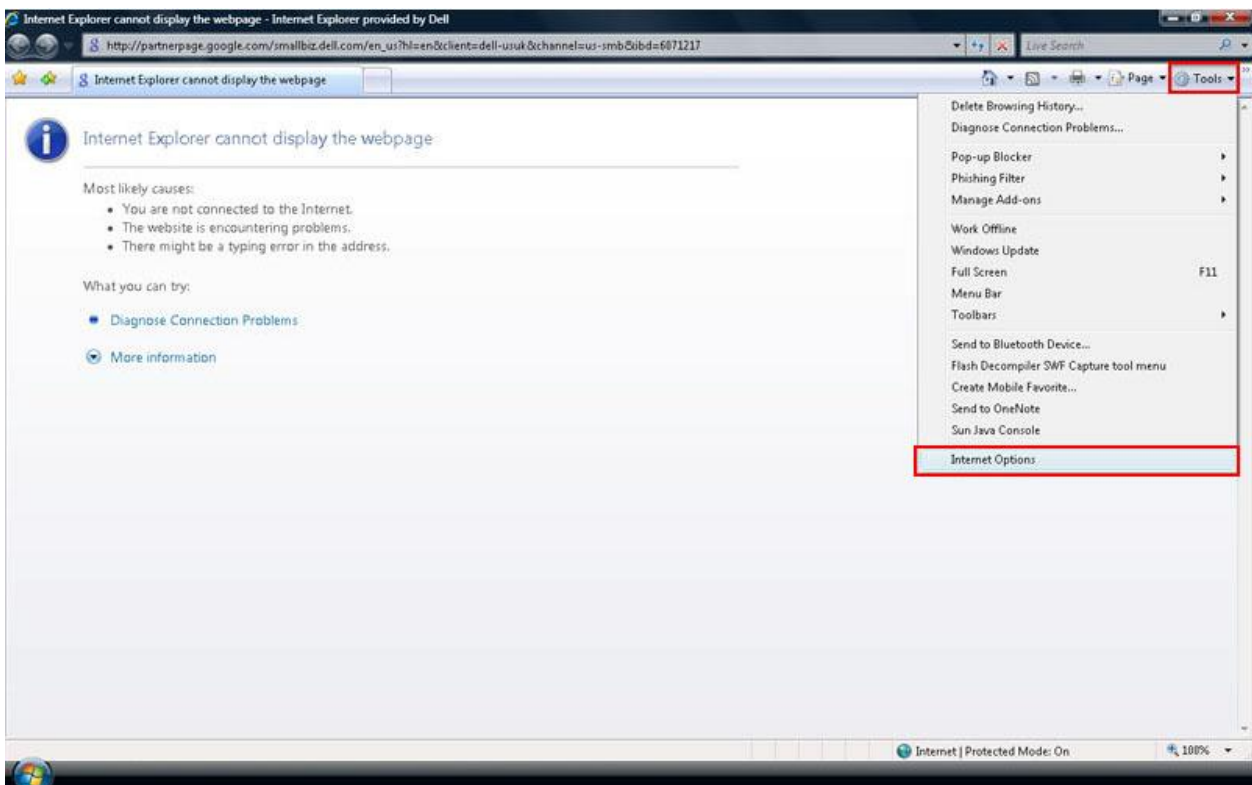


شکل ۵



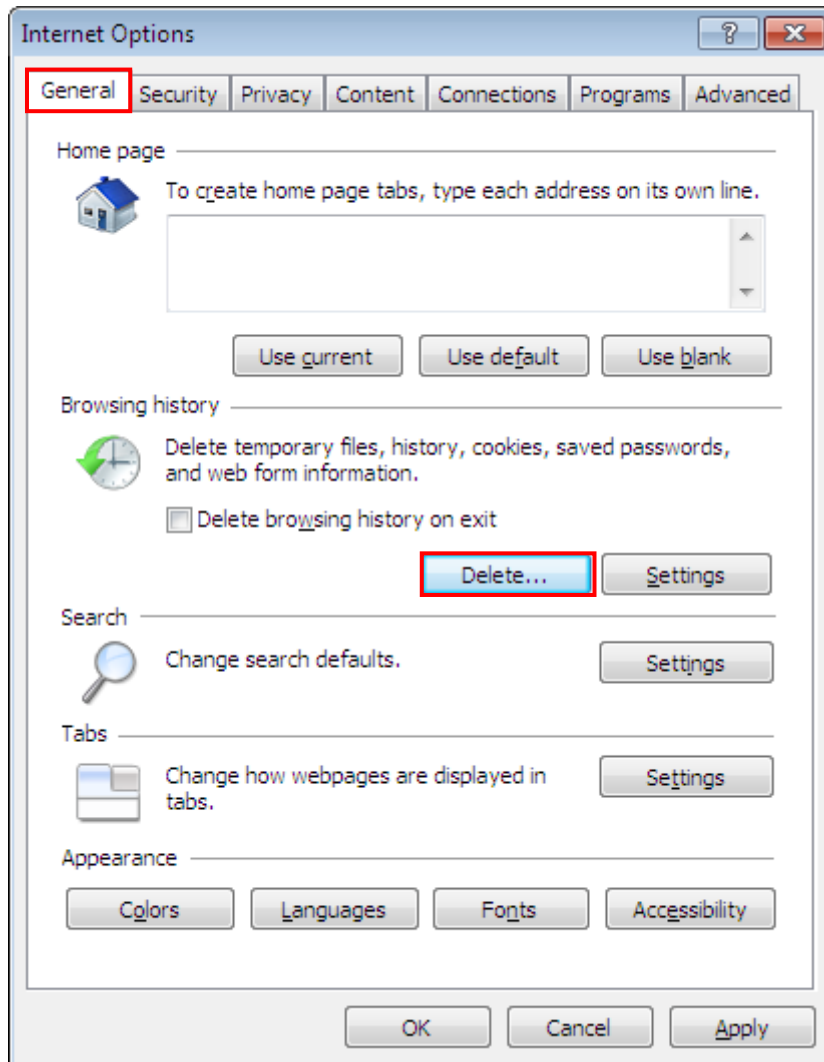
## ۲. خالی کردن Cache

برای خالی نمودن Cache مرورگر خود می توانید به فایل "[راهنمای بررسی مشکلات مرورگر](#)" مراجعه فرمایید. به عنوان نمونه تنظیمات مرورگر Internet Explorer در زیر درج شده است :  
همان طور که در شکل زیر مشاهده می کنید، از منوی Tools گزینه Internet Options را انتخاب کنید.



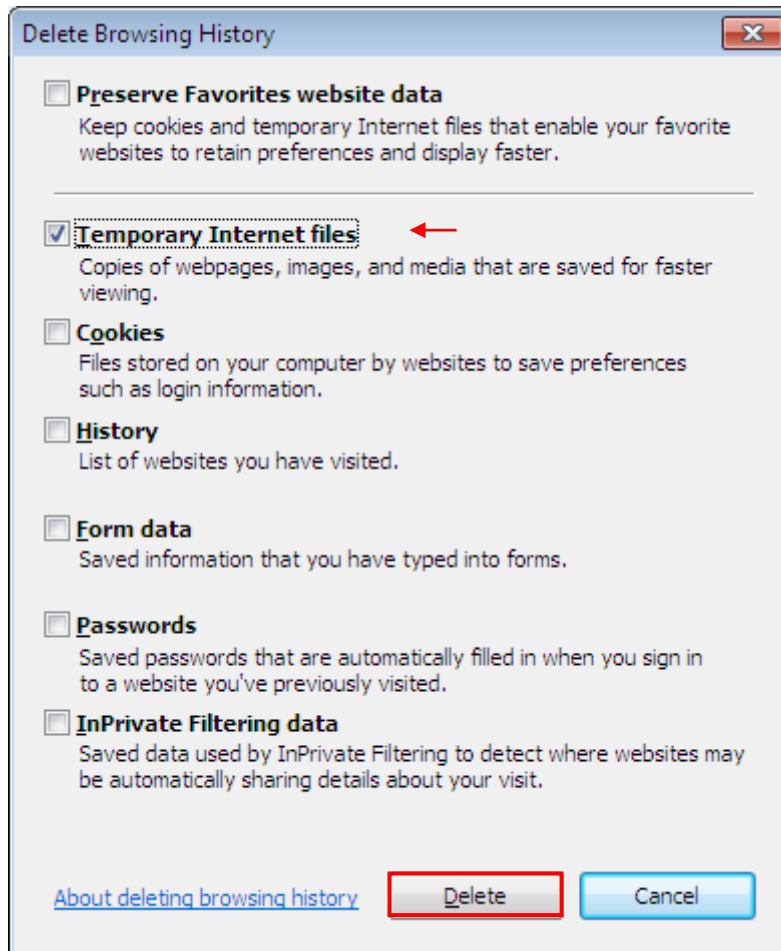
شکل ۳

صفحه Internet Options به صورت زیر ظاهر می‌شود.  
در سربرگ General، در قسمت Browsing History بر روی گزینه Delete کلیک کنید.



شکل ۴

صفحه Delete Browsing History به صورت زیر ظاهر می‌شود.  
 تیک گزینه Temporary Internet files را زده و در انتها بر روی Delete کلیک کنید.

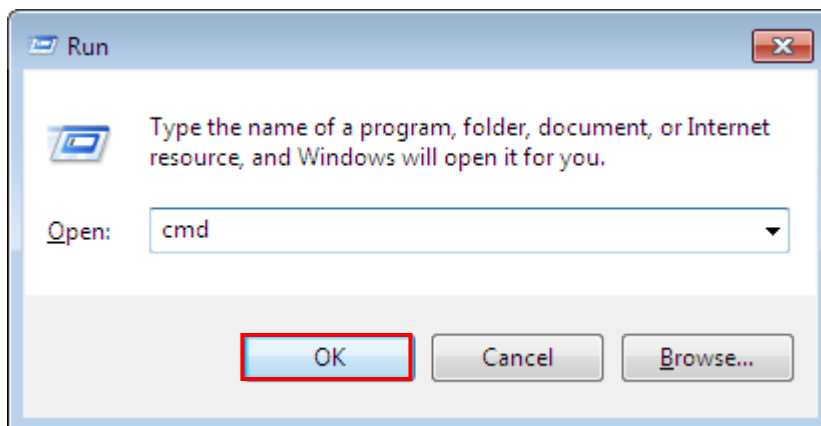


شکل ۵



### ۳. برطرف نشدن مشکل

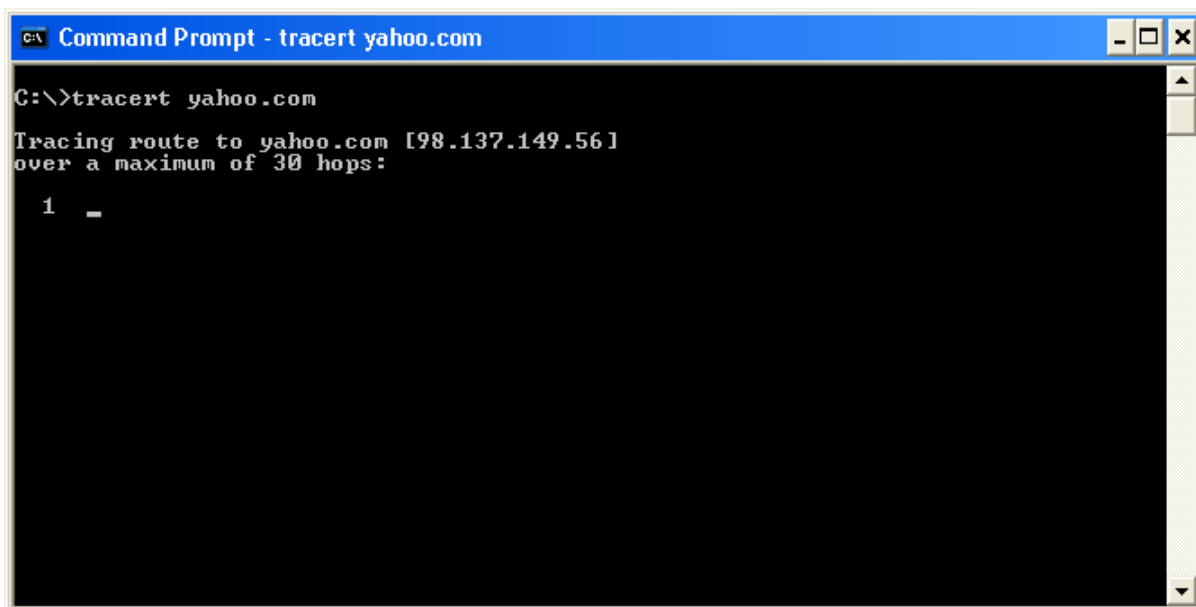
در صورت برطرف نشدن مشکل در صورت امکان ، باز شدن سایت را با مرورگر های دیگر نیز تست بفرمایید. در صورت باز نشدن سایت از منوی Start کامپیوتر خود گزینه Run را انتخاب کنید . (این مورد را می‌توانید با انتخاب کلید "ویندوز" و حرف R بر روی Keyboard خود نیز انجام دهید. ) بعد از باز شدن قسمت Run در داخل آن گزینه CMD را تایپ کرده و بر روی OK کلیک کنید.



شکل ۹

با انتخاب گزینه OK صفحه Command Prompt برای شما باز خواهد شد. در این قسمت دستور زیر را تایپ کنید :

Tracert < آدرس سایت >



شکل ۱۰

به جای گزینه "آدرس سایت" ، آدرس سایت خود را تایپ بفرمایید.

---

در صورت اتمام دستور Trace آن را کپی کرده و یا از آن Print Screen گرفته و به [CS@Shatel.ir](mailto:CS@Shatel.ir) ایمیل بفرمایید.  
در کوتاه ترین زمان همکاران ما در شرکت شاتل پاسخگوی شما خواهند بود.