

MBKE- Hướng dẫn khắc phục lỗi DNS khiến Khách Hàng không thể truy cập vào Web Ketrade

Kính gửi: QUÝ KHÁCH HÀNG

Công ty TNHH MTV Chứng khoán Maybank Kim Eng (MBKE) trân trọng cảm ơn Quý khách đã sử dụng sản phẩm Giao dịch trực tuyến của công ty trong suốt thời gian qua.

Gần đây, do ảnh hưởng của đường truyền mạng nên thỉnh thoảng một số Khách Hàng (KH) có thể gặp khó khăn khi truy cập vào các trang web nói chung cũng như trang giao dịch trực tuyến KE Trade nói riêng (<https://ketrade.com.vn>).

Nếu KH gặp tình trạng Web chậm, không load được hoặc sau khi loading xuất hiện màn hình đen có thể nguyên nhân là do sự mất ổn định từ DNS của các nhà mạng và sự quá tải người dùng trong thời gian giãn cách. Để hỗ trợ kịp thời không ảnh hưởng đến quá trình giao dịch của Quý Khách, MBKE gửi đến KH hướng dẫn khắc phục tạm thời như sau:

❖ Trường hợp 1: Thay đổi DNS trên máy tính hệ điều hành windows :

➤ Bước 1:

▪ *Áp dụng đối với máy tính Windows 7 trở xuống:*

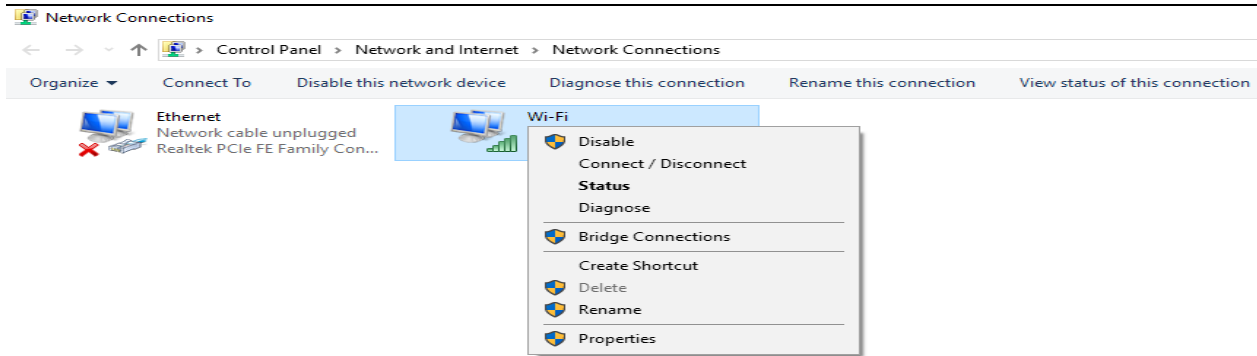
- Gõ tìm kiếm “Control Panel” ở ô tìm kiếm phía trái màn hình bên dưới.
- Sau đó chọn “Network and Internet”.
- Tiếp theo bấm vào “Network and Sharing Center”.
- Nhìn về phía bên phải, chọn “Change adapter settings”

▪ *Áp dụng đối với Windows 10*

Trong khung tìm kiếm, gõ “ncpa.cpl” sẽ xuất hiện “Network Connections”

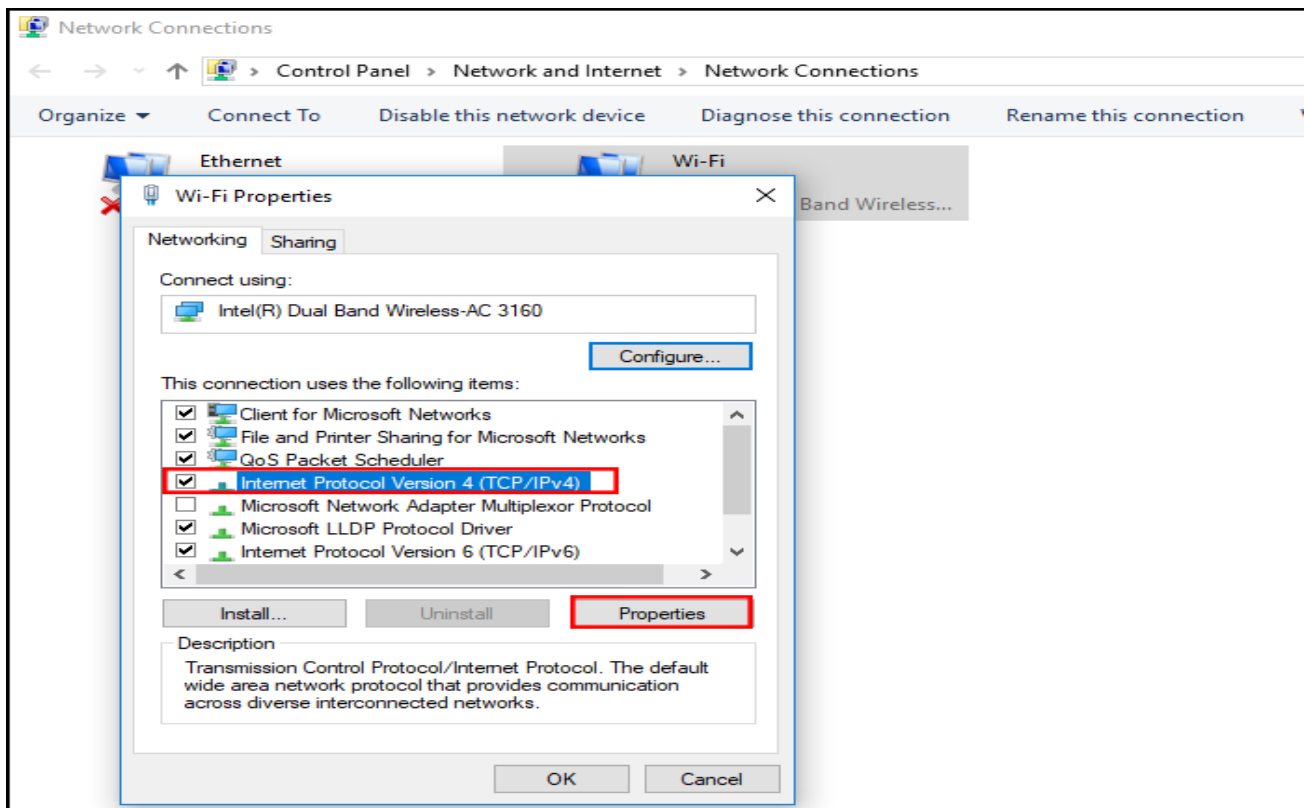
➤ Bước 2:

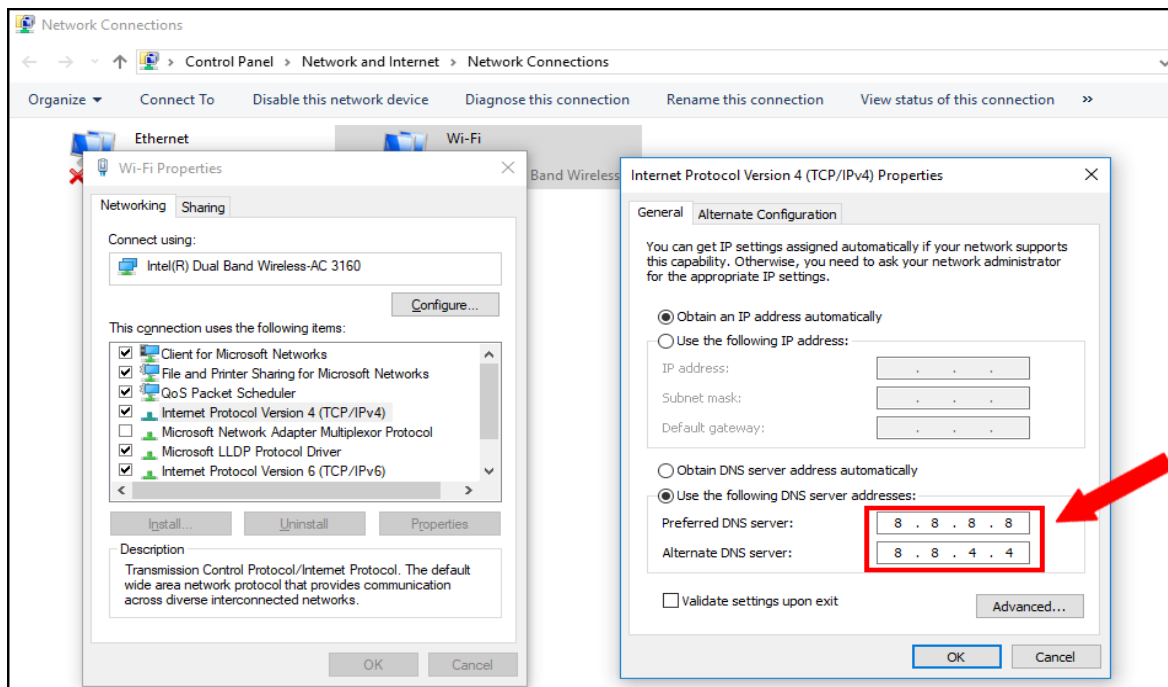
Mở thư mục Network Connections > **Click chuột phải** vào đường truyền đang sử dụng > “Properties”.



➤ **Bước 3:**

- Chọn **“Internet Protocol Version 4 (TCP/IPv4)” > Properties > Đổi địa chỉ DNS ở bảng mới hiện lên.**
- **Bỏ chọn Internet Protocol Version 6 (TCP/IPv6)”**





➤ **BƯỚC 4:**

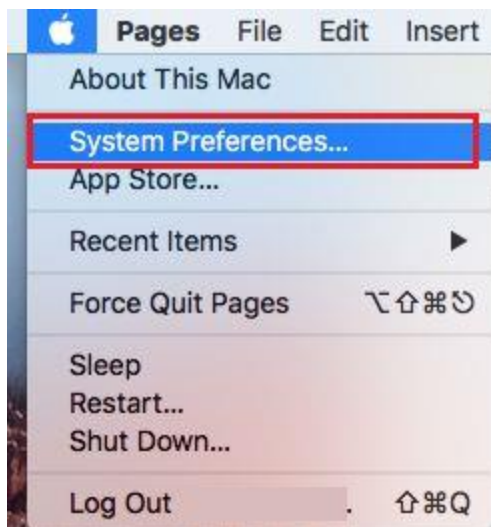
Chỉnh sửa DNS theo 1 trong các dãy số sau: hoặc các DNS riêng theo từng nhà mạng nếu muốn chắc chắn có kết quả thành công:

- **Google DNS : 8.8.8.8 / 8.8.4.4 (Khuyên dùng)**
- **Cloudflare DNS 1.1.1.1 /1.1.1.3 (Khuyên dùng)**
- Dùng Open DNS 208.67.222.222 / 208.67.220.220
- Mạng VNPT HN: 203.162.0.181 / 203.162.0.182
- Mạng VNPT HCM: 203.162.4.190 / 203.162.4.191
- Mạng FPT: 210.245.24.20 / 210.245.24.22
- Mạng Viettel: 203.113.131.1 / 203.113.131.2

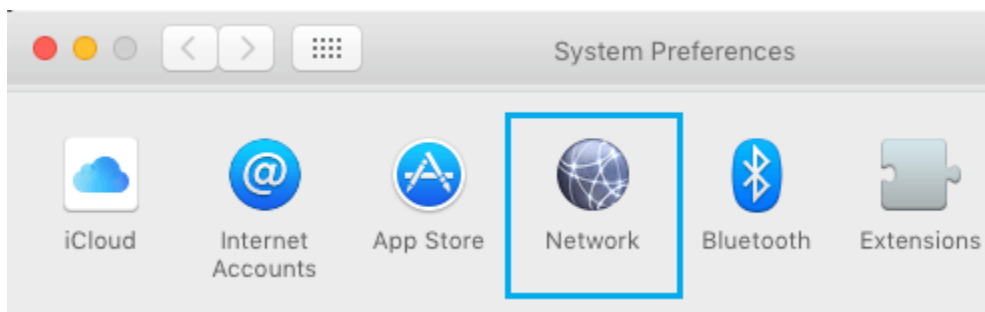
❖ **Trường hợp 2: Thay đổi máy chủ DNS trên Mac:**

Để chuyển máy chủ trên MacBook, Mac Mini hoặc iMac sang Google DNS, Quý khách có thể thực hiện theo hướng dẫn như sau:

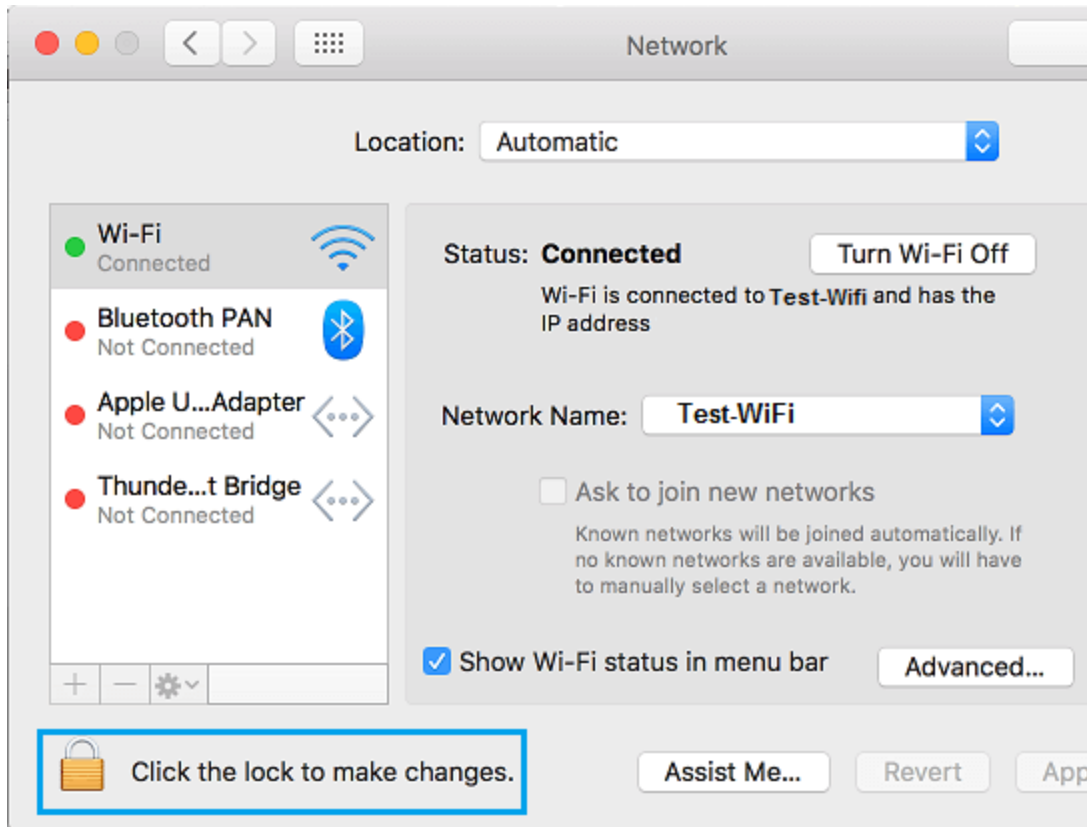
- **BƯỚC 1:** Click **Apple Logo** và chọn **System Preferences** như hình.



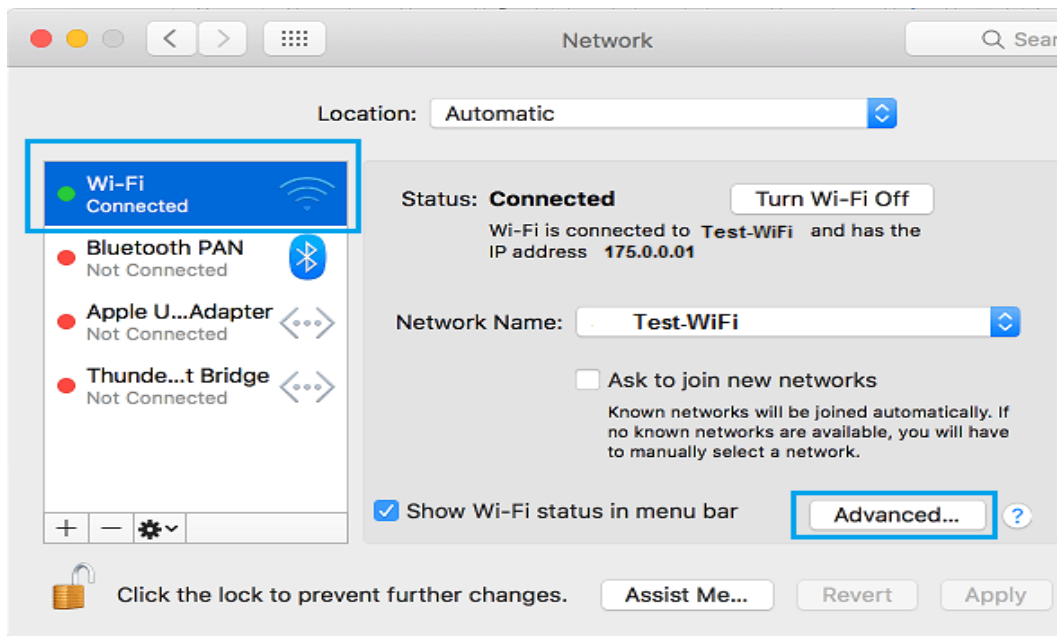
- **Bước 2:** Trên màn hình **System Preferences**, click **Network tab**.



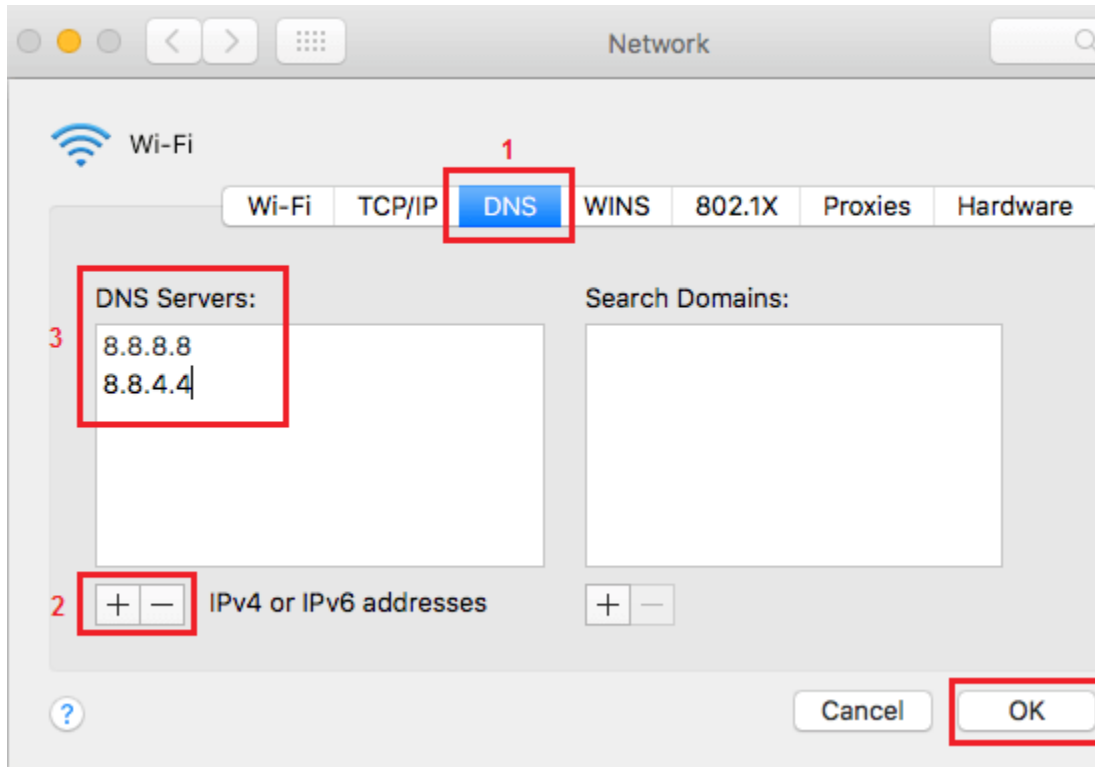
- **Bước 3:** Trong phần **Network** , chọn Wifi và click vào dòng “**Click the lock to make changes**” như hình:



- **Bước 4:** Hệ thống sẽ yêu cầu nhập **Admin User Name** và **Password** để vào **System Preferences**.
- **Bước 5:** Chọn **Network (WiFi/Ethernet)** và click **Advanced**



- **Bước 6:** Ở màn hình tiếp theo:
1. Chọn **DNS**
 2. nhấn nút +
 3. **Nhập 8.8.8.8 và 8.8.4.4 hoặc các DNS khác** > Nhấn OK



Để biết thêm thông tin chi tiết hoặc cần hỗ trợ, Quý khách hàng vui lòng liên hệ:

- ❖ Môi giới quản lý tài khoản.
- ❖ Hotline: (028) 44 555 888 – ext:1 hoặc 2

Trân trọng!