

Рекомендации по обращению в техподдержку

Настоятельно рекомендуем вам ознакомиться с данной статьёй перед обращением в техническую поддержку, для получения наиболее грамотной и быстрой помощи от наших специалистов.

Перед обращением в техподдержку

Для начала рекомендуем вам произвести несколько простых действий, которые могут помочь вам справиться с проблемой без обращения в техподдержку.

- Обновите прошивку.
- [Произведите сброс устройства на заводские настройки.](#)
- Проверьте наличие подходящей статьи на нашем интернет-портале в разделе [часто задаваемые вопросы](#).

Обращение в техподдержку

Если перечисленные в прошлом пункте способы не помогли вам решить возникшую проблему, в таком случае следует обратиться в техническую поддержку. Сейчас мы разберем, как это сделать правильно.

Приложите к письму несколько скриншотов из веб-интерфейса роутера

Для дальнейших действий необходимо выполнить подключение к роутеру по веб-интерфейсу (Подробнее: [Вход в веб-интерфейс](#))

Вам необходимо прикрепить к письму кадры следующих вкладок:

- “Модем” → “Информация”

Советуем нажать кнопку “ДЕТАЛЬНЫЙ” в правом нижнем углу экрана, чтобы привести более подробные данные, как на примере ниже.

Kroks Rt-Cse m6-G БЕЗОПАСНЫЙ РЕЖИМ ВЫКЛЮЧЕН

- Статус
- Система
- Службы
- Сеть
- Модем
 - Информация
 - Конфигурация
 - USSD
 - Сообщения
 - Терминал
 - Ячейка
 - Антенна

Выйти

Модем

Производитель	Quectel
Модель	EG06EL
IMEI	868759038795540
Аппаратная версия	20000
Ревизия	EG06ELAR04A04 M4G
Профиль	ROW_Generic_3G PP (06010821)
Плагин	quectel
Порт root	/sys/devices/plat form/1e1c0000.x hci/usb2/2-1
Порт net	/dev/wwan0
Порт gps	/dev/ttyUSB1
Порт qmi	/dev/cdc-wdm0
Порт main	/dev/cdc-wdm0
Порт at	/dev/ttyUSB2

Локальная SIM #1

Оператор	t2 (25020)
IMSI	250202106748936
ICCID	89701202135600789363
APN	internet.tele2.ru
Конфигурация	Тип: chap Пользователь: Пароль: Тип IP: ipv4 PDN подкл.: да Роуминг: да
Фиксация диапазона	unlock
Фиксация оператора	unlock
Фиксация BC	4G unlock

Статус

Состояние	подключен
Питание	Модем: вкл SIM: вкл
Температура	45°C
Качество сигнала	62%
Технология	lte
Модуляция сигнала (DL/UL)	64qam / ?
Диапазон	4G B3: 1800+ Дуплекс: FDD DL: 1830 МГц UL: 1735 МГц BW: 20 МГц
	4G B7: 2600 Дуплекс: FDD DL: 2685 МГц UL: 2565 МГц BW: 10 МГц

Подключение

Состояние	подключен
IPv4 method	static
IPv4-адрес	7.238.23.123 / 29
IPv4-адрес шлюза	7.238.23.124
IPv4 DNS	1: 10.219.7.250 2: 10.219.137.250

Местоположение сети

PLMN	250 20
TAC	007323
ID ячейки	57E5B 0B
Расстояние до BC	0.30 км

Сигнал: 4G

RSSI	-75.00 дБм
RSRQ	-13.00 дБм
RSRP	-108.00 дБ
SNR	6.00 дБ

Сервис

Состояние	connected 420s
Действие	idle
Time executed	21

ПРОСТОЙ

- “Модем” → “Конфигурация”

Kroks Rt-Cse m6-G БЕЗОПАСНЫЙ РЕЖИМ ВЫКЛЮЧЕН

- Статус
- Система
- Службы
- Сеть
- Модем
 - Информация
 - Конфигурация
 - USSD
 - Сообщения
 - Терминал
 - Ячейка
 - Антенна

Выйти

modem1 Сервис

Основные Локальная SIM #1 Локальная SIM #2

Модем

Производитель	Quectel
Модель	EG06EL
IMEI	868759038795540
Основная SIM карта	Локальная SIM #1
Локация GPS	Выключено
Настройка часов	Выключено

Действие

Управление модемом	ОТКЛЮЧИТЬ
Питание модема	ОТКЛЮЧИТЬ
Перезагрузить модем	ПОДТВЕРДИТЬ
Модем к заводским	ПОДТВЕРДИТЬ

Сообщения RPC

Учётные данные	Пароль	Подтверждение	отключить	УДАЛИТЬ
Пример				
Получить время работы роутера		\$PASSWORD: uptime		
Перезагрузить роутер		\$PASSWORD: reboot		
Получить уровень сигнала и температура		\$PASSWORD: echo \$modemQuality \$modemTemp		
Получить все ключевые слова		\$PASSWORD: set grep -e modem -e bearer -e simcard		

ПРИМЕНИТЬ

- “Модем” → “Антенна”

http://wiki.glschnklx.ru/

Printed on 2026/04/28 22:31

Статус

Оператор	25020: t2
Технология	lte
Качество сигнала	62%
TAC	007323
ID ячейки	057E5B0B
Расстояние до БС	0.30 км

Соединение

Устройство IPv4	7.238.23.123/29
Пинг IPv4	8.8.8.8
Статус пинга	online 100% 78.64 мс

Сигнал: 4G

RSSI	-75 dBm	RSRQ	-12 dBm	RSRP	-107 dB	SNR	8.4 dB
------	---------	------	---------	------	---------	-----	--------

Диапазон

4G B3: 1800+ Дуплекс: FDD DL: 1830 МГц UL: 1735 МГц BW: 20 МГц	4G B7: 2600 Дуплекс: FDD DL: 2685 МГц UL: 2565 МГц BW: 10 МГц
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

- “Статус” → “Обзор”

Система

Имя хоста	kndrt41r1
Модель	Kroks KNoRt41R1
S/N	014223586598018
Архитектура	MediaTek MT7621 ver:1 eco:3
Версия прошивки	23.05.3-240607
Версия ядра	5.15.150
Время	2024-10-31 12:01:09
Время работы	29d 3h 54m 15s
Нагрузка (1, 5, 15м)	0.06, 0.04, 0.00

Оперативная память (RAM)

Свободно	15.13 MiB / 117.68 MiB (12%)
Занято	93.11 MiB / 117.68 MiB (79%)
Кеш	24.98 MiB / 117.68 MiB (21%)

Приложите к письму несколько файлов

Перейдите на вкладку “Модем” → “Конфигурация” → “Сервис”. И нажмите кнопку **DOWNLOAD** в строке **service information**.

The screenshot shows the web interface for a Kroks Rt-Cse m6-G router. The top navigation bar is blue with the router's name and a status indicator 'БЕЗОПАСНЫЙ РЕЖИМ ВЫКЛЮЧЕН'. A left sidebar contains a menu with items like 'Статус', 'Система', 'Службы', 'Сеть', 'Модем', 'Информация', 'Конфигурация', 'USSD', 'Сообщения', 'Терминал', 'Ячейка', 'Антенна', and 'Выйти'. The main content area is divided into three sections: 'Параметры' (Parameters) with a table of settings, 'Действие' (Action) with buttons for 'ПОДТВЕРДИТЬ' and 'DOWNLOAD', and 'Shell template' with a code editor containing a shell script. A 'ПРИМЕНИТЬ' (Apply) button is at the bottom right.

Параметры	
Message storage type	RAM storage
Message storage size	256
Cell storage type	RAM storage

Действие	
ModemManager restart	ПОДТВЕРДИТЬ
Service restart	ПОДТВЕРДИТЬ
Service information	DOWNLOAD

```
modemSignal() {
  if [ -n "$1" ]; then
    modemName="$1"
  fi
  echo "Modem: ${modemName}"
  mmcli -n ${modemName} --signal-get
}
```

Скаченный файл прикрепите при отправлении письма.

Также к письму необходимо [приложить журналы](#) из веб интерфейса роутера, **после того как произойдёт ошибка.**

Если же возникающая ошибка приводит к выключению вашего устройства, в таком случае следуйте [этой инструкции](#).

From:
<http://wiki.glschnklx.ru/> - kroks

Permanent link:
<http://wiki.glschnklx.ru/routery/tehnicheskaya-podderzhka/rekomendacii-po-obrashcheniyu-v-tehpodderzhku>

Last update: 2026/04/22 10:33

