

Foire Aux Questions (F.A.Q)

Table des matières

1. Problèmes DNS fréquents détectés
2. Questions générales

1. Problèmes DNS fréquents détectés

Types de problèmes détectés :

- Modification d'adresse IP (A/AAAA) : l'adresse IP du domaine a changé.
- Changement de serveur mail (MX) : modification, ajout ou suppression d'un enregistrement MX.
- Ajout ou suppression de CNAME : un alias DNS a été ajouté ou retiré.
- Ajout d'un enregistrement TXT suspect : par exemple, une clé SPF/DKIM inconnue.
- Délégation incorrecte : les serveurs NS ne correspondent plus à la configuration attendue.
- Serveur DNS non joignable : le serveur ne répond pas ou le domaine n'est plus résolu.
- Suppression d'un enregistrement critique (A, MX, etc.).
- Ajout d'un sous-domaine inattendu.

Causes possibles :

- Erreur humaine (modification involontaire, mauvaise manipulation)
- Changement chez le fournisseur DNS ou hébergeur
- Piratage ou compromission du compte DNS
- Automatisation ou script mal configuré
- Expiration du domaine ou suspension
- Propagation DNS incomplète ou retardée

Conséquences potentielles :

- Perte d'accès au site web
- Perte ou blocage des emails (MX)
- Faille de sécurité (détournement, phishing, interception de mails)
- Déclassement SEO ou perte de confiance
- Interruption de service pour les utilisateurs
- Propagation de fausses informations DNS

Que faire en cas de problème détecté ?

1. Vérifiez le détail du log (valeurs avant/après, type de problème).
2. Confirmez la modification auprès de votre équipe ou fournisseur.

3. En cas de doute, restaurez la configuration précédente ou contactez le support.
4. Consultez la fiche incident générée par ProjetDNS pour des recommandations adaptées.
5. Changez vos mots de passe si une compromission est suspectée.
6. Surveillez la propagation et testez l'accès au site/emails.

Checklist rapide :

- Le changement est-il attendu ?
- La nouvelle valeur est-elle correcte ?
- Le domaine répond-il toujours ?
- Les emails fonctionnent-ils ?
- Un incident doit-il être déclaré ?

Exemples d'action :

- Adresse IP modifiée sans raison : restaurez l'ancienne IP, contactez le support DNS.
- MX supprimé : vérifiez la configuration mail, restaurez l'enregistrement.
- Ajout TXT suspect : analysez la clé, supprimez si inconnu.

Qui contacter selon la situation :

- DSI / Responsable informatique : pour toute modification non autorisée ou incident majeur.
- Support du registrar ou hébergeur DNS : si le problème vient du fournisseur.
- Équipe interne sécurité : en cas de suspicion de piratage.
- Support ProjetDNS : pour toute question sur la détection ou l'outil (support@projetdns.fr).

Astuce : Joignez le log détaillé et la fiche incident lors de votre demande.

2. Questions générales

Q : Que faire en cas de problème de scan DNS ?

R : Vérifiez la configuration de votre domaine, la connectivité réseau et consultez les logs pour plus de détails. Si le problème persiste, contactez le support.

Q : Comment interpréter les résultats ?

R : Un statut Succès indique que le scan DNS s'est déroulé sans erreur. Erreur ou Incident signale un problème détecté lors de la résolution DNS.

Q : Qui contacter en cas de souci ?

R : Utilisez la page Contact du site pour joindre l'équipe support. Précisez votre problème et joignez des captures/logs si possible.

Q : Quels sont les formats d'export supportés ?

R : Les exports sont disponibles en TXT, PDF et ZIP. Vous pouvez choisir le format lors de l'export des logs.

Q : Exemples de bonnes pratiques

R :

- Surveillez régulièrement vos domaines.
- Activez les alertes email/SMS pour être notifié rapidement.
- Exportez et sauvegardez vos logs périodiquement.
- Consultez la FAQ pour toute question.

Q : Infos pratiques et contacts

R :

- Support : support@projetdns.fr
- Documentation : disponible sur demande.
- Conseil : Consultez régulièrement vos alertes et l'historique des scans.