**Добавить игру (и клиента для игры (исполняемых файлов клиента может быть несколько (например, Origin.exe и OriginClientService.exe))) в исключения (доверенные приложения) брандмауэра (Windows) и антивируса (режим сканирования в реальном времени файлов и папок (отключать на время игры) и режим брандмауэра) (для брандмауэров – «создать правило».. исполняемый файл.. «разрешить все подключения»).**

**Конфликт программ и приложений**

Выполнить чистую загрузку

msconfig – Службы – Флажок «Не отображать службы Майкрософт» - Отключить всё

- Автозагрузка (открыть Диспетчер задач) – Отключить каждый элемент автозагрузки (для Windows 7 – вкладка «Общие» - Выборочный запуск – снять флажок «Загружать элементы автозагрузки»)

Если помогло

Отключить все лишнее и ненужное ПО во время игры (также VPN и прокси-сервер или аналогичное ему ПО) в Автозагрузке.

**Проверить включена ли функция UPnP**

Включить нужно на компе и в роутере (также эту функцию можно попробовать включить в настройках консоли)

на компе - Панель управления – Центр управления сетями и общим доступом – Изменить дополнительные параметры общего доступа – Сетевое обнаружение – Включить сетевое обнаружение

в роутере – настройки роутера – Интернет – Подключение – Включить UPnP

**Открыть порты на роутере (на примере роутера Asus)**

Список портов для конкретной игры найти в интернете (для консолей списки портов другие – искать в интернете)

Для открытия портов компьютеру (или другому устройству) на роутере нужно зарезервировать внутренний статический IP-адрес.

1. Зайти в настройки роутера (192.168.1.1 для Asus)
2. Локальная сеть – DHCP-сервер – Включить назначение вручную – Да – MAC-адрес – выбрать комп (устройство) по мак-адресу или имени – оставить предложенный или задать свой из диапазона (выше, в Основных настройках) – Добавить – Применить
3. Подождать перезагрузки роутера

Открытие портов

1. Зайти в настройки роутера (192.168.1.1 для Asus)
2. Интернет – Переадресация портов – Включить переадресацию портов – Да
3. Список избранных серверов и Список избранных игр. Там можно выбрать самые популярные серверы и игры, для которых настройки будут выставлены автоматически
4. Имя службы - можно задать имя программы для которой открывается порт
5. Диапазон портов – здесь задается порт. Если надо задать именно диапазон портов, то задавать через двоеточие, вот так - 30297:30597 (если диапазон и порт вне диапазона – двоеточие и запятая, вот так - 30297:30597,30599 (без пробела))
6. Локальный IP-адрес – выбрать из списка присвоенный ранее компьютеру (устройству) статический IP.
7. Локальный порт - здесь указываем порт на компьютере, на который будет идти перенаправление. Как правило, это такой же порт как в поле "Диапазон портов". Если в том поле указано несколько портов, то это поле остается пустым.
8. Протокол - выбираем из списка нужный протокол
9. Добавить – Применить
10. Подождать перезагрузки роутера

**Перезапуск роутера (отсоединить питание на одну минуту) и игровой системы (ПК или консоль) (отсоединить питание на 2 минуты)**

Преимущественно в случаях когда роутер и/или игровая система работают долгое время

**Отключить в свойствах подключения использование интернет-протокола версии 6 (TCP/IPv6)**

**Запускать игру (и клиент для игры) с правами администратора**

Ярлык игры (и клиента для игры (ярлыков клиента может быть несколько (например Origin.exe и OriginClientService.exe))) – Свойства – Совместимость – Параметры – Флажок «Выполнять эту программу от имени администратора»

**Очистка DNS**

Командная строка (от имени администратора) – ipconfig/flushdns – Должна появиться надпись «Настройка протокола IP для Windows. Кэш сопоставителя DNS успешно очищен»

**Восстановить содержимое hosts-файла**

<https://support.microsoft.com/ru-ru/help/972034/how-can-i-reset-the-hosts-file-back-to-the-default>

**Сказать пользователю что нужно позвонить провайдеру и попросить его открыть порты на его (провайдера) маршрутизаторе (найти в интернете конкретные порты для конкретной игры)**

**Самые радикальные методы**

**Для консолей – можно добавить консоль (задав ей статический IP) в зону DMZ на роутере. Настройки роутера – Интернет – DMZ – Включить DMZ – указать IP-адрес видимой станции (для роутеров Asus). Компы в DMZ настоятельно рекомендуется не добавлять!!!**

**Попробовать сыграть без использования роутера – воткнуть сетевой кабель напрямую в игровую систему. Если помогло - если у пользователя беспроводное соединение по возможности (наличие портов LAN на роутере и игровой системе) предложить ему перейти на проводное**

В случаях разрыва соединения в процессе игры (помехи беспроводной сети)

**Предложить пользователю приобрести внешний статический IP-адрес у провайдера**

**Дополнительно. Диагностика сети с помощью программы UOTrace**

1. Запустить программу. Если появится всплывающее окно «UO Server List not found..» - нажать «No»
2. Открыть меню «Options» и выбрать «Advanced»
3. В прямоугольное окно ввести адрес сервера (для ЕА – easo.ea.com (применимо для большинства игр ЕА))
4. Нажать «Trace route»
5. После завершения трассировки маршрута нажать «Poll»
6. После того как программа отправит 100 пакетов нажать «Stop poll»

Следует обратить внимание на потери пакетов (%Loss) на определяемых хостах, а также на пинг (хороший пинг – до 150 ms, более высокие показатели пинга свидетельствуют о перегрузке сети).

Как вариант нехорошего сигнала – почти все хосты неопределенные (Unknown Host). Свидетельствует об определенном количестве фильтров на пути сигнала, о том, что сигнал, возможно, проходит через закрытые каналы и сети. Лечится подключением внешнего IP у провайдера.

Mac

Поскольку программа UOTrace недоступна на Mac, для проверки соединения вам потребуется запустить трассировку через Traceroute и Pathping.

**Traceroute:**

1. Откройте папку "Приложения".
2. Откройте папку "Утилиты".
3. Дважды нажмите на кнопку **Терминал**.
4. Введите в окне терминала **traceroute easo.ea.com > ~/Desktop/trace.txt**.
5. Нажмите **Назад**.

* По окончании трассировки на вашем рабочем столе появится новый текстовый файл **trace.txt**.

**Pathping**

1. Откройте папку **Приложения**.
2. Откройте папку "**Утилиты**".
3. Дважды нажмите на кнопку **Терминал**.
4. Введите в окне терминала **traceroute -S -q 30 easo.ea.com > ~/Desktop/pathping.txt**.
5. Нажмите **Назад**.

* По окончании трассировки на вашем рабочем столе появится новый текстовый файл **pathping.txt .**

Проверьте файлы на наличие задержек (обозначены тремя звездочками \*\*\*), которые могут указывать на проблемы с подключением вашей сети к игровым серверам.

Следует обратить внимание на потери пакетов (%Loss) на определяемых хостах, а также на пинг (хороший пинг – до 150 ms, более высокие показатели пинга свидетельствуют о перегрузке сети).

Как вариант нехорошего сигнала – почти все хосты неопределенные (Unknown Host). Свидетельствует об определенном количестве фильтров на пути сигнала, о том, что сигнал, возможно, проходит через закрытые каналы и сети. Лечится подключением внешнего IP у провайдера.