

# Lentidão - procedimento de tracert/ping

O Traceroute é uma ferramenta de diagnóstico que rastreia a rota da internet de um determinado usuário/computador até o computador final (site, servidor) da conexão.

Como ver a trajetória em diferentes Sistemas Operacionais (como fazer):

## No Windows:

1. Vá para o prompt de comando clicando em **INICIAR > EXECUTAR**, digite **cmd** e clique **ENTER**.
  2. Escreva *tracert integra.adv.br* e aperte enter.
  3. Quando houver terminado a consulta, selecione todo o texto na tela do DOS, copie e cole o resultado em um word ou bloco de notas e salve.
- 

## No Linux:

1. Vá para o prompt de comando clicando em **INICIAR > EXECUTAR**, digite **cmd** ou terminal e clique em **ENTER**.
2. Escreva *tracert integra.adv.br* e aperte enter.
3. Quando houver terminado a consulta, selecione todo o texto na tela do DOS, copie e cole em um word ou bloco de notas e salve.

Solicite o envio do resultado ao cliente (print da tela) via email e abra chamado interno contendo as seguintes informações.

## Procedimentos após o recebimento dos arquivos:

1. Na ficha do cliente , clique no link "indicar"
2. Em Grupo > selecione chamado interno
3. Em Detalhamento > selecione Software jurídico (integra)
4. Item do Detalhamento > selecione Acesso ao cliente
5. Setor > Central de relacionamento

No informativo, devemos inserir detalhadamente:

Resultado do tracert: Abas e funcionalidades que estão com lentidão e seus respectivos prints;



**Obs.:** tarefa só deverá ser aberta mediante veracidade dos fatos e após todos os procedimentos de limpeza de cache, teste interno de lentidão(seu integra) forem realizados e mesmo assim a lentidão continuar.

---

Revision #3

Created 16 March 2023 12:28:10 by Admin

Updated 13 December 2023 17:39:46 by Admin