

## Testes básicos – Suporte técnico

Testes:

Ping – protocolo icmp, dispara um pacote de dados para um determinado destino, pode ser executado a partir da concentradora pppoe ou pelo cmd do windows;

a partir do mikrotik: menu à esquerda em new terminal, na janela que abrir digite “ping IpDoCliente” e pressione a tecla enter, esse comando disparará ping até pressionar o atalho de teclado “ctrl+c”;

a partir do windows: na barra de pesquisa procurar por “cmd”, abrir o programa, dentro da janela que abrir digitar “ping IpDoCliente -t” e pressione a tecla “enter”, esse comando disparará ping até pressionar o atalho de teclado “ctrl+c”;

**LEMBRANDO QUE PARA ESTE TESTE O EQUIPAMENTO QUE AUTENTICA O PPPoE DO CLIENTE (ROTEADOR OU ONU) TEM QUE ESTAR COM O PING NA WAN HABILITADO!!**

O teste acima citado verificará a conexão entre a concentradora pppoe (ou o computador que abriu o cmd) e o equipamento do cliente, sendo útil para verificação de falha de comunicação dentro da rede.

Para testar a conexão do cliente para internet utilize o comando “ping 8.8.8.8 -t” (sem verificar DNS) ou “ping registro.br -t” (verificando DNS) a partir do cmd na máquina do cliente. Alguns equipamentos (roteadores ou onu’s) possuem suporte para teste de ping a partir dela, normalmente no menu ferramentas>ping dos equipamentos citados;

Para testar a conexão da rede para internet utilize o comando “ping 8.8.8.8” (sem verificar DNS) ou “ping registro.br -t” (verificando DNS) no terminal da concentradora de pppoe ou da rb de borda;

Tracert (traceroute) – ferramenta para traçar rota a partir do dispositivo onde está executando o comando para o ip (ou site) de destino;

a partir do mikrotik: menu a esquerda em tools>traceroute na janela que abrir em traceroute to preencha com Ip de destino e clique no botão “start”;

a partir do windows: na barra de pesquisa procurar por “cmd”, abrir o programa, dentro da janela que abrir digitar “tracert IpDeDestino” ou “tracert SiteDeDestino” e pressione a tecla “enter”, aguarde a finalização do comando onde será apresentada uma lista de todos roteadores por onde o pacote passou até chegar ao destino especificado no comando;

Leitura recomendada: <https://docs.microsoft.com/pt-br/windows-server/administration/windows-commands/ping>

<https://support.microsoft.com/pt-br/topic/como-usar-o-tracert-para-solucionar-problemas-de-tcp-ip-no-windows-e643d72b-2f4f-cdd6-09a0-fd2989c7ca8e>

<https://docs.microsoft.com/pt-br/windows-server/administration/windows-commands/nslookup>

<https://docs.microsoft.com/pt-br/windows-server/administration/windows-commands/ipconfig>