

Gentile Cliente

Quando la connessione al cloud risulta lenta occorre effettuare questi controlli , che sono tutti ugualmente importanti :

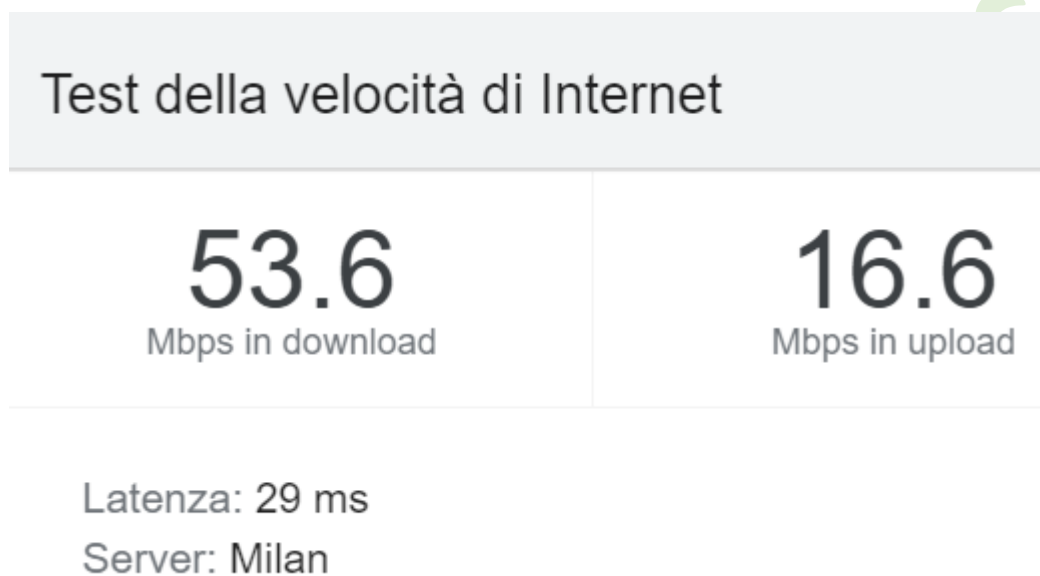
1 verificare che la connessione ad internet sia attiva

Per questa operazione è sufficiente provare a navigare o effettuare qualsiasi altra operazione che prevede l'accesso ad internet e di solito è un controllo che si esegue spontaneamente e che da esito positivo

2 verificare le prestazioni della connessione ad internet

Per effettuare questa operazione si può utilizzare lo speed test che google mette gratuitamente a disposizione

Il risultato che si ottiene è di questo tipo



Il cloud di Jeko non ha bisogno di tante risorse in quanto per ogni postazione mediamente bastano 100 KB
100KB devono però essere disponibili sia in download (per scaricare dati) che in upload (per inviare dati)

In base al numero di utenti attivi in contemporanea è quindi necessario fare i conteggi opportuni e comparare le risorse necessarie con quelle disponibili

Fondamentale è verificare la latenza, se superiore ai 50 ms le prestazioni decadono sensibilmente e per ripristinarle è necessario verificare che la vostra rete funzioni correttamente oppure sentire il vostro provider internet

E' anche vivamente consigliato configurare il firewall in modo che riservi la banda necessaria alla connessione al cloud di Jeko ed evitare così che venga "mangiata" da altri tipi di connessioni (navigazione, download, videochiamate...ecc...). Per questa operazione rivolgetevi a chi vi ha fornito il firewall.

3 verificare l'utilizzo della banda della connessione internet

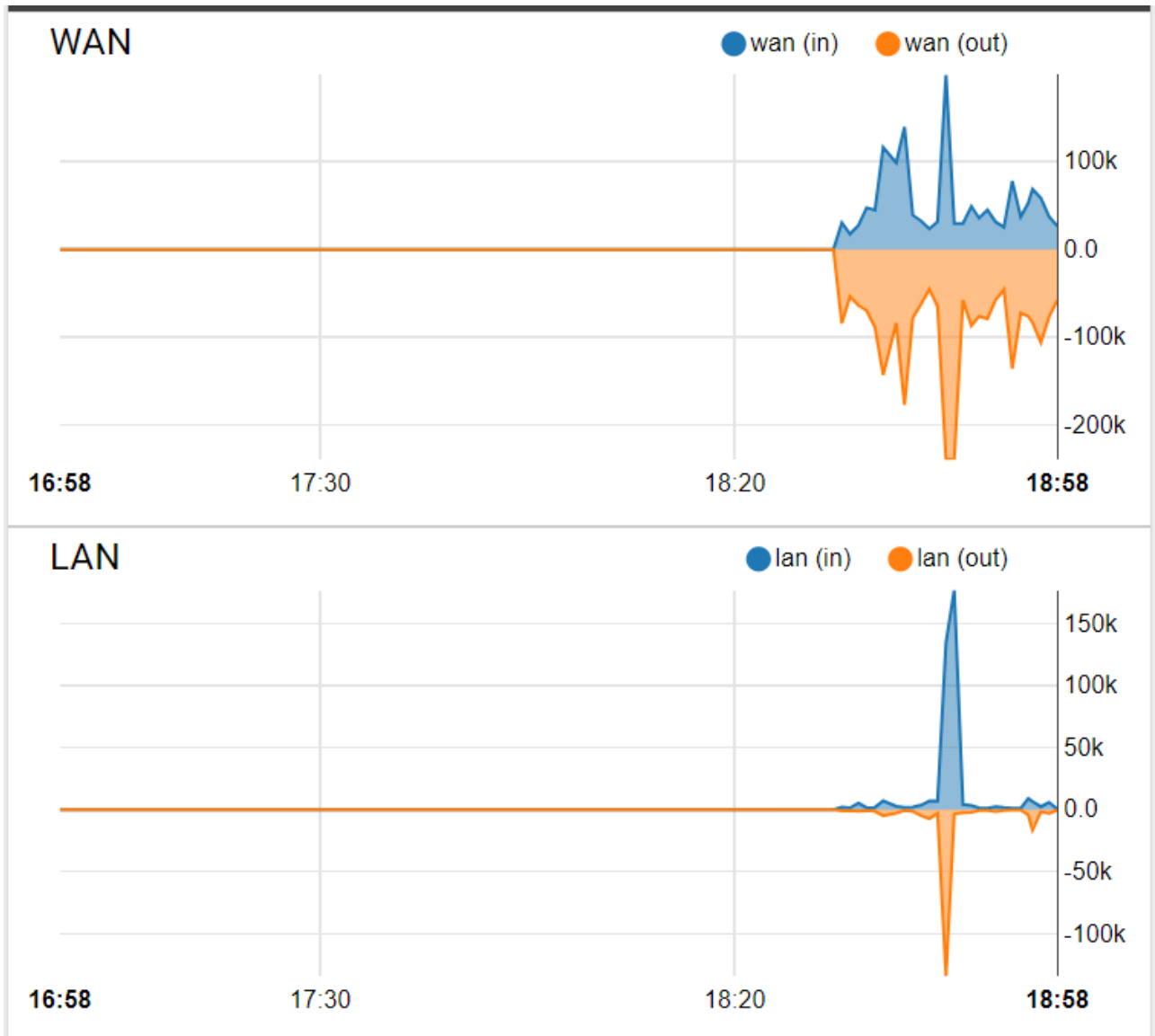
Un altro motivo che può rallentare l'accesso al cloud di Jeko è la saturazione della banda

Questo può avvenire per vari motivi , windows update in corso da uno o più pc , uno o più download attivi da uno o più posti di lavoro in maniera contemporanea , videochiamate , altro...

L'unico modo per poter verificare questa situazione è collegarsi al firewall e verificare tramite gli strumenti che di solito i firewall mettono a disposizione i valori del traffico in generale e/o riferito ad un singolo pc

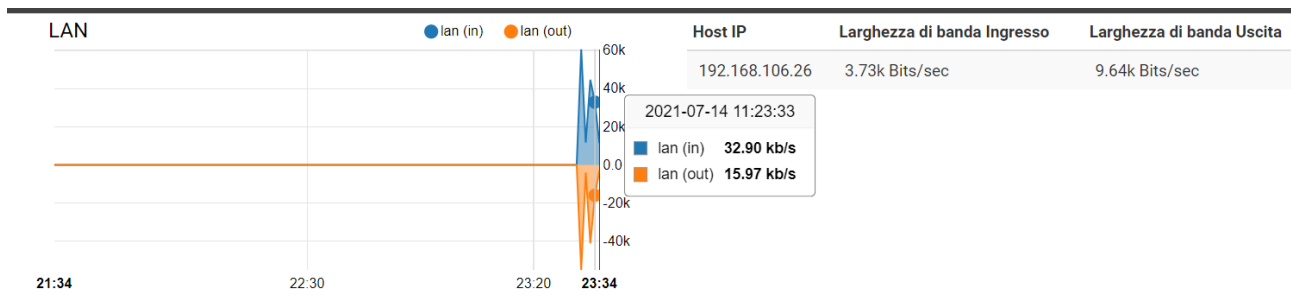
Mettiamo qui sotto ad esempio il nostro firewall , ovviamente il vostro firewall potrebbe fornire schermate diverse

Esempio di traffico in uscita e in entrata della connessione dsl



Se per esempio il grafico evidenziasse una linea orizzontale con grossi volumi di download o upload è evidente la saturazione della banda

Esempio di controllo del traffico per singolo pc



Se ci fosse un pc che assorbe più banda del dovuto sarebbe segnalato sulla parte destra dello schermo

4 verificare le singole postazioni

Nel caso i rallentamenti siano evidenti solo in una o alcune postazioni verificare se ci sono degli aggiornamenti di windows update da applicare, se ci sono è necessario applicarli e riavviare il pc

Molte volte abbiamo verificato funzionamenti singhiozzanti o anche del tutto errati di vari applicativi nel caso il pc ci si trovi in questa situazione

5 nel caso di perturbazioni atmosferiche in corso o avvenute nella notte precedente

Contattare il vostro fornitore della connessione dsl per verificare che non ci siano stati danni in zona che possano impattare nelle prestazioni

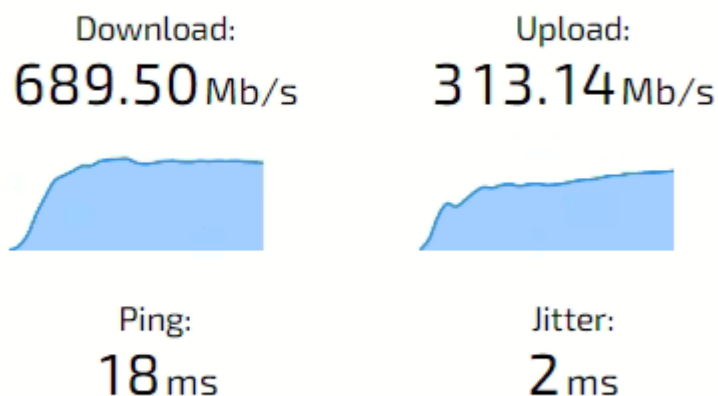
Questa operazione è da effettuarsi tanto più se la vostra connessione funziona tramite antenna e collegamento radio

6 aprire un ticket verso Jeko

Come regola non è mai sbagliato fare questa operazione e comunque vi verrà sempre fornita una risposta più velocemente possibile e tutta la consulenza che si dovesse rendere necessaria

Quasi sempre comunque il problema non risiede nell'ambiente cloud di Jeko che è più che abbondantemente carrozzato

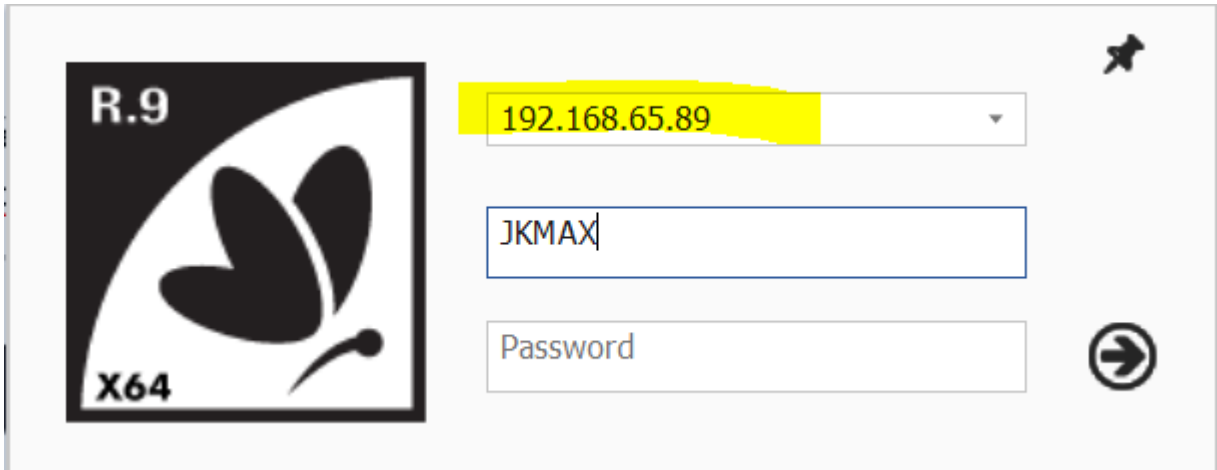
A titolo di esempio forniamo lo speed test effettuato dall'interno del cloud Jeko



In aggiunta possiamo anche dire che abbiamo 7 connessioni dsl di backup quindi è molto improbabile che il cloud di Jeko non possa essere raggiungibile o che il collegamento sia lento

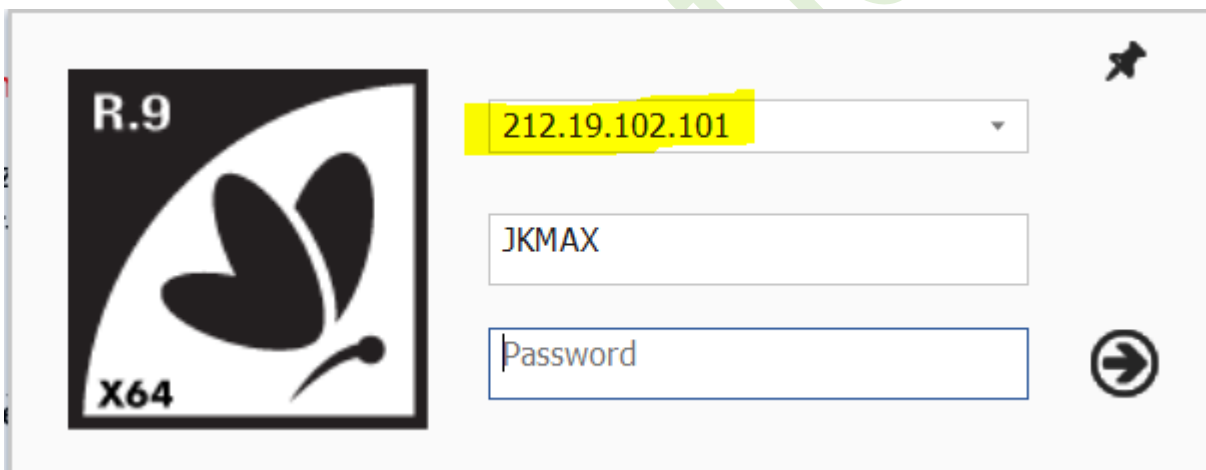
7 verificare che la connessione VPN non sia in errore

Normalmente l'indirizzo ip utilizzato per la connessione è il 192.168.65.89 che permette di lavorare in maniera sicura (il traffico internet è criptato)



The screenshot shows a VPN configuration window. On the left is a logo with a butterfly and the text 'R.9' and 'X64'. To the right, there are three input fields: a dropdown menu containing '192.168.65.89', a text box containing 'JKMAX', and a text box labeled 'Password'. There are also two icons on the right: a star and a right-pointing arrow.

Se la VPN è in errore è possibile utilizzare una "connessione di scorta" (definiamola così) che è sempre utilizzabile tramite l'ip 212.19.102.101



The screenshot shows a VPN configuration window, similar to the one above. On the left is the same logo with 'R.9' and 'X64'. To the right, there are three input fields: a dropdown menu containing '212.19.102.101', a text box containing 'JKMAX', and a text box labeled 'Password'. There are also two icons on the right: a star and a right-pointing arrow.

Questa connessione lavora in modalità non sicura (il traffico internet è in chiaro) quindi si consiglia vivamente di utilizzarla lo stretto tempo necessario al ripristino della vpn per ovvi problemi di sicurezza

La vpn spesso si ripristina da sola dopo un po' di tempo. In ogni caso se entro la mattinata seguente la vpn risulta ancora non attiva scrivere a helpdesk@jekosolution.it per segnalare il problema perché quasi sicuramente occorre intervenire per il ripristino della connessione

Utilizzando questa connessione inoltre vengono prodotti i pdf ma non è possibile stamparli direttamente nelle stampanti configurate per il cloud, è necessario aprire il pdf in locale tramite wgfilemanager e poi stamparle tramite comando manuale (file + stampa)