

DPEP 접속문제 해결 가이드

DisneyLicensing.com 기술지원팀 연락처

사용하시는 인터넷(또는 사내 네트워크)으로 DisneyLicensing.com (<http://www.disneylicensing.com/>) 접속 및 관련 응용프로그램 활용에 어려움이 있으신 사용자분들께서는 본 문서를 참고 부탁드립니다. 또한 아래의 가이드로도 접속 문제가 발생하는 경우에는 아래 연락처로 연락해주시기 바랍니다.

연락처: KR-DCPI-OPA-Support@disney.com (한/영 지원 가능)

모든 문의 사항은 위의 KR-DCPI-OPA-Support@disney.com 으로 우선 전달이 되어야 하나, 만약 아래 DCPSupport.APAC@disney.com 으로 직접 문의하실 경우에는 반드시 메일의 참조란에 디즈니 코리아 담당자와 KR-DCPI-OPA-Support@disney.com 을 추가하시고 영어로 문의해주시길 바랍니다.

북미	DCPSupport.US@disney.com
유럽, 중동, 아프리카	DCPSupport.EMEA@disney.com
중국, 호주, 한국 , 인도, 동남아	DCPSupport.APAC@disney.com
일본	DCPSupport.Japan@disney.com
라틴 아메리카	DCPSupport.Latin@disney.com

시스템 최소 사양

DisneyLicensing.com 및 관련 응용프로그램을 사용하기 위한 시스템 최소 요구 사양은 다음과 같습니다. 추가로, 일부 응용프로그램의 경우 최소 사양 이상이 요구되며, 세부 사항은 다음 페이지에 안내되어 있습니다.

	PC	Mac
아트워크 요구사항	스타일 가이드에 포함된 아트워크는 Adobe Creative Cloud 2014 로 제작 되었습니다. 최상의 결과를 위해서, 해당 버전 이상의 버전을 사용 바랍니다.	
웹브라우저	크롬, 엣지, 파이어폭스, 인터넷 익스플로러	크롬, 파이어폭스, 사파리
호환 모드	호환모드 끄므로 설정	
압축	Zip 파일 열기를 지원하는 압축프로그램	
쿠키 (Cookies)	웹브라우저 쿠키 허용으로 설정	
인터넷 접속방식	DSL, 케이블모뎀, 광랜 - 최소 대역폭 384kb(다운로드)*	
Java 요구사항 (INvision)	Sun Java 2 Runtime Environment, Standard Edition 1.8	OS 10.X 이상은 Java 가 이미 포함됨.
JavaScript	자바스크립트 허용으로 설정	
PDF 뷰어	Adobe Acrobat Reader (최신버전)	
플러그인 (DMC)	Adobe Flash Player (최신버전)**	
팝업창	웹브라우저 팝업창 허용	

*최소 권장 속도. 인터넷 속도는 빠를수록 성능 향상이 있을 수 있음.

** Flash 는 2020 년 1 월 3 일이후로는 더이상 필요하지 않음.

웹브라우저 최소 사양:

앱 이름	공식 지원 브라우저	기타 요구 사양
DisneyLicensing.com	크롬 [현재 버전, 이전 버전] 엣지 [현재 버전, 이전 버전] 파이어폭스 [현재 버전, 이전 버전] 인터넷익스플로러 10-11 사파리 10-11	호환모드 끄고 설정
DMC	크롬 [현재 버전, 이전 버전] 엣지 [현재 버전, 이전 버전] 파이어폭스 [현재 버전, 이전 버전] 인터넷익스플로러 10 이상 사파리 10-11	Aspera Connect Client 및 최신 버전의 Aspera Plug-In 필수 Adobe Flash Player 필수 **
Help.DisneyLicensing.com	크롬 [현재 버전, 이전 버전] 엣지 [현재 버전, 이전 버전] 파이어폭스 [현재 버전, 이전 버전] 사파리 10-11	Microsoft 에 의한 인터넷익스프로어 지원 중단으로, 2020 년 11 월 이후 IE 는 더 이상 호환되지 않음
INvision***	크롬 [현재 버전, 이전 버전] 엣지 [현재 버전, 이전 버전] 파이어폭스 [현재 버전, 이전 버전] 인터넷익스플로러 10-11 사파리 10-11	
OPA	크롬 [현재 버전, 이전 버전] 엣지 [현재 버전, 이전 버전] 파이어폭스 [현재 버전, 이전 버전] 인터넷익스플로러 10 이상 사파리 10-11	Aspera Connect Client 및 최신 버전의 Aspera Plug-In 필수
PLM	크롬 [현재 버전, 이전 버전] 엣지 [현재 버전, 이전 버전] 파이어폭스 [현재 버전, 이전 버전]	
PubWorld	크롬 [현재 버전, 이전 버전] 엣지 [현재 버전, 이전 버전] 파이어폭스 [현재 버전, 이전 버전] 인터넷익스플로러 10 이상 사파리 10-11	
SRR	크롬 [현재 버전] 엣지 [현재 버전] 파이어폭스 [현재 버전]	

** Flash 는 2020 년 1 월 3 일 이후로는 더 이상 필요하지 않음.

***파이어폭스와 사파리에서는 모든 기능을 지원하지는 않습니다.

접속 문제 해결 (네트워크 서비스 기술 담당자 필독)

1. 사내 방화벽으로 인해 DisneyLicensing.com에 접속할 수 없는 경우, 아래 포트의 개방 여부를 확인
 - 인터넷 통신용 포트 80
 - SSL용 포트 443
2. 추가적으로 하기 도메인의 접속 허용 여부 확인
 - *.disney.com
 - *.disneylicensing.com
3. 귀사 프록시 세팅에 따라, 접속이 필요한 각 웹사이트의 사전 등록이 필요한 경우, 아래와 같이 설정
 - 디지털 미디어 센터. 사용 가능한 아트워크 다운로드 사이트:
 - **dmc.disney.com**
 - INvision. 라이선시 예상 매출 등록 응용프로그램:
 - **invision.disney.com/Invision2Forecast/**
 - 온라인 제품 승인:
 - **opa.disney.com**
 - DisneyLicensing.com. 기본 허브 사이트:
 - **disneylicensing.com**
4. 디지털 미디어 센터(DMC) 및 온라인 제품 승인(OPA)의 Aspera Connect Client 사용을 위한 방화벽 규칙:
 - 사내 방화벽으로 인해 Aspera 에 접속하지 못하는 경우, UDP/TCP traffic: Port 33001 개방 여부를 확인
 - 최신 버전의 Aspera client 필요
5. 브라우저의 시크릿 모드(크롬의 시크릿 모드 / IE 의 InPrivate browsing 등) 사용시 문제 발생
 - 시크릿 모드는 자동적으로 쿠키를 차단하므로, 필수 어플리케이션 실행이 안될 수 있음

디즈니 기술 지원 요청 시, 문제 해결을 위한 사전 정보

상기 방법으로 접속 문제를 해결할 수 없는 경우, 첫 페이지의 해당 지역 디즈니기술지원팀 이메일로 문의하시기 바랍니다. 문의 시 아래 정보를 제공해주시기 바랍니다.

1. 사용 시스템 정보 (예: 웹브라우저, 운영시스템 등)
<http://disneylicensing.com/browserinfo> 에 접속하여 참조
2. 사용자와 인터넷서비스공급자 간의 일반적인 네트워크 구조 다이어그램 (모든 프록시 서버 및 방화벽 포함)

3. Small Office/Home Office일 경우, 모든 네트워크 하드웨어(공유기, VPN 장치, 방화벽 포함) 명시
만약, 하나의 인터넷 장치를 공유하는 장치 또는 소프트웨어(Windows Internet Connection Sharing 등)을
사용하신다면, 해당 장치 및 소프트웨어를 명시
4. 네트워크에 속해 있는 네트워크 장비들의 제조사 및 버전 정보
5. 방화벽 및 프록시 서버(사용시) 외부에 위치한 시스템에서 발신된 traceroute(tracert) 명령어의 결과
인터넷에 직접 연결된 경우, 사용 시스템으로부터 하기 주소까지의 traceroute(tracert) 명령어의 결과
 - **disneylicensing.com**
 - **dmc.disney.com**
 - **opa.disney.com**
 - **www.disney.com**
 - **rapidtransfer.disney.com**
6. 하기 도메인의 nslookup 결과
 - **disneylicensing.com**
 - **dmc.disney.com**
 - **opa.disney.com**
 - **www.disney.com**
 - **rapidtransfer.disney.com**
7. 사용자 IP 주소 (인터넷에 직접 연결할 경우) 또는 프록시 서버(프록시 서버를 사용할 경우)의 IP 주소, 최종 접속 실패
일시 및 표준시간대.
해당 데이터는 추후 문제 해결을 위한 서버 단에서의 로그온 기록 추적용으로 사용
8. 인터넷 서비스 공급자(ISP)의 연락처(필요시 연락가능)
9. 발생 문제 관련 상세 정보. (예: 사이트에서 문제가 발생하는 부분, HTTP 에러(예: 404,403,500), 스크린 캡처, 날짜-
시간, 특이 사항, 문제 재발을 야기하는 과정의 세부 사항)
10. 동일 문제 발생한 시스템/사용자의 플랫폼, 운영시스템, 웹 브라우저 버전 명시
11. 브라우저 설정 변경 내역 (예: 프록시, 보안, 권한, 사용자 계정 잠김)