

DPEP 連線疑難排解指南

DisneyLicensing.com 技術支援聯絡資訊

若使用公司網路連線至 DisneyLicensing.com (<http://www.disneylicensing.com/>) 時遇到困難，請參考本文件之相關內容。若依循下列建議仍無法連接網站，或希望與支援代表聯絡，請選用下列電郵信箱：

DCPSupport.APAC@disney.com

最低系統要求

為達到最佳效果以存取 DisneyLicensing.com 與相關應用程式，建議採用下列標準。除這些最低配置要求，一些應用程式還需要達到其他要求，詳情請見下一頁。

	PC	Mac
圖檔格式 (DMC)	許多較新的圖檔內含以Adobe Creative Cloud 2014應用程式建立的檔案。欲取得最佳效果，請使用 Adobe Creative Cloud 2014 應用程式處理此等檔案。	
瀏覽器	Chrome、Edge、Firefox 及 Internet Explorer	Chrome、Firefox 及 Safari
兼容模式	需要解除兼容模式設置	
壓縮工具	支持壓縮文件的所有解壓工具	
互聯網瀏覽器記錄標記 (Cookies)	應用程式要求您的瀏覽器接受 Cookies	
廣域網路連結	DSL, Cable modem, Fiber (FIOS) - 最低 384 kb (下載)*	
Java 要求 (INvision)	Sun Java 2 Runtime Environment, Standard Edition 1.8	OS 10.X已包含所要求之Java環境
JavaScript	保證能夠使用JavaScript	
PDF 檢視器	Adobe Acrobat Reader 最新版本	
外掛 (DMC)	Flash 最新版本	Flash 最新版本
彈出式視窗	應用程式要求您的瀏覽器接受彈出式視窗(Pop-ups)	

*這是建議的最低速度。使用更高階之設備能增進效能。

***2020 年 1 月 3 日之後，DMC 將不再需要使用 Flash。

瀏覽器要求:

應用程式名稱	正式支援之瀏覽器	注意事項
DisneyLicensing.com	Chrome [最新版及上一個版本], Edge [最新版及上一個版本], Firefox [最新版及上一個版本], IE 10-11, Safari 10-11	需要解除兼容模式設置
DMC (數位媒體中心)	Chrome [最新版及上一個版本], Edge [最新版及上一個版本], Firefox [最新版及上一個版本], IE 10+, Safari 10-11	必須安裝 Aspera 客戶端及 Aspera 外掛程式最新版本 必須安裝 Flash**
Help.DisneyLicensing.com	Chrome [最新版及上一個版本], Edge [最新版及上一個版本], Firefox [最新版及上一個版本], Safari 10-11	2020 年 11 月起不再與 IE 兼容
INvision***	Chrome [最新版及上一個版本], Edge [最新版及上一個版本], Firefox [最新版及上一個版本], IE 10-11, Safari 10-11	
OPA (線上產品審批系統)	Chrome [最新版及上一個版本], Edge [最新版及上一個版本], Firefox [最新版及上一個版本], IE 10+, Safari 10-11	必須安裝 Aspera 客戶端及 Aspera 外掛程式最新版本
PLM	Chrome [最新版及上一個版本], Edge [最新版及上一個版本], Firefox [最新版及上一個版本]	
PubWorld	Chrome [最新版及上一個版本], Edge [最新版及上一個版本], Firefox [最新版及上一個版本] IE 10+, Safari 10-11	

應用程式名稱	正式支援之瀏覽器	注意事項
SRR	Chrome [最新版本], Edge [最新版本], Firefox [最新版本]	

**2020 年 1 月 3 日之後，DMC 將不再需要使用 Flash。

***Firefox 和 Safari 並不支援所有系統內的功能

連線疑難排解資料 (針對網路服務技術員)

1. 若因設定防火牆而無法連線至DisneyLicensing.com 網站，請確認已開啟下列連接埠供存取之用：
 - **Port 80 - 萬維網瀏覽**
 - **Port 443 - SSL加密**
2. 此外，您必須啟用下列網域的存取：
 - ***.disney.com**
 - ***.disneylicensing.com**
3. 若公司的 proxy設定要求為每個入口網站設定存取，您必須對下列網站進行組態：

針對數位媒體中心(DMC)：

- **dmc.disney.com**

針對Invision：

- **invision.disney.com/Invision2Forecast/**

針對線上產品審批系統(OPA)：

- **opa.disney.com**

針對 DisneyLicensing.com 網站：

- **disneylicensing.com**

4. 與 DMC 和 OPA 相關的下載功能 (Aspera Connect Client) 的防火牆設定：
若因設定防火牆而無法連線至Aspera Connect Client，請確認已開啟下列連接埠供存取之用：
 - **Port 33001 - UDP / TCP瀏覽**
 - **必須使用Aspera外掛程式最新版本**
5. 瀏覽器不能設定為無痕瀏覽或隱身模式
 - 若您處於無痕瀏覽或隱身模式，系統會自動刪除瀏覽記錄，我們的應用程序將會無法運行。

尋求迪士尼技術支援的疑難排解問題

若仍無法解決連線問題，請在根據上述地址電郵至支援代表時對下列問題提供更多資料：

1. 若您的系統，包括瀏覽器版本、操作系統等，可通過訪問以下超連結獲得：
<http://disneylicensing.com/browserinfo>
2. 您和您的ISP之間的網路架構圖。請包括任何proxy伺服器或防火牆。
3. 若您於小型辦公室/家庭辦公室工作，請說明所有網路硬體之規格，其中包括路由器、VPN設備和防火牆連結。若使用裝置或軟體分享單一網際網路連結(Windows Internet Connection Sharing)，也請告知我們。
4. 網路圖內裝置之販售商和版本資訊。
5. 直接來自您的防火牆及或proxy伺服器外面的系統追蹤路由(若有)。若直接連線網際網路，請提供來自系統的追蹤路由。請追蹤至：
 - **disneylicensing.com**
 - **dmc.disney.com**
 - **opa.disney.com**
 - **www.disney.com**
 - **rapidtransfer.disney.com**
6. 對下列網域進行「nslookup」：
 - **disneylicensing.com**
 - **dmc.disney.com**
 - **opa.disney.com**
 - **www.disney.com**
 - **rapidtransfer.disney.com**
7. 若直接連線至網際網路，請提供系統的IP位址；若在proxy後面，請提供proxy伺服器位址，並提供最後一次連線失敗的時間、日期和時區。我們將根據此等資料追蹤我們的伺服器日誌，進一步排除疑難。
8. 您的網際網路服務供應商資料。
9. 問題的屬性，提供詳盡的資料會對我們了解問題更有幫助。錯誤畫面有沒有顯示網站的任何部份？有沒有顯示任何HTTP錯誤(例如：404、403、500)？畫面、日期時間和特定詳情。您再次經歷問題的任何詳情，也許會有幫助。
10. 界定發生問題的系統平台、作業系統或瀏覽器版本。
11. 若自訂瀏覽器組態(proxy 設定、安全設定、許可、使用者鎖定)，請盡可能提供所有細節。