

DPEP 连接故障排除指南

DisneyLicensing.com 技术支持部联络信息

若用户使用公司内部网络连接 DisneyLicensing.com (<http://www.DisneyLicensing.com/>)或其应用程序时遇到问题，可参考本文档。若遵循下列建议之后仍无法连接，请通过以下邮件地址与我们联系：

DCPSupport.APAC@disney.com

最低系统要求

为了能在使用 DisneyLicensing.com 和相关应用程序时实现最佳效果，电脑应达到以下最低配置标准。除了这些最低配置要求，一些应用程序还需其他要求，详情请见下一页。

	PC	Mac
图档格式 (DMC)	许多较新的合集包含以 Adobe Creative Cloud 2014 应用程序创建的设计文档。为了获得最佳效果，请使用 Adobe Creative Cloud 2014 应用程序处理此类文件。	
浏览器	Chrome、Edge、Firefox 及 Internet Explorer	Chrome、Firefox 及 Safari
兼容模式	需要解除兼容模式设置	
压缩软件	支持压缩文件的任何解压工具	
互联网浏览器记录标记 (Cookies)	这些应用程序要求您启用浏览器的 cookies 功能	
互联网接入方	DSL、有线调制解调器(Cable modem)、光纤(FIOS) - 最小带宽 384 kb (下载)*	
Java 要求 (INvision)	Sun Java 2 运行环境，标准版1.8	OS 10.X 已包含所需的Java环境
JavaScript	保证能够使用JavaScript	
PDF 阅读器	Adobe Acrobat Reader最新版本	
插件 (DMC)	Flash 最新版本	Flash 最新版本
弹出式窗口	这些应用程序要求您启用浏览器的接受弹出式窗口功能	

*这是建议的最低速度。更高的速度可提升性能。

**2020 年 1 月 3 日之后，DMC 将不再需要使用 Flash。

浏览器要求:

应用程序名称	官方支持的浏览器	其他说明
DisneyLicensing.com	Chrome [最新版及上一个版本], Edge [最新版及上一个版本], Firefox [最新版及上一个版本], IE 10-11, Safari 10-11	需要解除兼容模式设置
DMC (数字媒体中心)	Chrome [最新版及上一个版本], Edge [最新版及上一个版本], Firefox [最新版及上一个版本], IE 10+, Safari 10-11	必须装有 Aspera 客户端及 Aspera 插件最新版本 必须装有 Flash**
Help.DisneyLicensing.com	Chrome [最新版及上一个版本], Edge [最新版及上一个版本], Firefox [最新版及上一个版本], Safari 10-11	2020 年 11 月起不再与 IE 兼容
INvision***	Chrome [最新版及上一个版本], Edge [最新版及上一个版本], Firefox [最新版及上一个版本], IE 10-11, Safari 10-11	
OPA (在线产品审批系统)	Chrome [最新版及上一个版本], Edge [最新版及上一个版本], Firefox [最新版及上一个版本], IE 10+, Safari 10-11	必须装有 Aspera 客户端及 Aspera 插件最新版本
PLM	Chrome [最新版及上一个版本], Edge [最新版及上一个版本], Firefox [最新版及上一个版本]	
PubWorld	Chrome [最新版及上一个版本], Edge [最新版及上一个版本], Firefox [最新版及上一个版本], IE 10+, Safari 10-11	
SRR	Chrome [最新版本], Edge [最新版本], Firefox [最新版本]	

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

***Firefox 和 Safari 并不支持所有系统内的功能。

排除连接故障（供网络服务技术员查看）

1. 如果您安装了防火墙并且不能打开 DisneyLicensing.com 网站，请确认以下端口是否已打开：
 - 针对互联网流量的端口 **80**
 - 针对 **SSL** 的端口 **443**
2. 此外，您必须能连接以下域名：
 - ***.disney.com**
 - ***.disneylicensing.com**
3. 若贵公司的代理服务器设置要求进入网站的每个入口都必须在该站点内，您还需要进行如下设置：

针对数字媒体中心(DMC)，可提供图片下载的中心资料库：

- **dmc.disney.com**

针对 INvision：

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

针对在线产品审批系统(OPA)：

- **opa.disney.com**

针对 DisneyLicensing.com，我们的网站：

- **disneylicensing.com**

4. **DMC** 和 **OPA** 相关的下载功能（Aspera 的连接客户端）的防火墙设定：
若因设定防火墙而无法连线至 Aspera 的连接客户端，请确认已开启下列连接埠供存取之用：
 - 端口 **33001** - **UDP / TCP** 浏览
 - 必须使用Aspera插件最新版本
5. 浏览器不能设定为无痕浏览或者隐身模式
 - 如果您处与无痕浏览或者隐身模式下，系统会自动删除浏览记录，我们的应用程序将会无法运行。

能协助迪士尼技术支持部排除故障的有用信息

若仍无法解决连接问题，请将以下问题的答案发送给您的技术支持代表（按上文中的电子邮件地址），请提供：

1. 您的系统信息，包括浏览器信息，操作系统信息等。可通过访问下列网址获得：

<http://disneylicensing.com/browserinfo>

2. 您与您的 ISP 间的普通网络架构图。请附上所有代理服务器或防火墙。
3. 如果您在家办公，请列明所有网络硬件，其中包括路由器、VPN 设备和防火墙连结。如果您使用装置或软件共享单一的因特网连结（Windows Internet 连接共享），也请告知我们。
4. 网络架构图内各个设备的销售商和版本信息。
5. 直接位于防火墙及/或代理服务器外部的系统的路由跟踪（若有）。若直接连接因特网，请提供来自该系统至以下地址的路由跟踪：
 - **disneylicensing.com**
 - **dmc.disney.com**
 - **opa.disney.com**
 - **www.disney.com**
 - **rapidtransfer.disney.com**
6. 对以下域名的 nslookup 解析：
 - **disneylicensing.com**
 - **dmc.disney.com**
 - **opa.disney.com**
 - **www.disney.com**
 - **rapidtransfer.disney.com**
7. 请提供最后一次失败时的系统（若直接连接因特网）或代理服务器（若使用代理服务器）IP 地址，时间、日期和时区。我们将根据这些数据追踪我们的服务器日志，以便进一步诊断问题。
8. 您的互联网服务提供商的联络信息（以便我们在必要时与其联系）。
9. 与问题的确切性质相关的信息，越详尽越好。网站的部分内容是否能够显示出来？有没有显示任何 HTTP 错误（例如 404、403、500）？屏幕截图、日期时间和特定详情都会有所帮助。如果您再次遇到类似问题，请将详情告知我们，这样也会有所帮助。
10. 发生同样问题的系统/用户所用的平台、操作系统或浏览器版本。
11. 如果您对浏览器进行了个性化配置（代理设置、安全设置、用户许可、用户锁定），请尽可能提供所有详情。