

FAQ E PROBLEMI DI REGISTRAZIONE PIATTAFORMA DYHM

Q1: Non riesco ad accedere alla piattaforma in quanto compare una schermata che blocca l'accesso al sito web in quanto ritenuto non sicuro e di conseguenza non posso proseguire con la registrazione. Cosa posso fare?

A1: Il sito è attendibile e sicuro, dotato di certificazione SSL Wildcard, e utilizza solo elementi di terze parti certificati e garantiti. Si tratta delle impostazioni del Firewall del tuo dispositivo. Ti suggeriamo di contattare l'IT aziendale e di comunicare di abilitare le seguenti URL e Porte, chiedendo di mettere in whitelist il dominio e tutti i seguenti sotto domini:

*.dyhm.live

*.fonts.gstatic.com

*.fonts.googleapis.com

*.talkjs.com

*.algolianet.com

*.algolia.net

*.googletagmanager.com

*.vimeo.com

Per l'utilizzo della chat, laddove previsto, deve essere consentito oltre all'accesso HTTPS anche WS, WSS.

Per l'utilizzo del sondaggio live, laddove previsto, la funzionalità è garantita solo sui browser che supportano la funzionalità "Websocket" (<https://caniuse.com/?search=websocket>).

La piattaforma utilizzata per l'hosting è Heroku di Salesforce, di seguito la pagina con i dettagli sulla compliance, in cui sono rese disponibili tutte le certificazioni di sicurezza: <https://www.heroku.com/compliance>

I server che abbiamo selezionato sono situati in Europa.

Q2: Non riesco a effettuare la registrazione come nuovo utente. Inserisco i miei dati, ma cliccando su completa registrazione non succede nulla. Come posso procedere?

A2: Si tratta della tipologia di password inserita, che viene reputata non sicura. La password deve essere lunga almeno 6 caratteri.

Q3: Non ricevo la mail con il link per la conferma di registrazione alla piattaforma.

A3: Sugeriamo di controllare la casella mail di spam o posta indesiderata. In ogni caso, è possibile richiedere l'invio di un'ulteriore mail direttamente dall'homepage della piattaforma, cliccando su "Non hai ricevuto le istruzioni per la conferma?".

Q4: Mi sono collegato ai contenuti di live streaming ma l'audio non funziona / non si sente.

A4: Dovresti verificare che l'audio del tuo computer e/o della finestra dello streaming sia attivato. È sufficiente premere sul pulsante in basso a destra, all'interno della finestra di streaming in piattaforma, a forma di volume per attivare l'audio e regolare il volume.

Q5: Mi sono collegato ai contenuti di live streaming ma il video va a scatti / si interrompe / non si vede bene.

A5: Il nostro flusso di live streaming è correttamente funzionante, in alta definizione e adattivo a seconda della disponibilità di banda dell'utente. Consigliamo, per risolvere il problema, di collegarsi a internet utilizzando una banda sufficientemente potente attraverso la rete wifi o, se si ha la possibilità, un cavo di rete. In ogni caso, consigliamo di scollegare tutti gli altri dispositivi connessi alla rete.

Q6: Mi sto collegando da mobile / tablet e non riesco a interagire con alcune aree della piattaforma, per esempio networking.

A6: La piattaforma è responsive su tutti i dispositivi. Tuttavia, per vivere a pieno l'experience e tutte le funzionalità interattive della piattaforma, consigliamo di utilizzare la piattaforma da un notebook o da un desktop e preferibilmente con browser Chrome aggiornato all'ultima versione disponibile.