■ 復旧後の対応

緊急事態モードでは、5分ごとに「未送信データ」が自動で再送されます。
自動送信や再送ができない未送信データについては、復旧後速やかに再送してください。また、オフライン時の場合、未送信データは自動再送されません。復旧後速やかに再送してください。
緊急事態モードやオフライン中に行った「卓の立ち上げ」「注文（プラン開始）」「会計」などの操作は、レジに「未送信データ」として保存されます。

- **精算時の注意点**
  - 「未送信データ」を送信されていない場合、レジ精算時にエラーが発生し、注文や会計の再入力が必要になる可能性があります。
  - レジ精算を行うには、すべての未送信データが送信済みである必要があります。

- **未送信データの再送**
  - レジのテーブル一覧画面の上部に表示されるアラートをタップすると、未送信データを確認できます。「今すぐに対応が必要な利用記録」もしくは「精算までに対応が必要な利用記録」と表示されている場合は、速やかに未送信データを再送してください。
  - 未送信データの再送を何度も失敗する場合は、そのデータを破棄し注文や会計を再入力してください。破棄もできない場合は、サポートへお問い合わせください。

- **未送信データの破棄**
  - 破棄した未送信データは売上に計上されません。必要に応じて再入力してください。
  - 破棄されたデータを含む利用履歴は、すべて後から確認できます。

- **レジ精算時の問題発生**

  レジ精算時に問題が発生した場合は、ヘルプサイトで詳しい手順をご確認いただくか、サポートへお問い合わせください。

■ MEMO

Dinii

株式会社ダイニー

緊急時の対応マニュアル



■ このマニュアルについて

システム障害やネットワーク不調などの「緊急事態」時でも、店舗オペレーションを止めずに対応するための手順をまとめたマニュアルです。

■ 困ったときのお問い合わせ先

※オペレーター受付時間：毎日10時00分～25時00分（年末年始を除く）

- **LINEでお問い合わせ**

  右手の二次元コードを読み込み、LINEでダイニーチャットサポートをお友だち登録の上、お問い合わせください。
  ※対応時間外の対応は自動応答のみとなっております。

  ダイニー
  チャットサポート

- **電話でお問い合わせ**

☎ 050-3623-5097

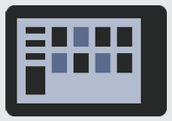
※混雑時はお電話が繋がりにくい場合がございます。ダイニーチャットサポートの登録を推奨しております。※障害発生時は、お問い合わせが大変込み合い、オペレーターに繋がりにくい場合がございます。※障害状況や、対応については「障害情報」よりご確認ください。

ヘルプサイト　障害情報　緊急事態モード詳細

■緊急事態モードとは？

システム障害などのトラブル発生時でも、基本機能（テーブルの立ち上げ・注文・会計）を継続して利用するためのモードです。

［レジで利用可能］



- テーブルの立ち上げ
- 注文
- 会計
- レジ精算（仮締め）

［ハンディで利用可能］ ※レジと接続している場合のみ



- テーブルの立ち上げ
- 注文

※ハンディが正常に使えない場合

- 注文は紙とペンなどを使って記録してください。
- レジアプリで、注文内容を入力してください。
- グループ化、グループ編集、テーブル合算会計、会計取消、在庫管理などの機能は利用できません。
- キッチンプリンターは店内ネットワーク接続時のみ使用可能です。

■事前準備

紙のメニューを用意



システム障害時、モバイルオーダーが使えない場合に、お客様にメニューをご覧いただけるようにするため

メモ・手書き伝票・ペンを用意



システム障害時、ハンディやプリンターが使えない場合に、手書きで、注文/会計を記録するため

■緊急事態発生時の基本フロー

1.状況確認	2.お客様へ伝える	3.注文を取る	4.会計
			
トラブルが発生していないかレジや、障害情報で確認する	お客様に注文を口頭で取ることを伝える	スタッフが注文をハンディまたは紙でとる	レジアプリで会計を行う

※注文伝票が印刷されない場合、キッチンへ直接注文内容を伝えてください。

■トラブルの確認方法について

ネットワークが不安定な場合や、システム障害発生中は、レジやハンディ画面に以下のようなアラートが表示されます。

・レジ

緊急事態モード



オフライン



・ハンディ

レジと同じWi-Fiネットワークに接続することで、ハンディの機能が一部利用可能になります。

※以下の条件の場合は、レジとハンディを接続することができません。

- レジとハンディが異なるWi-Fiに接続されている場合
- iPadの画面がOFFまたはスリープ状態の場合
- レジのiPadの電源がOFFの場合

レジと同じWi-Fiに接続している場合



レジと同じWi-Fiに接続していない場合

