

Dette er en eskalerings guide. Hvis punkt 1 ikke virker, gå til punkt 2, mv.

DIN BETALINGSTERMINAL VIRKER IKKE?



1. Sluk betalingsterminalen og tænd den igen.
2. Virker dette ikke, brug en anden terminal resten af aftenen, eller ring til jeres respektive udbydere og få hjælp af deres tekniske support.

VERIFONE TEKNISK SUPPORT: 35 15 11 15

NETS TEKNISK SUPPORT: 88 77 70 02

DER ER INTET NETVÆRK?



1. Tjek, om der er lys i alle internetbokse. Hvis ikke, sæt alle bokse til strøm og vent op til fem minutter.
2. Gå ind på din internetudbyders hjemmeside. Gå til "driftsinformation" og se, om der er internetnedbrud i dit område. (Er dette tilfældet, kan du ikke gøre andet end at vente til det kører igen)
3. Tag strømmen fra alle internetbokse, sæt strøm på igen og vent op til fem minutter.
4. Ring til Fisker IT på +45 44 14 00 64. Hvis de beder dig om at ringe til vores internetudbydere, ringer du til Global Connect på +45 77 30 31 88 og til TDC på 70 70 90 90

TELEFONEN VIRKER IKKE?



1. Skriv til kundeservice over Google Chat. De kan hjælpe dig videre.

TILLY VIRKER IKKE?



1. Mandag-fredag kl. 08.00-17.00: Lav en IT-ticket inde på Help.diningsix.dk. Ved hastesager skriv/ring til Morten E på +45 28 29 62 89.
Fra kl. 17:00-21:00 og i weekenden: Ring direkte til Tilly på 81 10 01 31.

Hermed en oversigt over emner Tilly tager sig af - og IKKE tager sig af.
Ring kun med "grønne spørgsmål."

GO

Printeren virker ikke
Tilly går hele tiden i stå
Tilly eller bonprinter kører
meget langsomt
Driftstop

NO GO

Oprette Knapper/Menuer
Rette priser
Oprette faktura
Kasse går ikke op
Oprette tjenernumre
Andre ting som kan vente til
næstkommende hverdag

DER ER LYS I HØJTALERNE, MEN DE SPILLER IKKE?



1. Tjek, at der både sidder internetkabel, AUX-kabel samt strømkabel i jeres Tunebutler afspiller. Hvis ikke, indsæt det manglende kabel.
2. Tag strømmen fra jeres Tunebutler enhed, vent 20 sekunder og sæt strømmen til igen. Vent 30 sekunder.
3. Ring til Tunebutler på 89 80 20 09



HØJTALERNE SPILLER IKKE, OG DER ER IKKE NOGET LYS I DEM?

1. Ring til Lumen Audio på 71 99 91 81

Hvis du ikke kan finde svaret på dit problem i denne guide, ring da til din bestyrer.

This is an escalation guide. If step 1 does not work, proceed to step 2, and so on.

YOUR PAYMENT TERMINAL IS NOT WORKING?



1. Turn off the payment terminal and turn it on again.
2. If this does not work, use another terminal for the rest of the evening, or call your respective provider for technical support.

VERIFONE TECHNICAL SUPPORT: 35 15 11 15

NETS TECHNICAL SUPPORT: 88 77 70 02

NO NETWORK?



1. Check if there is light in all internet boxes. If not, power up all boxes and wait five minutes.
2. Go to your internet providers web page. Go to "service information" and check for internet outages in your area. (If so, all you can do is wait)
3. Disconnect power from all internet boxes, reconnect and wait up to five minutes.
4. Call Fisker IT +45 44 14 00 64. If they ask you to call our internet provider, call Global Connect on +45 77 30 31 88 or TDC on 70 70 90 90

THE PHONE DOES NOT WORK?



1. Write customer service via Google Chat. They can help you further.

TILTY DOES NOT WORK?



1. Monday-Friday, 08.00-17.00: Create an IT-Ticket on Help.diningsix.dk. For urgent matters write or call Morten E.

From 17:00-21:00 and in the weekend: Call Tilly directly: 81 10 01 31.

Overview of topics Tilly will handle - and NOT handle - call only with "green questions".

GO

Printer does not work
Tilly constantly freezes
Tilly or receipt printer works very slowly
System outage

NO GO

Create buttons/menus
Edit pricing
Create invoices
The till does not balance
Create waiter numbers
Other things, that can wait until next following week day.

SPEAKERS HAVE LIGHT BUT NO SOUND



1. Check that there is internet cable, AUX cable and power cable in your Tunebutler player. If not, insert the missing cable.
2. Disconnect power from your Tunebutler device, wait 20 seconds and reconnect power. Wait 30 seconds.
3. Call Tunebutler 89 80 20 09



THE SPEAKERS ARE NOT PLAYING, AND THERE IS NO LIGHT?

1. Call Lumen Audio 71 99 91 81

If you are not able to find the answer to your problem in this guide, call your manager.