

# FAN CUBEはクラウドサービスです

クラウドサービスは、多くのメリットがございます。また常に安定して稼働することに努めておりますが、低コストでの提供を目的に、弊社サービス外のクラウドサービス(以下インフラと記載します)を利用しております背景を理由に、100%(24時間365日)安定して稼働し続ける保証を致しかねますこと、以下FANCUBEとしてのメリットとデメリットを踏まえご案内とさせていただきます。

## クラウドサービスのメリット

1. 現在※99.99%以上稼働し続けており、サーバーがダウンすること自体が稀なケースとなります。
2. 多店舗管理機能により、店舗間報告の手間がかからずリアルタイムで情報の把握、近隣の店舗へのご案内が容易に行えます。
3. 現在※の仕様上インフラ面は毎日リフレッシュが行われる為、一般的なサーバーサービスより快適な状態でお使い頂けます。
4. 万が一障害が発生した場合でも一般的なサーバーに比べ早急な復旧が実現可能となります。
5. FAN CUBEでは機能向上・安定化を目的にアップデートが日々行われており、よりよいサービス提供を目指しております。

## クラウドサービスのデメリット

1. サーバーがダウンすることは稀なケースではございますが、アクセスが集中することにより安定したご利用・又は実務に耐えがたい状況になる障害が発生しないことを保証することが難しい仕様となります。
2. 世の中の現存するクラウドサービスの特性上、ダウンする確率は0%に近い数値ではございますが100%安定して快適な状態が続くサービスはございません。
3. インフラ側の物理的影響が重度の場合、一般的なサービスと同程度の障害が続く可能性がございます。

※現在:2017年11月16日

## FANCUBEサポートセンター

予約管理サービスという店舗オペレーションで不可欠なものとしておりますが、1つの店舗サポートツールとしてご活用いただくご協力いただければ幸いです。24時間365日の監視体制・対応にてサービス提供を行っており基本兆候が見られた際、事前の対応を行っております。急激なアクセス負荷が発生した際一時的に不安定となる点ご留意頂く事のご協力をお願いいたします。その際、障害発生時広報(報告・復旧)のご連絡はFANCUBEサポートセンター内(以下URL)にてご案内とさせていただきます。障害対応を優先としており、広報が遅れる場合がございますこと、予めご了承頂きますようお願いいたします。

<https://cin-group.zendesk.com>

メールでのお問い合わせ

24時間  
support@cin-group.zendesk.com

フルサポートプランでのお電話の受付は平日10:00~19:00のみ承っております。詳しくは営業販売員へお尋ねください。

別紙「万が一の障害時FANCUBE活用TIPS」をご参照の上、緊急時のオペレーション方法にお役立ただければ幸いです。

# 万が一の障害時FAN CUBE活用TIPS

大変ご迷惑をおかけいたします。下記の事象が発生した場合、サーバーの再起動を行う為、復旧に平均約10～30分程(最大2時間程)システムをご利用いただきづらい場合があります。緊急時に備えて下記対応マニュアルをご参考に、店舗独自の案内方法・対応をお願いいたします。

## ⚠ ログインはできるが重く、障害情報が出ている

ログインができれば、すぐにスケジュール印刷をして現在のシフト表をご活用ください。

### ①FAN CUBEでの対応策

現段階FAN CUBEをご利用いただける救済策の1つとなります。



### ②店舗オペレーションでの対応策

上記のスケジュールを印刷したものを元に、ご予約いただいたお客様を優先的にご案内をお願いいたします。



上記ご紹介させて頂きました方法は一例となります。FAN CUBEでは障害が出ないように努めることが前提で提供しておりますが、万が一の際はご理解とご協力の程よろしくをお願いいたします。