

WinOrder-FAQ:

Einrichtung „Delivery Hero“
(Lieferheld, Pizza.de, Foodora und Co.)

Der Umstieg auf die neue Schnittstelle ist ab WinOrder-Version 5.0.0.40 möglich. Bitte installieren Sie ggfls. zunächst das WinOrder-Update auf (allen) Ihren Computern.

Vorweg: Sie benötigen spezielle Zugangsdaten für die neue Lieferheld-Schnittstelle. Diese Zugangsdaten bekommen Sie zurzeit (Stand: 19.04.2018) nur über das VIP-Team von DeliveryHero. Die normale Hotline kann in der Regel nicht weiterhelfen.

Kontakt zum VIP-Team können Sie über uns herstellen:
<https://www.winorder.com/funktionen/lieferheld/#umstellung>

1. Wenn Sie bereits einen Shop für Pizza.de (Webpolling oder ISDN) in WinOrder eingerichtet haben und von Delivery Hero zwecks Umstellung kontaktiert worden sind, wählen Sie den ‚alten‘ Pizza.de-Shopeintrag in den WinOrder-Einstellungen aus und lesen Sie dann weiter bei „3.“.

WICHTIG: Führen Sie die Umstellung erst durch, wenn Sie dazu von Delivery Hero aufgefordert werden!

2. Um einen neuen Shop für Delivery Hero (Pizza.de, Lieferheld, Foodora) in WinOrder einzurichten, wählen Sie in WinOrder unter „Optionen - Einstellungen“ den Eintrag „Online-Shop“ aus und klicken Sie dann auf der rechten Seite auf die Schaltfläche „Hinzufügen“. Und vergeben Sie dann unter „OnlineShop Name“ eine eindeutige Bezeichnung für die neue Schnittstelle, z.B. „Ihr Delivery Hero Shop“ oder „Pizza.de/Lieferheld“.

3. Stellen Sie als Übertragungsart „Pizza.de, Lieferheld, Foodora (Delivery Hero)“ ein und wählen bei „Artikelzuordnung“ auf jeden Fall „nach Artikelname“:

Online-Shop Eigenschaften für "Ihr Delivery Hero Shop"

Name	Wert
OnlineShop aktiv	Ja
OnlineShop Name	Ihr Delivery Hero Shop
Übertragungsart	Pizza.de, Lieferheld, Foodora (Delivery Hero)
Kommentar in Bestellung einfügen	Ja
Zweitrechner-Benachrichtigung	<Alle Zweitrechner>
Unbekannte Artikel	Immer abfragen
Artikelzuordnung	nach Artikelname

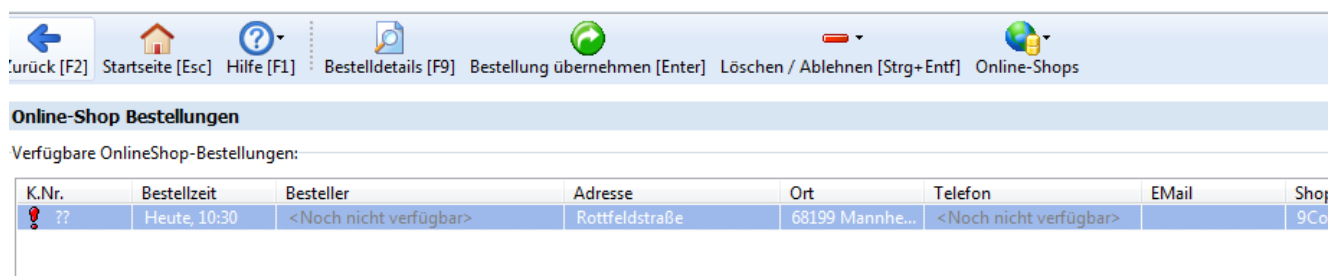
Zweitrechner-Benachrichtigung	<Alle Zweitrechner>
Unbekannte Artikel	Automatisch anlegen
Artikelzuordnung	nach Artikelname
Aktion bei eindeutiger Bestellung	In Online-Bestellungen
Unbekannte Kunden automatisch anlegen	Nein

WICHTIG: Auch wenn Sie mehrere Shops bei Delivery Hero betreiben, darf in WinOrder nur ein OnlineShop für diese Übertragungsart eingerichtet werden. Alle DeliverHero-Bestellungen werden gemeinsam über diesen einen Online-Shop abgerufen.

4. Anschließend müssen Sie Ihre Zugangsdaten bzw. Nutzerdaten, die Sie von Delivery Hero erhalten haben, im Programm hinterlegen und speichern. Wenn Ihnen die Zugangsdaten nicht vorliegen, wenden Sie sich bitte an den Delivery Hero Support (siehe unten):

Lieferzeit abfragen (Online-Tracking)	Zu Bestellbeginn
Vorgabewert Fahrzeit (Online-Tracking)	20
Trinkgeld an Mitarbeiter auszahlen	Nein
OnlineShop URL	http://www.Ihre_OnlineShop_Startseite_.com
Kunden-Nr./Benutzername	
Kennwort	

5. **WICHTIG:** Bei Eingang einer Bestellung, wird Ihnen diese zunächst ohne Namen und Telefonnummer des Kunden angezeigt:

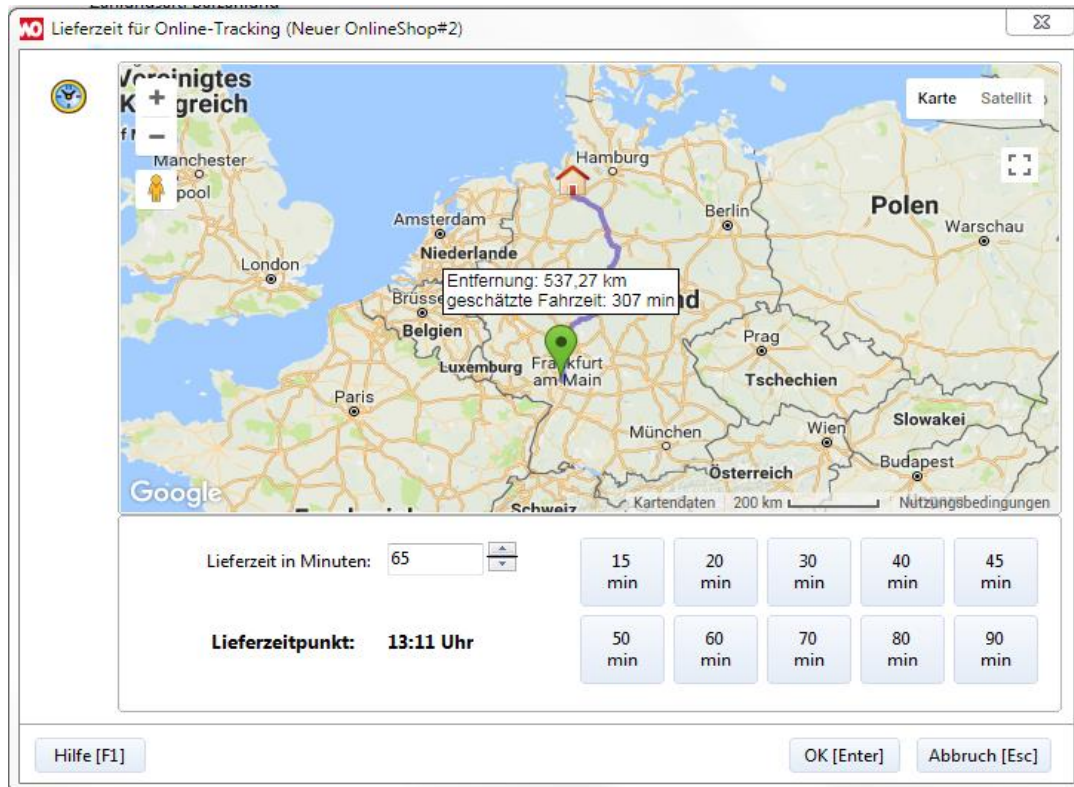


The screenshot shows the WinOrder software interface. At the top is a menu bar with icons and keyboard shortcuts: Zurück [F2], Startseite [Esc], Hilfe [F1], Bestelldetails [F9], Bestellung übernehmen [Enter], Löschen / Ablehnen [Strg+Entf], and Online-Shops. Below the menu bar is a section titled "Online-Shop Bestellungen" with the subtitle "Verfügbare OnlineShop-Bestellungen:". Underneath is a table with the following data:

K.Nr.	Bestellzeit	Besteller	Adresse	Ort	Telefon	E-Mail	Shop
! ??	Heute, 10:30	<Noch nicht verfügbar>	Rottfeldstraße	68199 Mannhe...	<Noch nicht verfügbar>		9Co

Erst wenn Sie die Bestellung angenommen haben, werden Kundename und Telefonnummer in der Bestellung korrekt angezeigt und in die Bestellmaske übernommen.

Ist eine Bestellung in WinOrder übernommen worden, wird Ihnen zukünftig der folgende Dialog angezeigt (Beispielbild):



Wenn Sie einen Google-API-Key angegeben haben, wird die Lieferzeit in der Regel automatisch berechnet. Dazu wird die in WinOrder aktuell eingestellte Zubereitungszeit zur von Google berechneten Fahrzeit hinzugerechnet.

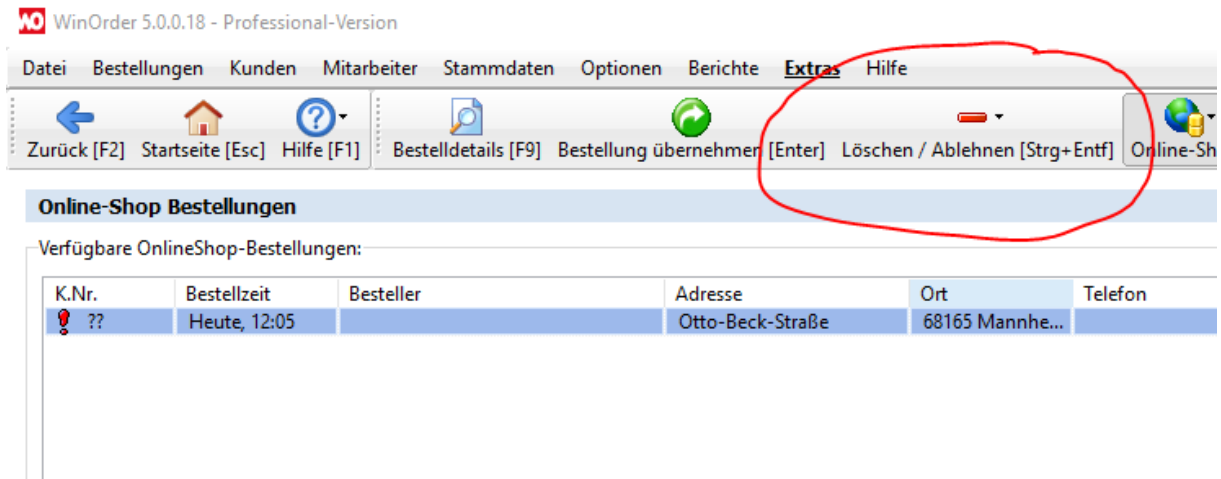
Sie können auch eine Lieferzeit über das Eingabefeld „Lieferzeit in Minuten“ oder die vorbelegten Minuten-Buttons angeben (gemeint ist hier die Zeit bis zur Ankunft beim Kunden/Lieferzeitpunkt).

Hinweis: Wenn eine Bestellung auf einen Fahrer zugeordnet/gebucht wird („Buchung“), sendet WinOrder immer eine Statusmeldung an Delivery Hero. Diese wird dann an den Kunden weitergeleitet, damit dieser informiert ist, dass der Fahrer unterwegs ist.

Buchen Sie erst bei Tagesabschluss, erhält der Kunde seine Bestätigung lange nach der Auslieferung, was zu Missverständnissen und verärgerten Kunden führen könnte!

Es sollten also alle Touren immer zeitnah auf den Fahrer gebucht werden, am besten dann, wenn der Fahrer das Restaurant mit der Lieferung verlässt!

6. Online-Bestellung von Delivery Hero können im Shop-Moderator auch abgelehnt werden. Wählen Sie dafür die Schaltfläche „Löschen/Ablehnen [STRG + ENTF]“ und geben Sie im folgenden Menü den passenden Grund für die Ablehnung an (z.B. Fake-Bestellung oder außerhalb des Liefergebietes). Die Begründung wird dann automatisch an das Portal (und den Kunden) zurückgemeldet:



7. Adressen und Support

Durch WinOrder erfolgt nur der Abruf der Bestellungen über die Delivery Hero Schnittstelle.

Der Support für die Bestellvermittlung erfolgt ausschließlich und direkt über Delivery Hero:

Delivery Hero AG
 Oranienburger Str. 70
 10117 Berlin

Lieferheld Kundenhotline : 030 544 459 22
 Pizza.de Kundenhotline : 030 544 459 96