

## **WinOrder-FAQ:**

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

**Der Umstieg auf die neue Schnittstelle ist möglich ab der Version WinOrder 5.0.0.22. Bitte installieren Sie ggfls. zunächst das WinOrder-Update auf (allen) Ihren Computern. Sie benötigen neue Zugangsdaten für die neue Schnittstelle. Delivery Hero wird Sie hierfür zu gegebener Zeit kontaktieren.**

1. Wenn Sie bereits einen Shop für Pizza.de (Webpolling oder ISDN) in WinOrder eingerichtet haben und von Delivery Hero kontaktiert worden sind, um die Schnittstelle auf die aktuelle Version umzustellen, 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. Um zukünftig Bestellungen von allen Delivery Hero Portalen (also ab sofort auch Lieferheld) gemeinsam in WinOrder empfangen zu können, stellen Sie als Übertragungsart „Pizza.de, Lieferheld, Foodora (Delivery Hero)“ ein:

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
Zweitreechner-Benachrichtigung	<Alle Zweitreechner>
Unbekannte Artikel	Immer abfragen
Artikelzuordnung	nach Artikelname

**WICHTIG:** Auch wenn Sie mehrere Shops bei Delivery Hero betreiben, darf in WinOrder nur ein OnlineShop für diese Übertragungsart eingerichtet werden. Alle Bestellungen werden gemeinsam auf diesem OnlineShop 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:

Navigation: Zurück [F2] | Startseite [Esc] | Hilfe [F1] | Bestelldetails [F9] | Bestellung übernehmen [Enter] | Löschen / Ablehnen [Strg+Entf] | Online-Shops

**Online-Shop Bestellungen**

Verfügbare OnlineShop-Bestellungen:

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

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):

Titel: Lieferzeit für Online-Tracking (Neuer OnlineShop#2)

Karte: Entfernung: 537,27 km, geschätzte Fahrzeit: 307 min

Lieferzeit in Minuten:  (Buttons: 15 min, 20 min, 30 min, 40 min, 45 min, 50 min, 60 min, 70 min, 80 min, 90 min)

Lieferzeitpunkt: **13:11 Uhr**

Buttons: Hilfe [F1], OK [Enter], Abbruch [Esc]

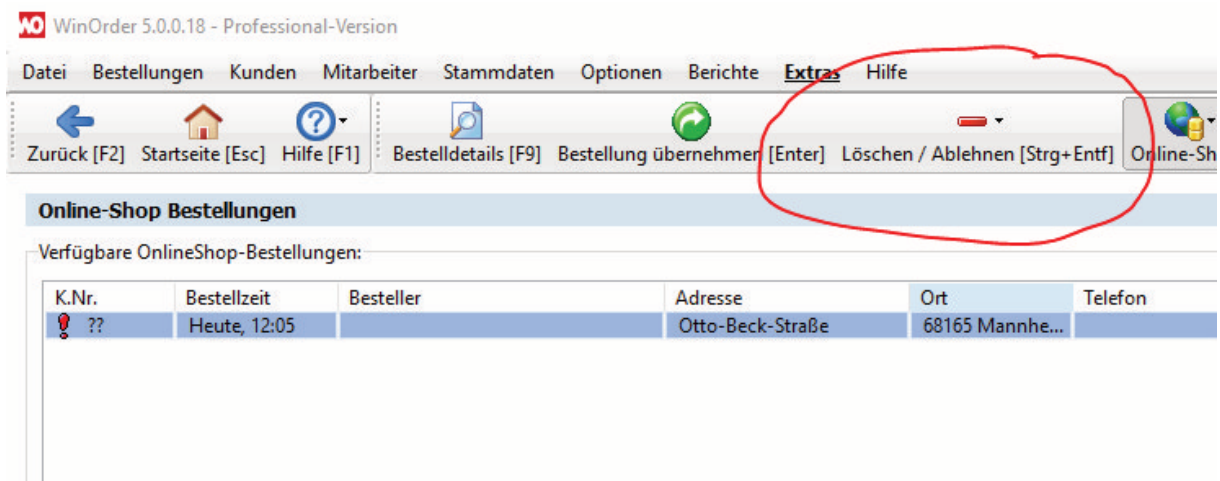
Wenn Sie einen Google-API-Key angegeben haben, wird die Lieferzeit in der Regel automatisch berechnet. Dazu wird die in WinOrder aktuell eingestellte Zubereitungszeit zur von Google berechneten Fahrzeit hinzugerechnet.

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:



WinOrder 5.0.0.18 - Professional-Version

Datei Bestellungen Kunden Mitarbeiter Stammdaten Optionen Berichte **Extras** Hilfe

Zurück [F2] Startseite [Esc] Hilfe [F1] Bestelldetails [F9] Bestellung übernehmen [Enter] **Löschen / Ablehnen [Strg+Entf]** Online-Sh

**Online-Shop Bestellungen**

Verfügbare OnlineShop-Bestellungen:

K.Nr.	Bestellzeit	Besteller	Adresse	Ort	Telefon
! ??	Heute, 12:05		Otto-Beck-Straße	68165 Mannhe...	

## 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