



# Ihr Leitfaden für Uber Eats Orders

Uber **Eats**

# Willkommen bei Uber Eats

## Fangen wir mit Uber Eats Orders an!

Dieser Leitfaden bietet Ihnen alles, was Sie mit unserer App tun können – von dem Erhalt und der Annahme von Bestellungen bis hin zur Problemlösung bei laufenden Bestellungen.



- 01 Übersicht**
- 02 Uber Eats Orders verwenden**
- 03 Bestellungen verwalten**
- 04 Anpassungen in Echtzeit**
- 05 Best Practices**
- 06 Fehlerbehebung**
- 07 Wir sind für Sie da**

01

# Übersicht

# Wo läuft Uber Eats Orders?

[Uber Eats Orders](#) ist eine App, die auf Ihrem Tablet läuft (aber auch über jedes Mobilgerät oder jeden Laptop/Desktop-PC aufgerufen werden kann) und zum Empfangen und Verwalten Ihrer Uber Eats Bestellungen verwendet wird.

Zu den wichtigsten Funktionen gehören das Nachverfolgen von Kurieren, das Markieren von Artikeln als ausverkauft und das Verzögern, Pausieren oder Stornieren von Bestellungen.

Wenn Sie Ihr Liefer-Tablet noch nicht erhalten haben, sollte es demnächst ankommen.



# Ein kurzer Überblick über die wichtigsten Funktionen von Uber Eats Orders



## Bestellungen verwalten

- Nehmen Sie eingehende Bestellungen an und informieren Sie Kuriere in der Nähe, dass eine Bestellung zur Abholung bereit ist.
- Verwalten Sie die Lieferbestellungen Ihres Geschäfts vom ersten bis zum letzten Schritt.
- Verfolgen Sie eine Bestellung, die gerade ausgeliefert wird.
- Verzögern oder stornieren Sie Bestellungen.
- Verwalten Sie geplante Bestellungen.



## Kuriere nachverfolgen

- Sehen Sie sich an, welcher Kurier einer Bestellung zugewiesen wurde.
- Sehen Sie sich die Kontaktdaten an.
- Erfahren Sie, wie lange es dauert, bis der Kurier im Restaurant ankommt, oder wie lange er auf das Abholen der Bestellung gewartet hat.



## Öffnungszeiten und Artikelverfügbarkeit aktualisieren

- Markieren Sie Artikel bei Bedarf auf Ihrer Speisekarte als aktuell ausverkauft - sogar während einer laufenden Bestellung.
- Verwalten Sie weitere Einstellungen wie Öffnungszeiten an Werk- und Feiertagen, das Ausdrucken von Belegen und vieles mehr.

02

# Uber Eats Orders verwenden

# Sehen wir uns die Grundlagen von Uber Eats Orders an

- Erste Schritte: Einschalten, WLAN-Verbindung herstellen, Sprache aktualisieren (falls erforderlich) und anmelden
- Navigation auf dem Startbildschirm
- Ihren Drucker konfigurieren
- Bestellbelege verstehen
- Ihre regulären Öffnungszeiten und Öffnungszeiten an Feiertagen aktualisieren
- Sicherstellen, dass Sie online sind
- Liefereinstellungen festlegen (nur für Restaurants, die mit ihren eigenen Mitarbeitern ausliefern)



# Erste Schritte

Um loszulegen, müssen Sie zunächst **Ihr Tablet einschalten**, indem Sie den Einschaltknopf drücken (häufig an der Seite/Kante Ihres Tablets).

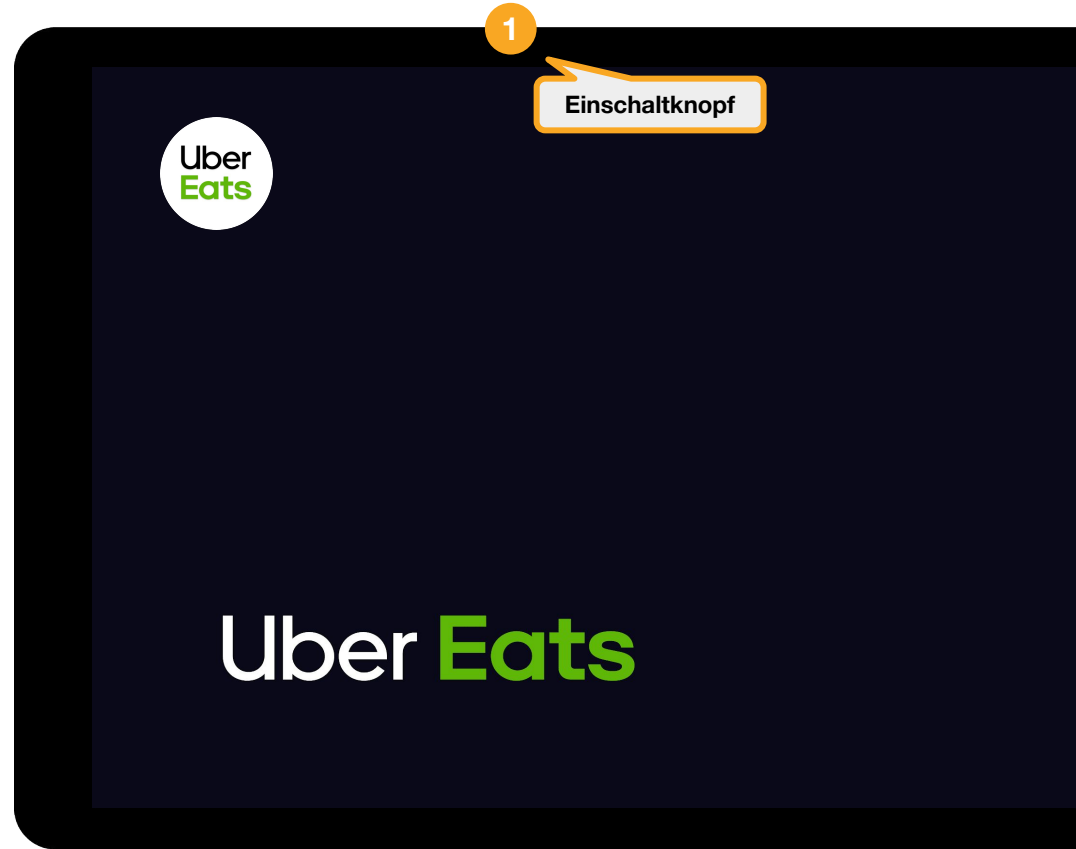
Wischen Sie als Nächstes **auf dem Bildschirm nach oben** und tippen Sie auf das Symbol „Einstellungen“, **um die Verbindung mit Ihrem WLAN-Netzwerk herzustellen.**

**Tippen Sie dann auf das Uber Eats Symbol/die Uber Eats App.**

Hinweis: Zum Ausschalten, Neustarten oder Aufrufen des Flugmodus auf Ihrem Tablet müssen Sie den Einschaltknopf mind. 3 Sekunden lang gedrückt halten.

Hinweis: Um die Sprache Ihres Tablets zu ändern, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie auf Einstellungen - Sprache auswählen - Sprache hinzufügen.
2. Gesuchte Sprache bei der Lupe oben rechts eingeben.
3. Sprache auswählen ggf. Region anpassen.
4. Sprache wird zu Favoriten hinzugefügt
5. Verschiebe die neue Sprache ganz nach oben, damit das Tablet sich aktualisiert.



# Anmelden

**Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort für Uber Eats Orders ein**, wenn der Anmelde-Bildschirm angezeigt wird. Doch seien Sie vorsichtig: Zu viele fehlgeschlagene Anmeldeversuche führen dazu, dass Ihr Konto vorübergehend für bis zu eine Stunde gesperrt wird.

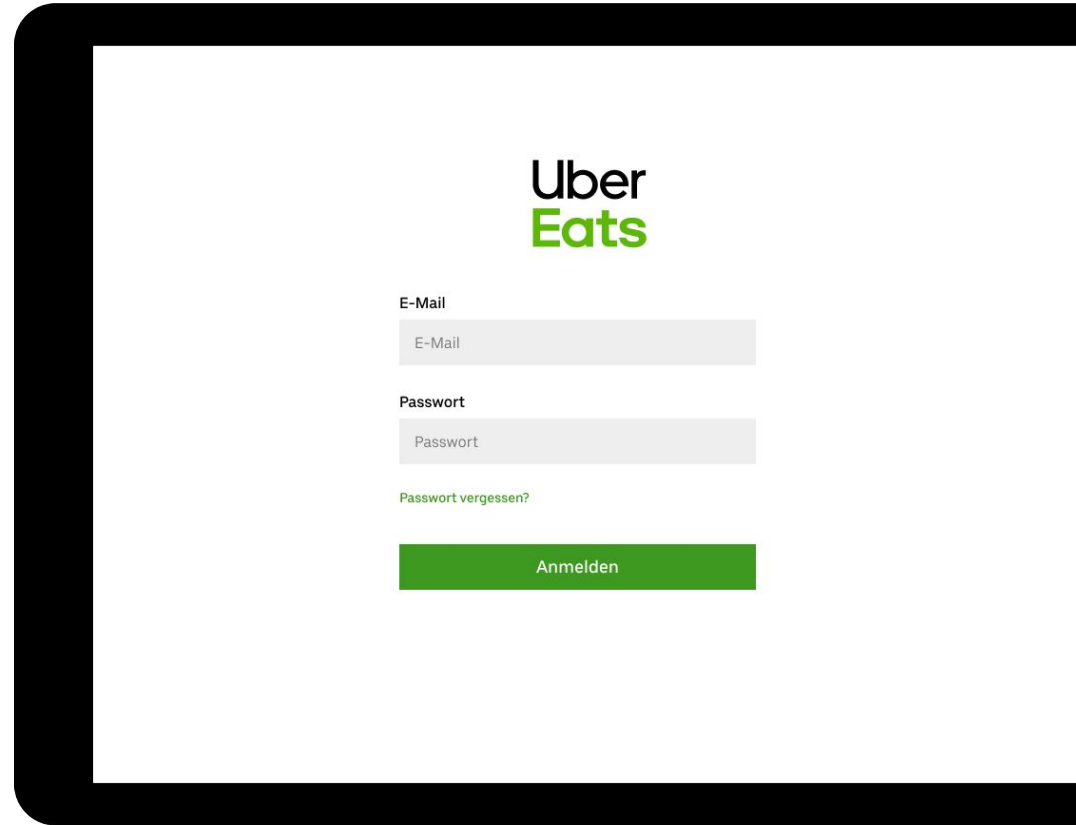
Sie sollten Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort bereits bei Ihrer ersten Registrierung bei Uber Eats erhalten haben (in einer E-Mail von [noreply@uber.com](mailto:noreply@uber.com) mit dem Betreff „Ihr Restaurant ist jetzt offiziell live bei Uber Eats“). Bitte beachten Sie, dass sie sich von Ihren Anmeldedaten für den Uber Eats *Manager* unterscheiden. [Dieses Video](#) beschreibt den Anmeldevorgang.

Wenn Sie die Anmeldedaten für Ihr Tablet nicht finden können, haben Sie folgende Möglichkeiten:

1. Rufen an oder senden Sie eine E-Mail um Ihre Anmeldedaten zurückzusetzen.

	Anruf	Email
Deutschland	+49 800 72 37 181	<a href="mailto:restaurants.germany@uber.com">restaurants.germany@uber.com</a>
Schweiz	+41225181767	<a href="mailto:restaurants.switzerland@uber.com">restaurants.switzerland@uber.com</a>

2. Finden Sie die Anmeldedaten selbst im [Uber Eats Manager](#) über den Tab „Nutzer“ heraus.



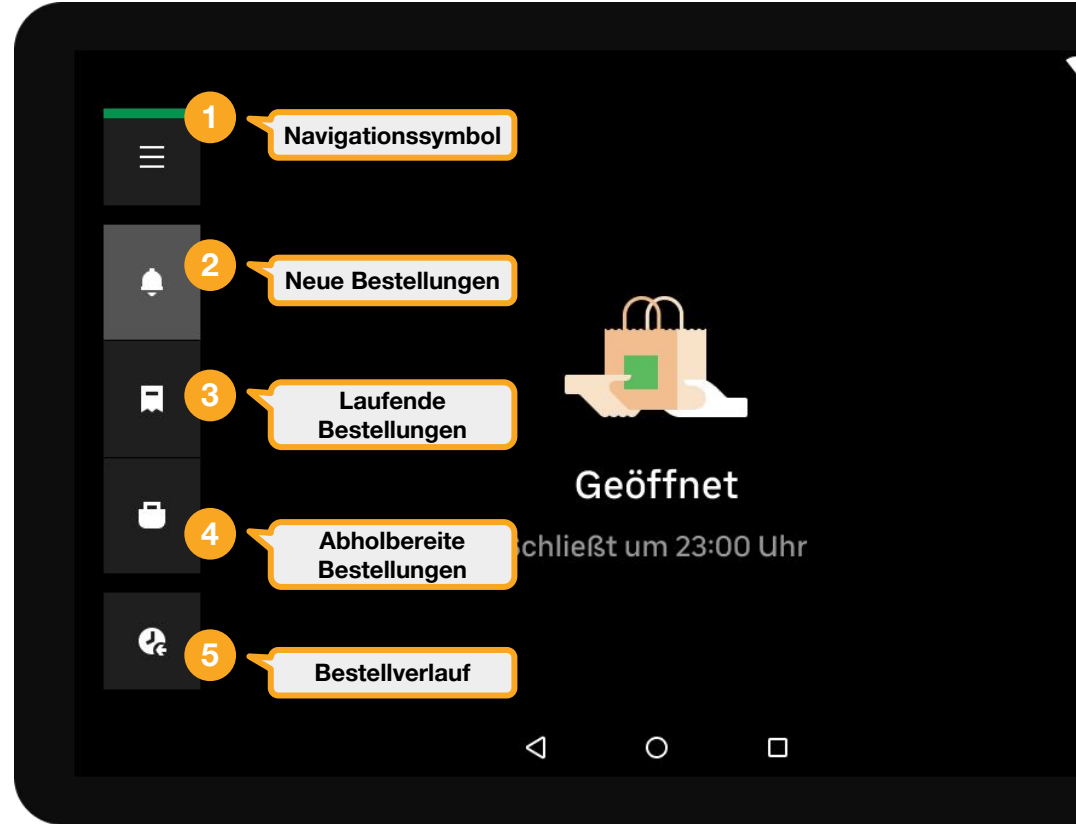
# Navigation auf dem Startbildschirm

Über den Startbildschirm haben Sie direkten Zugriff auf alle Tools, die Sie benötigen, um eine problemlose Lieferung zu ermöglichen.

- 1 Das **Navigationssymbol** finden Sie oben links auf dem Bildschirm Ihres Tablets. Wenn Sie darauf tippen, wird Ihnen eine Seitenleiste angezeigt, in der Sie betriebliche Anpassungen vornehmen können (z. B. Artikel als ausverkauft markieren, Öffnungszeiten anpassen oder Drucker einrichten).

Unter der Navigationsschaltfläche finden Sie vier Tabs. Von oben nach unten gesehen bieten Ihnen diese Tabs die Möglichkeit, zu den folgenden Seiten zu navigieren:

- 2 **Neue Bestellungen** (eingehende Bestellungen)
- 3 **Laufende Bestellungen**
- 4 **Abholbereite Bestellungen**
- 5 **Bestellverlauf**



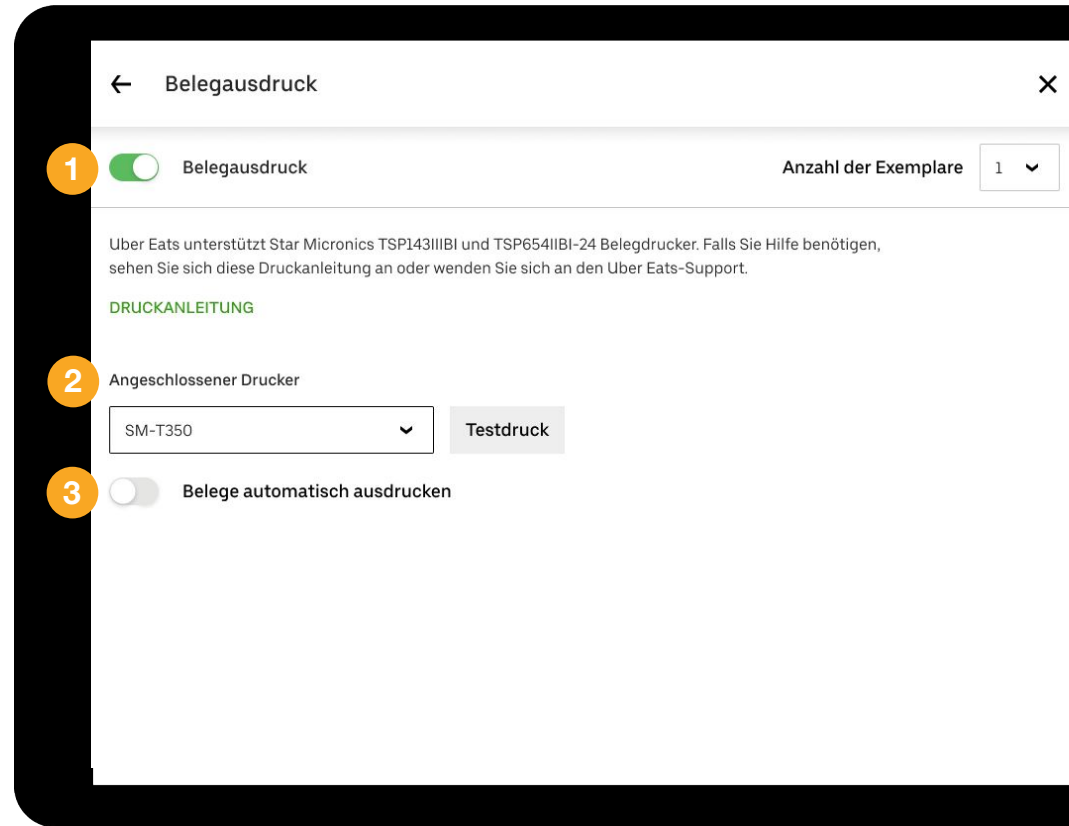
# Ihren Drucker einrichten\*

Sie können Lieferbestellungen direkt über Ihr Tablet ausdrucken, um den Überblick zu behalten.

Tippen Sie auf das Navigationssymbol und wählen Sie im Seitenmenü „Einstellungen“.

- 1 Tippen Sie auf „**Belegausdruck**“ und aktivieren Sie dann die Option „Belegausdruck aktiviert“.
- 2 Finden Sie unter „**Angeschlossener Drucker**“ Ihren Drucker im Dropdown-Menü und tippen Sie auf ihn.  
  
Tippen Sie auf „TESTDRUCK“, um zu bestätigen, dass Sie startklar sind.
- 3 Um das automatische Drucken von Belegen zu aktivieren, klicken Sie einfach auf die entsprechende Umschaltfläche. Sie können auch oben rechts die Anzahl der zu druckenden Exemplare auswählen.

[Klicken Sie hier, um einen neuen Drucker zu bestellen.](#)



# Bestellbelege verstehen

Die Bestellbelege enthalten viele wichtige Informationen, darunter die Bestellnummer, den Kundennamen sowie Hinweise des Kunden.

Belege dienen auch als eine physische Checkliste, die an Bestellungen angehängt werden kann.

Wir empfehlen, jeder Bestellung einen physischen Beleg beizufügen, damit Sie den Überblick behalten und eine positive Kundenerfahrung garantieren können.

## Über Eats

EA437

Julia T.

Eingegangen am 7. April 2018 um 11:45 Uhr  
Lieferung bis zum 7. April 2018, 12:10 Uhr

Kundenname und  
Bestellnummer

Bestellübersicht


Art der Lieferung

Artikel Hinweise

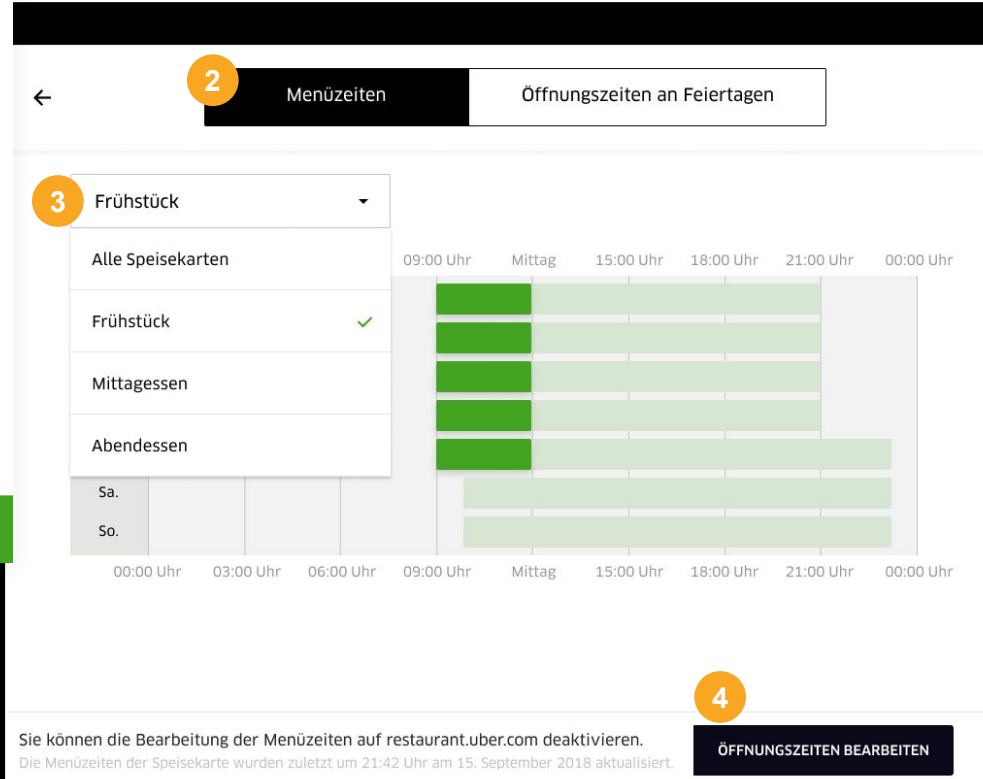
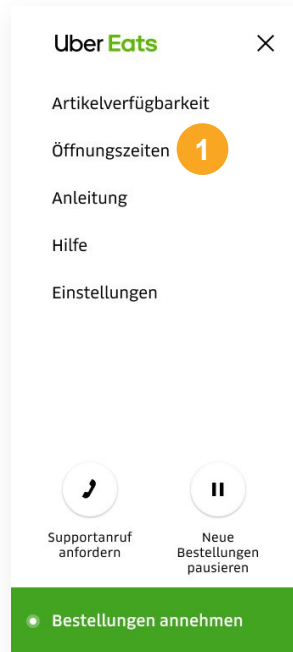
### LIEFERUNG

<b>1x Big Mac Meal</b>	€ 7,29
GRÖSSE AUSWÄHLEN	
Groß	€ 0,20
BEILAGE AUSWÄHLEN	
Pommes	€ 0,00
DIP WÄHLEN	
2x Sauce süß-sauer	€ 0,50
1x Honig-Senf	€ 0,25
<b>2x Große Pommes</b>	€ 5,50
<b>1x Cola</b>	€ 5,50
<hr/>	
Zwischensumme	€ 22,95
Steuer	€ 2,05
<b>Gezahlter Betrag</b>	<b>€ 25,00</b>


# Menüzeiten aktualisieren

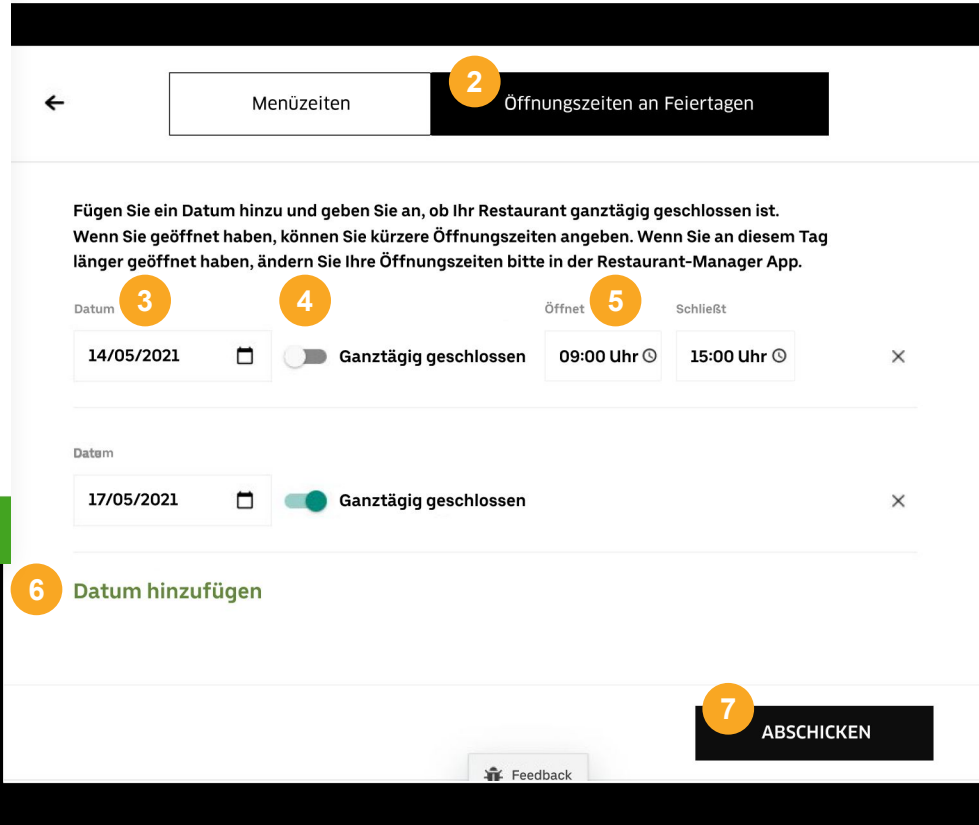
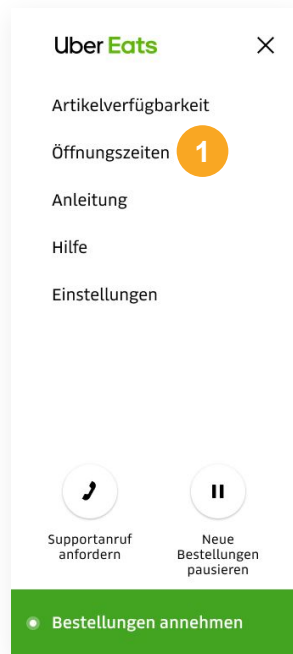
- 1 Legen Sie reguläre Menüzeiten für jede Artikelkategorie fest.  
Rufen Sie die Einstellungen für „Menüzeiten“ auf, indem Sie im Startbildschirm auf das Navigationssymbol  und dann auf „**Öffnungszeiten**“ tippen.
- 2 **Menüzeiten** sind regelmäßige Geschäftszeiten, zu denen eine bestimmte Speisekarte verfügbar ist.
- 3 Um die Geschäftszeiten zu bearbeiten, wählen Sie „**Menüzeiten**“ und dann **die Speisekarte** aus, die Sie ändern möchten.
- 4 Tippen Sie dann auf **Öffnungszeiten bearbeiten**. Hier können Sie die Zeiten und die Wochentage auswählen, an denen die Artikel auf der Speisekarte verfügbar sein sollen. Für Partner, die die Kategorie 2 nutzen, müssen Sie die Öffnungszeiten für jede Kategorie der ersten Ebene ändern. Achten Sie darauf, dass Ihre Menüzeiten und Zeiten für Kategorien mit den allgemeinen Öffnungszeiten übereinstimmen.

Hinweis: Um Ihre Speisekarte zu bearbeiten, melden Sie sich bei [Uber Eats Manager](#) an. [Hier](#) finden Sie eine detaillierte Anleitung zum Bearbeiten Ihrer Speisekarte.



# Öffnungszeiten an Feiertagen aktualisieren

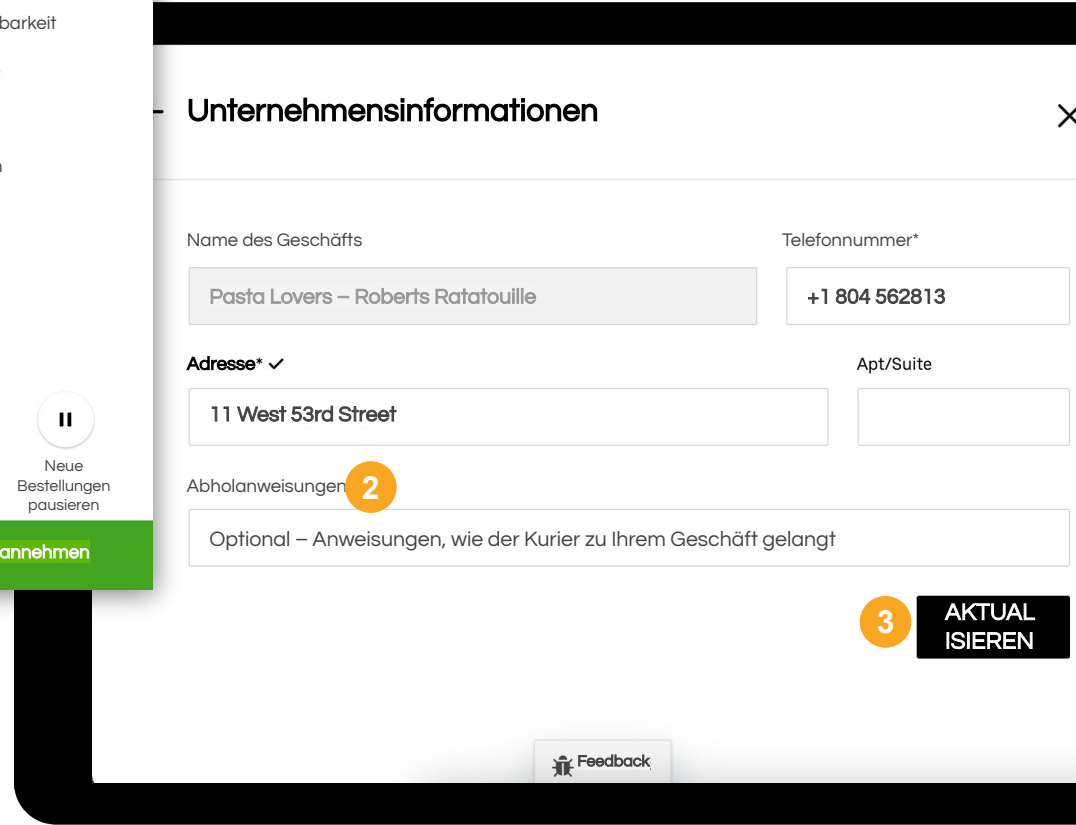
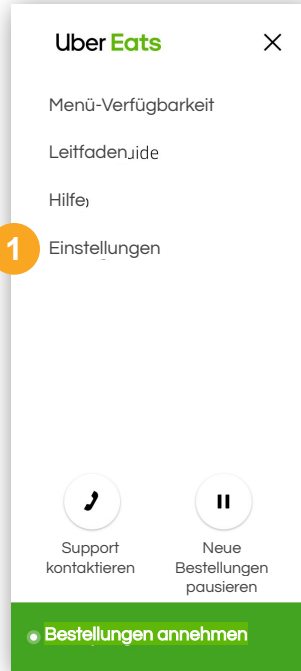
- 1 Legen Sie die Öffnungszeiten für Feiertage für Ihr Restaurant fest.
- 2 Rufen Sie die Einstellungen für „Menüzeiten“ auf, indem Sie im Startbildschirm auf das Navigationssymbol  und dann auf „**Öffnungszeiten**“ tippen.
- 3 Die **Öffnungszeiten an Feiertagen** betreffen einen bestimmten Zeitraum und gelten für alle Speisekarten.
- 4 Um die Öffnungszeiten an Feiertagen zu bearbeiten, wählen Sie „**Öffnungszeiten an Feiertagen**“ und dann das **Datum** aus, an dem Sie aufgrund von Urlaub oder Feiertagen geschlossen haben.
- 5 Wenn Sie vorhaben, den ganzen Tag zu schließen, sollten Sie die Option „Ganztäglich geschlossen“ aktivieren. Wenn Sie nur für einen Teil des Tages geschlossen haben, deaktivieren Sie die Option „Ganztäglich geschlossen“ und geben Sie die Zeit, die Sie geöffnet haben, in den Feldern „Öffnet“ und „Schließt“ ein.
- 6 Tippen Sie auf „Datum hinzufügen“, um weitere Öffnungszeiten an Feiertagen hinzuzufügen.
- 7 Tippen Sie danach auf „ABSENDEN“, um Ihre Öffnungszeiten entsprechend anzupassen.



# Abholanweisungen hinzufügen

Wir empfehlen, Abholanweisungen hinzuzufügen, damit Lieferpartner wissen, wie sie Ihr Geschäft finden und betreten können und wo sie ihre Bestellung abholen können. Befolgen Sie hierfür die folgenden Schritte:

- 1 Tippen Sie auf das Navigationssymbol und wählen Sie „Einstellungen“ aus. Tippen Sie anschließend auf „Unternehmensinformationen“.
- 2 Geben Sie die Abholanweisungen in das Feld „Abholanweisungen“ ein.
- 3 Tippen Sie auf „Aktualisieren“, und diese Abholanweisungen werden den Lieferpartnern über die App zur Abholung einer Bestellung mitgeteilt.





# Überprüfen, ob Sie online sind

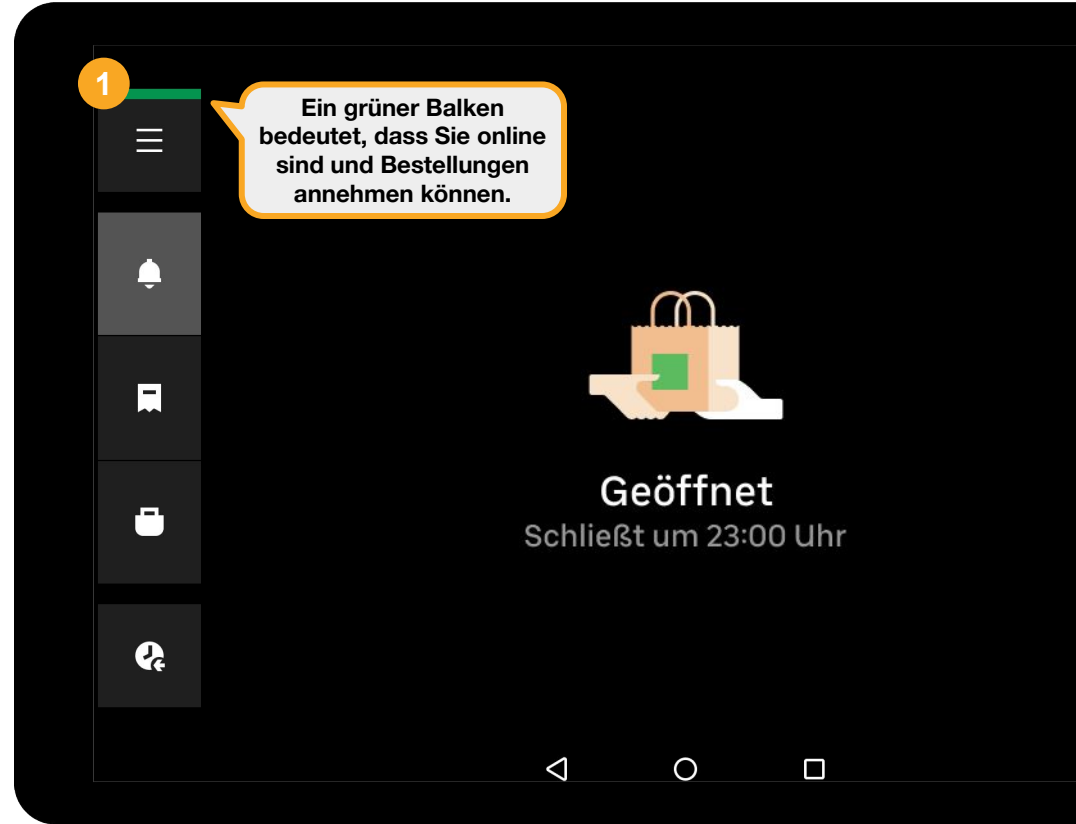
Ihr Restaurant geht während Ihrer regulären Öffnungszeiten („Menüzeiten“), die Sie in [Uber Eats Manager](#) festlegen, automatisch online und ist für Kunden sichtbar.

- 1 Sehen Sie sich das Navigationssymbol oben links auf Ihrem Bildschirm an, um zu überprüfen, ob Sie online sind. Dort sollte ein **grüner Balken** angezeigt werden.

Sollte der Balken eine andere Farbe haben, müssen Sie auf das Symbol tippen, um Anweisungen anzusehen, wie Sie wieder online gehen können.

**Hinweis:** Wenn auf dem Startbildschirm die Meldung „**Sie sind fast startklar**“ erscheint, bedeutet dies, dass sich Ihre Speisekarte noch im Aufbau befindet. Bitte sehen Sie innerhalb von 24 Stunden nochmal nach. Wenn Sie noch immer nicht online sind, rufen an oder schicken Sie eine E-Mail, um Hilfe zu erhalten.

	Anruf	Email
Deutschland	+49 800 72 37 181	<a href="mailto:restaurants.germany@uber.com">restaurants.germany@uber.com</a>
Schweiz	+41 225 181 767	<a href="mailto:restaurants.switzerland@uber.com">restaurants.switzerland@uber.com</a>

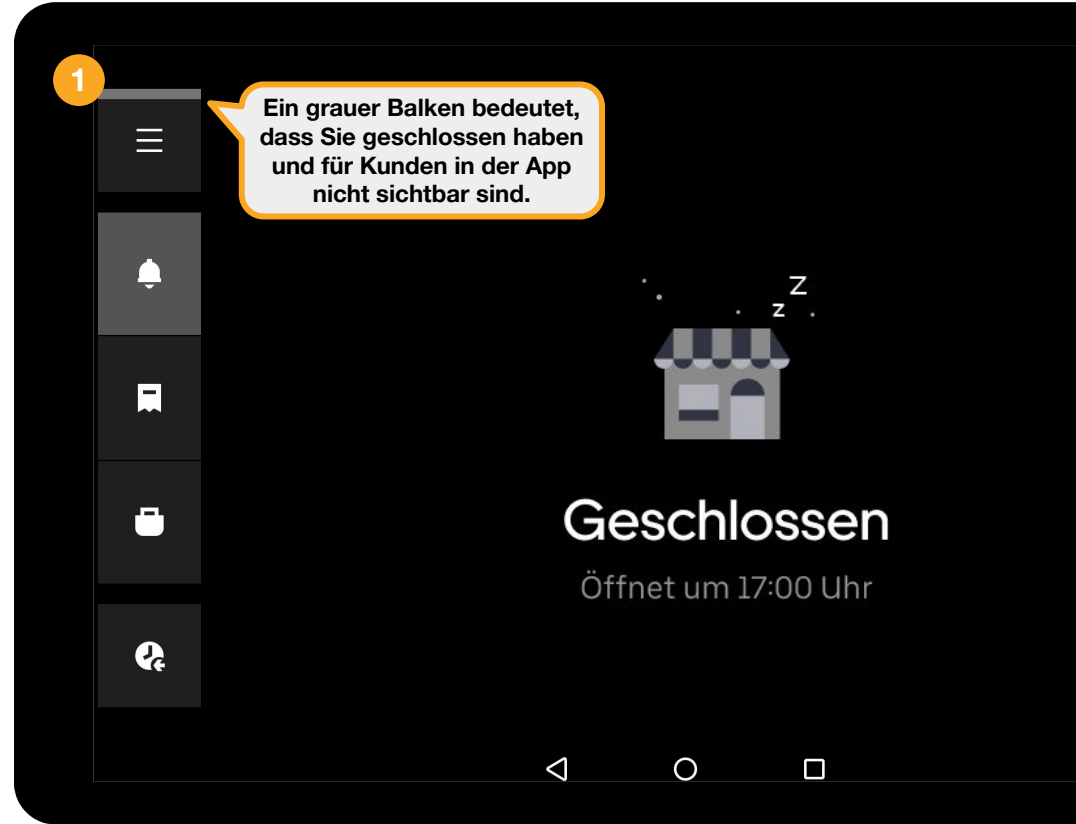


# Wissen, wann Ihr Restaurant geschlossen ist

Dieser Status bedeutet, dass Ihr Restaurant geschlossen hat und nicht für Kunden in der App sichtbar ist.

Über Eats Bestellungen zeigt auch an, wann es wieder öffnen wird.

- 1 Wenn Sie feststellen, dass die angezeigten Zeiten falsch sind, können Sie diese ändern, indem Sie auf die Schaltfläche „Navigationsmenü“ (drei Balken oben links) und dann auf „Öffnungszeiten“ tippen. Wählen Sie die Speisekarte aus, die Sie bearbeiten möchten und tippen Sie dann auf „Öffnungszeiten bearbeiten“.



# Ihre Liefereinstellungen festlegen

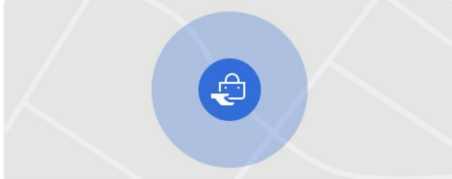
(gilt nur für Restaurants, die mit ihren eigenen Mitarbeitern ausliefern)

Wenn Sie Ihre eigenen Mitarbeiter für Lieferungen einsetzen, haben Sie die Möglichkeit, nur Ihre eigenen Mitarbeiter zu nutzen, das Lieferpartner-Netzwerk von Uber Eats zu nutzen, um Ihre Reichweite zu vergrößern, oder das Lieferpartner-Netzwerk von Uber Eats für all Ihre Bestellungen zu nutzen. Legen Sie Ihre Präferenzen wie folgt fest:


- 1** Klicken Sie oben rechts auf dem Startbildschirm auf das Symbol „Liefereinstellungen“
- A** **Wenn Sie möchten, dass nur Ihre Mitarbeiter Bestellungen ausliefern:** Tippen Sie auf der linken Seite auf das Feld „Eigene Mitarbeiter einsetzen“, während „Kunden außerhalb Ihres Gebiets erreichen“ deaktiviert ist
- B** **Wenn Sie die Lieferpartner von Uber Eats nutzen möchten, um Ihre Reichweite zu vergrößern:** Aktivieren Sie die Option „Kunden außerhalb Ihres Gebiets erreichen“
- C** **Wenn Ihre Mitarbeiter viel zu tun haben und Sie die Lieferpartner von Uber Eats vollständig für die Abwicklung von Bestellungen nutzen möchten:** Tippen Sie auf der rechten Seite auf das Feld „Lieferpartner finden, die die Uber App nutzen“

## Liefereinstellungen


**Wie sollen neue Bestellungen geliefert werden?**  
Wenn Sie die Uber App nutzen, um Kuriere zu finden, fällt eine höhere Marketplace-Gebühr an.




**A** **Nutzen Sie Ihre Mitarbeiter für Lieferungen**  
Lassen Sie Bestellungen innerhalb Ihres Liefergebiets von Ihren Mitarbeitern ausliefern.



**B** **Erreichen Sie Kunden außerhalb Ihres Liefergebiets.**  
Bestellungen außerhalb Ihres Gebiets von Lieferpartnern abholen lassen, die die Uber Eats App nutzen.



**C** **Kuriere finden, die die Uber App nutzen**  
Liefere alle Bestellungen mit Lieferpartnern aus, die die Uber App nutzen.

 Feedback

**Hinweis:** Um Ihr Liefergebiet, Ihre Liefergebühr und Ihre Lieferzeit zu aktualisieren, melden Sie sich im *Uber Eats Manager* an und gehen Sie zu „Einstellungen“ → „Lieferung“.

03

# Bestellungen verwalten

# In Uber Eats Orders wird jede Bestellung als **Schritt-für-Schritt-Prozess** dargestellt

**Bestellungen laufen meist folgendermaßen ab:**

- Annehmen einer Bestellung
- Ausdrucken der Bestellung
- Zubereiten der Bestellung
- Übergabe der Bestellung
  - an einen Kurier, der die Uber Eats App nutzt
  - an den Fahrer des Restaurants
  - zur Abholung oder zum Essen im Restaurant

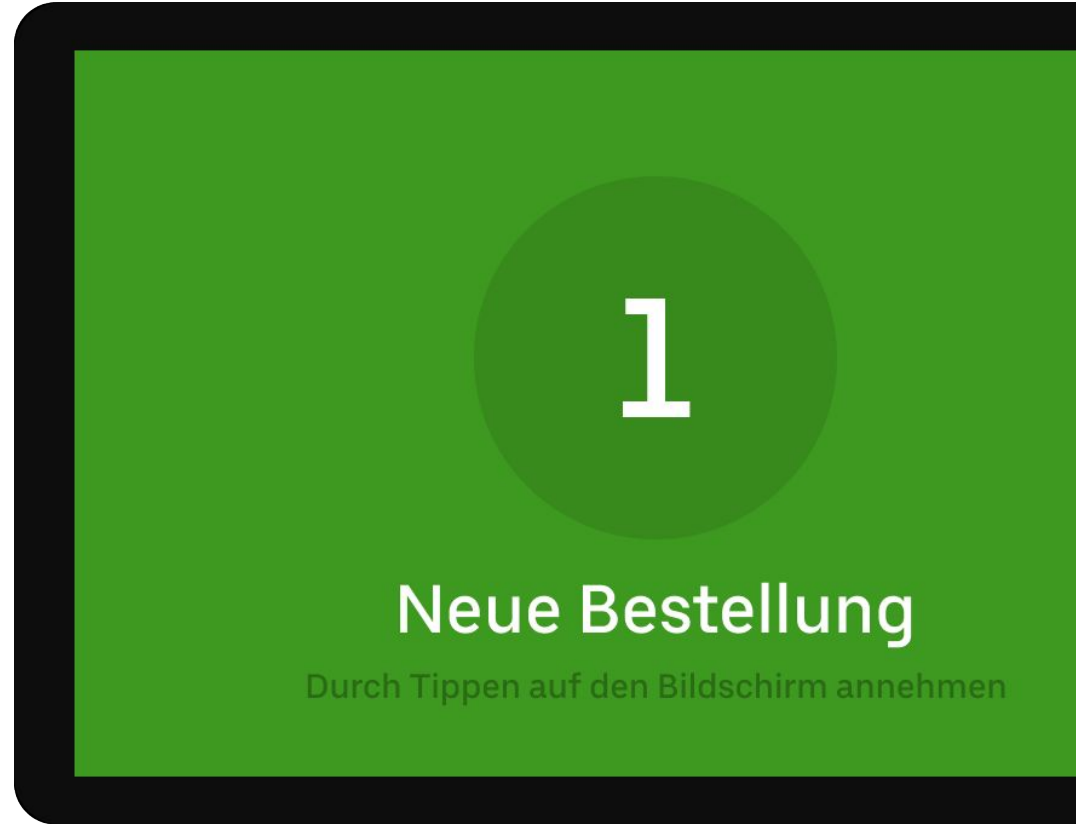
# Eine Bestellung entgegennehmen

## Neue Bestellungen werden auf dem Startbildschirm angezeigt.


Lassen Sie also Uber Eats Orders geöffnet und bleiben Sie zu jeder Zeit auf dieser Seite. Schließlich wollen Sie sich keine Bestellungen entgehen lassen!

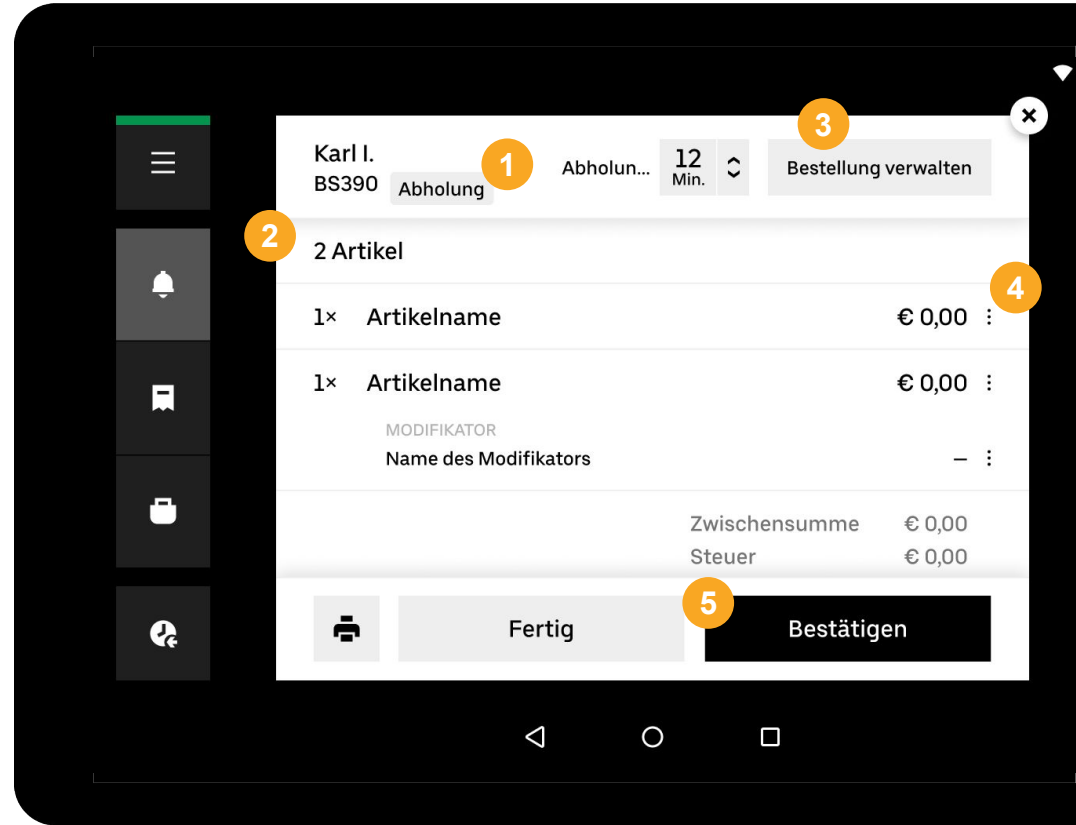
Wenn eine neue Bestellung eingeht, blinkt der Bildschirm grün und es erklingt ein Hinweiston.

Tippen Sie auf eine beliebige Stelle des Bildschirms, um die Bestellung anzuzeigen.



# Eine Bestellung bestätigen

- 1 Neben der Bestellnummer wird angezeigt, ob es sich um eine Bestellung zur Abholung oder zum Essen im Restaurant handelt. Wenn nichts angezeigt wird, bedeutet dies, dass es sich um eine Lieferbestellung handelt (Hinweis: nur in einigen Städten verfügbar).
- 2 Die Anzahl der Artikel gibt an, wie viele Artikel in der Bestellung enthalten sind, damit Ihr Team den Überblick behalten kann.
- 3 Tippen Sie auf „Bestellung verwalten“, um Bearbeitungsoptionen aufzurufen (z. B. den Artikel als „ausverkauft“ markieren, den Preis bearbeiten, den Kunden kontaktieren, weitere Kuriere anfordern, die Bestellung verzögern/stornieren).
- 4 Wenn ein Artikel ausverkauft ist, tippen Sie auf das Überlaufmenü  und dann auf „Ausverkauft“, um einen oder mehrere Artikel als ausverkauft zu markieren.
- 5 Nachdem Sie die Bestellübersicht überprüft haben, tippen Sie auf die Schaltfläche „Bestätigen“, um die Bestellung anzunehmen. Nehmen Sie die Bestellungen so schnell wie möglich an, um sicherzustellen, dass Ihre Kunden nicht zu lange warten müssen.

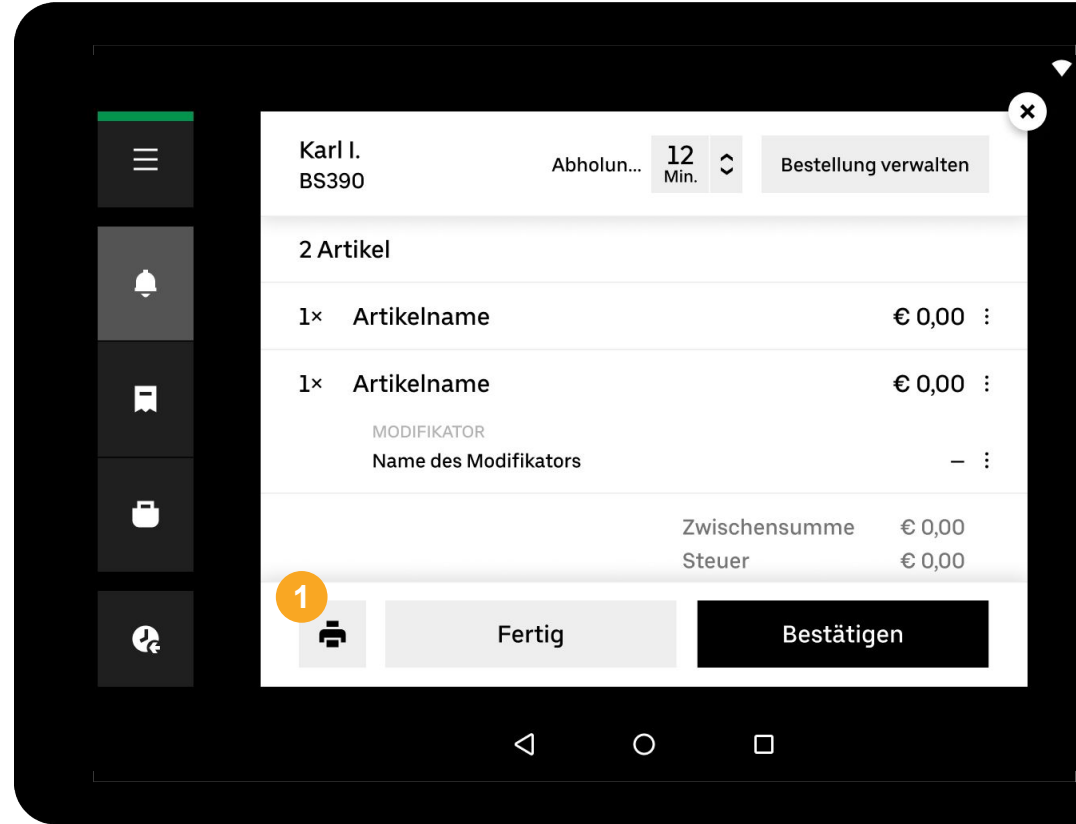


# Eine Bestellung ausdrucken

Sehen Sie sich zunächst die Bestellübersicht an, um eine Bestellung zu drucken (Bestellungen können direkt über Ihr Gerät ausgedruckt werden). Wählen Sie die Benachrichtigung aus, die Sie auf eine neue Bestellung oder mehrere neue Bestellungen hinweist, und tippen Sie dann auf die Bestellung, die Sie ausdrucken möchten. Bitte beachten Sie, dass die Bestellungen nicht ausgedruckt werden müssen. Manche Partner entscheiden sich trotzdem dazu.

- 1 Suchen Sie dann nach dem Drucker-Symbol unten links. Tippen Sie darauf, um zu drucken.

[Klicken Sie hier, um einen neuen Drucker zu bestellen.](#)



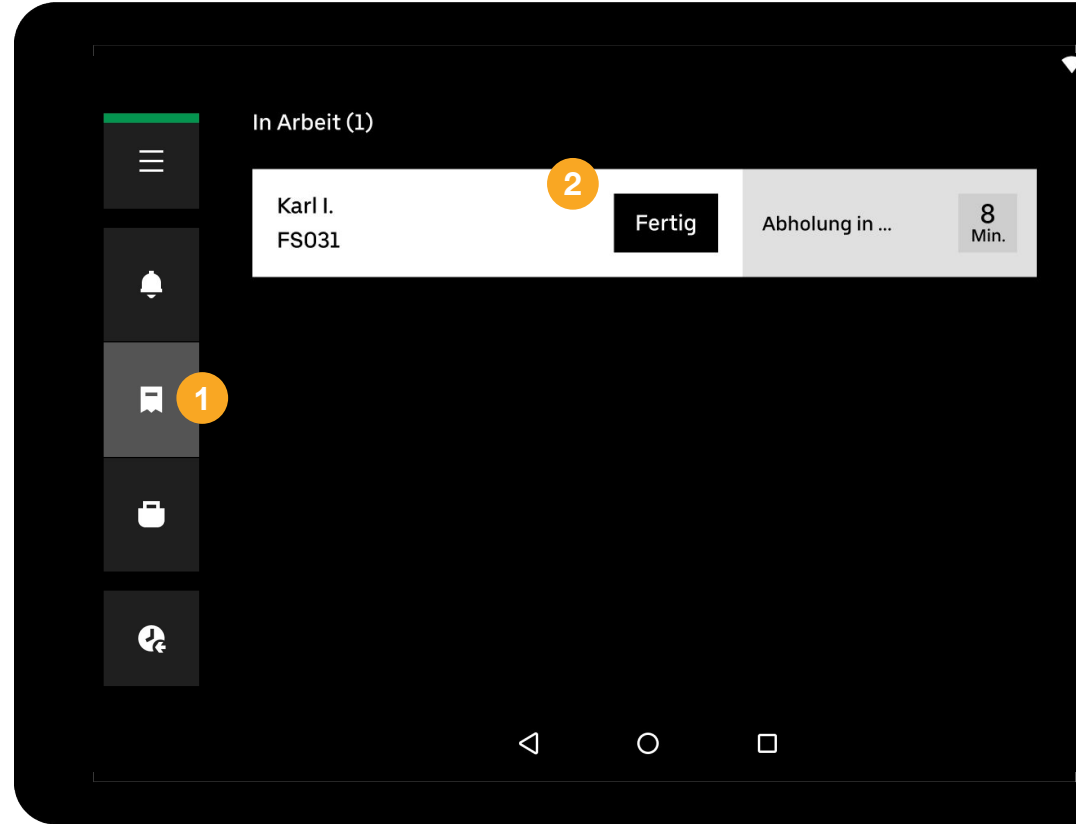


# Eine Bestellung prüfen und vorbereiten

Sie können die Einzelheiten einer Bestellung jederzeit überprüfen.

- 1 Tippen Sie auf den Abschnitt „In Bearbeitung“ und wählen Sie dann die Bestellung, die Sie überprüfen möchten, um deren Einzelheiten anzuzeigen.
- 2 Tippen Sie auf eine Bestellung, um deren Einzelheiten anzuzeigen, sobald Sie sie zubereitet haben. Wählen Sie „Fertig“ aus, damit wir so schnell wie möglich einen Kurier schicken können.

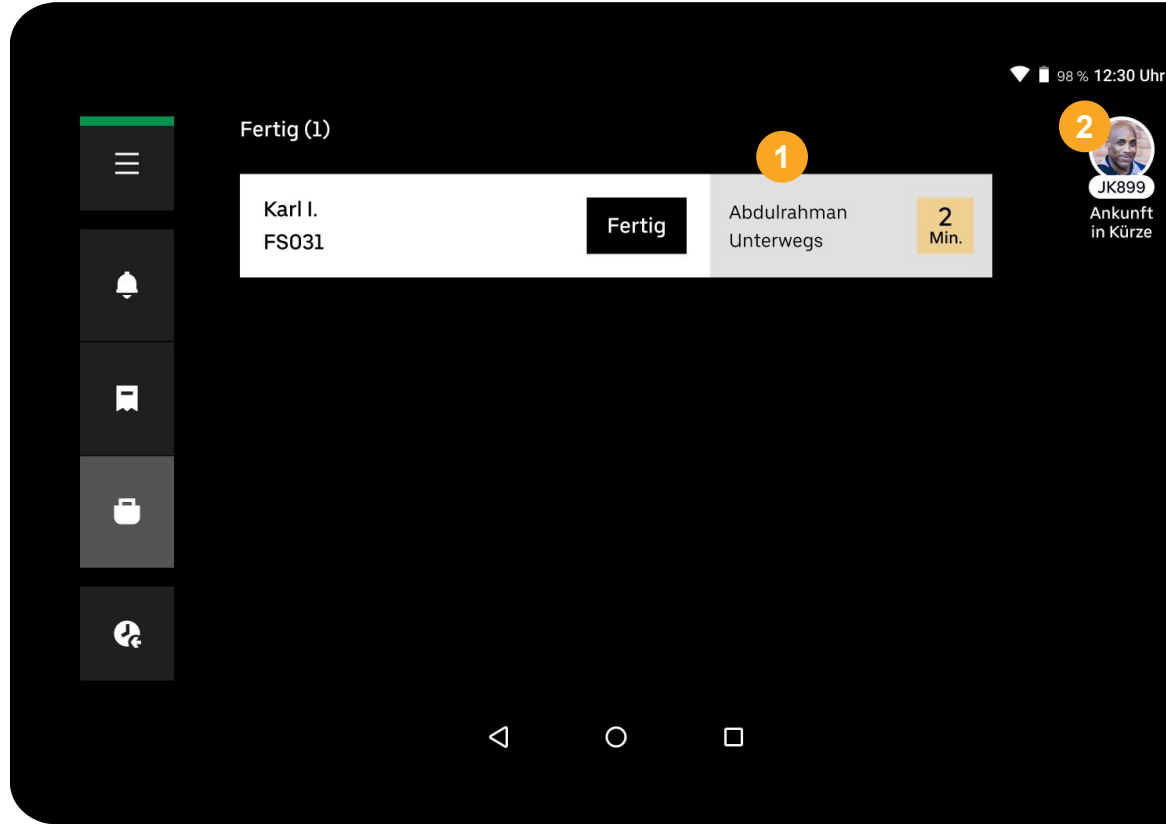
Wenn Sie auf „Fertig“ tippen, wird auch der Kunde über den Status informiert.



# Eine Bestellung an den Kurier übergeben

Die voraussichtliche Ankunftszeit des Kuriers wird zusammen mit der Bestellung angezeigt.

- 1 Wenn der Kurier bei Ihnen ankommt, erklingt ein Hinweisston und auf der rechten Seite des Bildschirms erscheint eine Schaltfläche. Sie können darauf tippen, um zu überprüfen, welche Bestellung abgeholt wird, ob mehrere Bestellungen abgeholt werden oder um die Kontaktinformationen anzuzeigen.
- 2 Tippen Sie auf das Kurier-Symbol, um seinen Weg nachzuverfolgen. Dadurch wird die *Bestellübersicht* angezeigt. Wenn Sie auf der Karte auf die Schaltfläche „**Bestellung verwalten**“ tippen, wird eine Karte mit dem Standort des Kuriers in Echtzeit angezeigt.



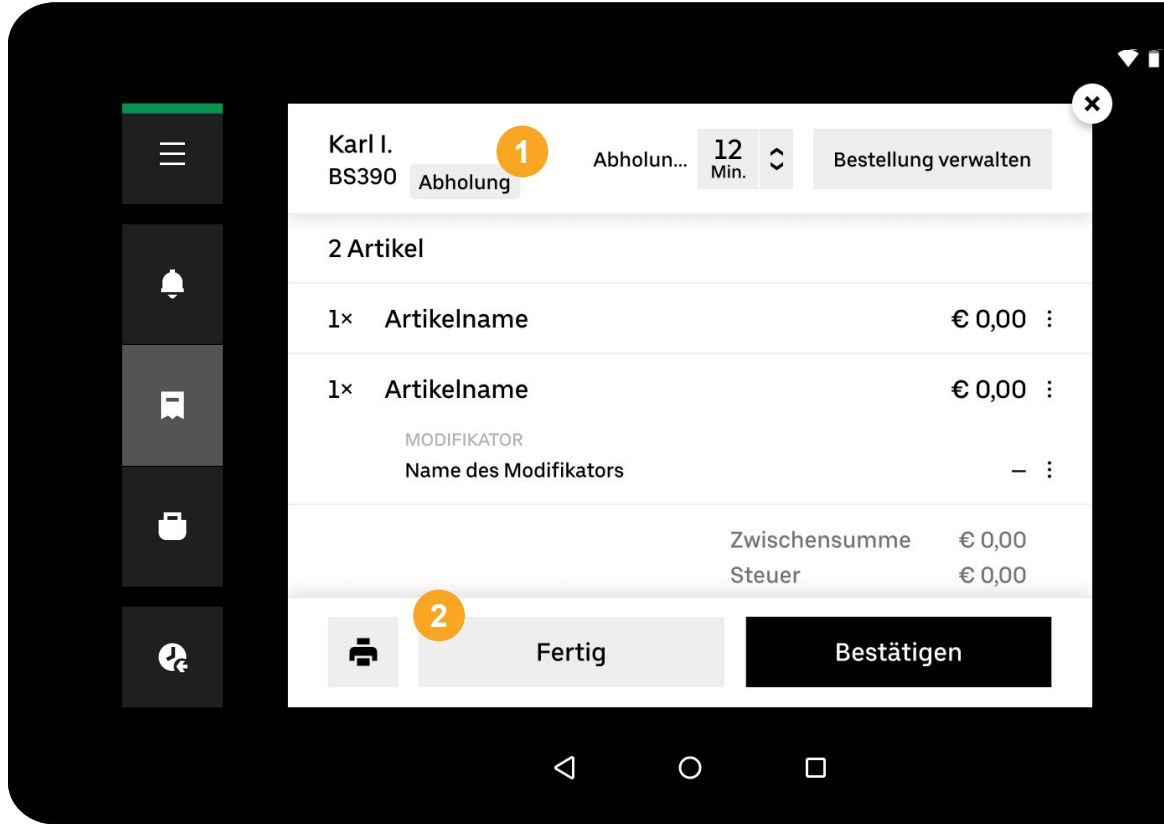
# Ablauf bei Abholung im Restaurant

! Diese Funktion ist nur in ausgewählten Städten verfügbar.

Abholbestellungen sind während des gesamten Bestellverlaufs besonders gekennzeichnet.

**1** Eine Bestellung zur Abholung wird als solche gekennzeichnet, wenn sie eingeht. Außerdem wird neben der Bestellnummer in der Bestellübersicht der Hinweis „Abholung“ angezeigt.

**2** Sobald eine Bestellung zur Abholung durch den Kunden bereitsteht, tippen Sie einfach auf die Bestellung und dann auf „FERTIG“.



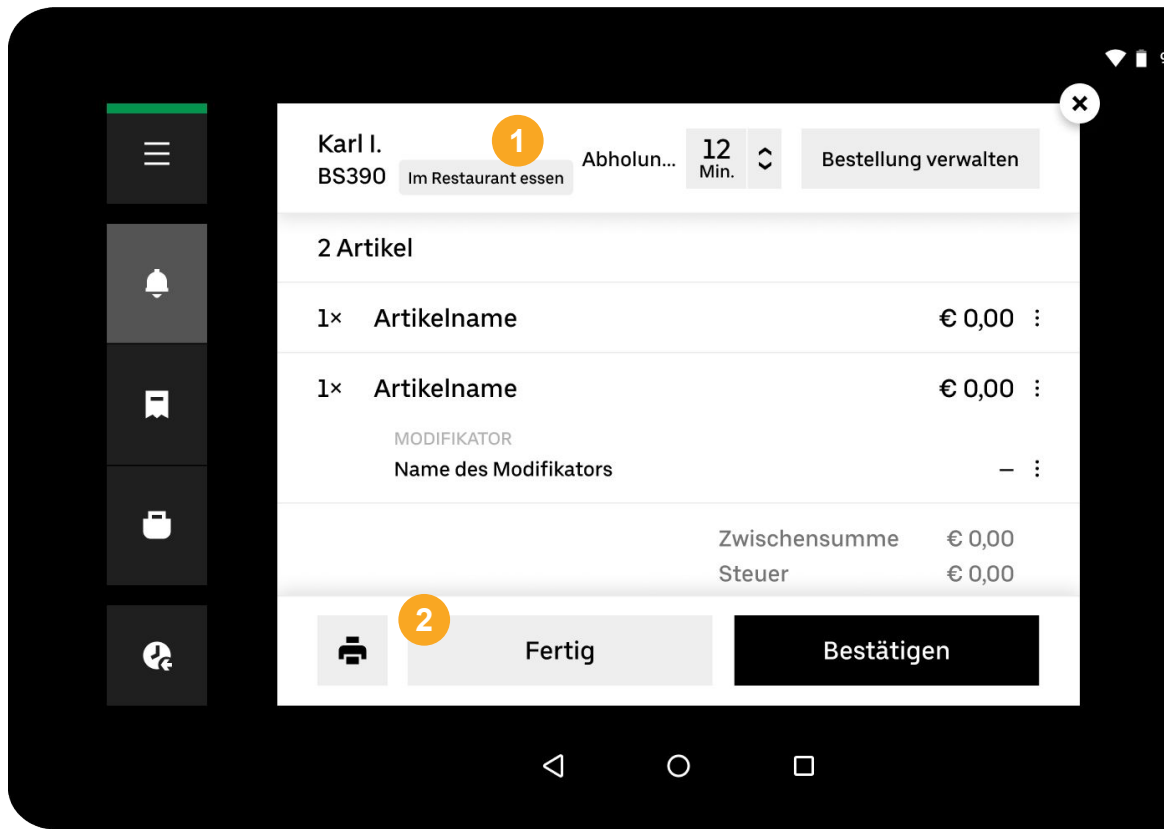
# „Im Restaurant essen“ verwalten

Diese Funktion ist nur in ausgewählten Städten verfügbar.

Bestellungen zum Essen im Restaurant durchlaufen einen ähnlichen Prozess wie Bestellungen zur Abholung.

1 Wenn die Bestellung eingeht, wird sie als „IM RESTAURANT ESSEN“ gekennzeichnet. Auch neben der Bestellnummer in der Bestellübersicht wird der Hinweis „IM RESTAURANT ESSEN“ angezeigt.

2 Sobald eine Bestellung für den Kunden bereit ist, tippen Sie einfach auf die Bestellung und dann auf „FERTIG“.

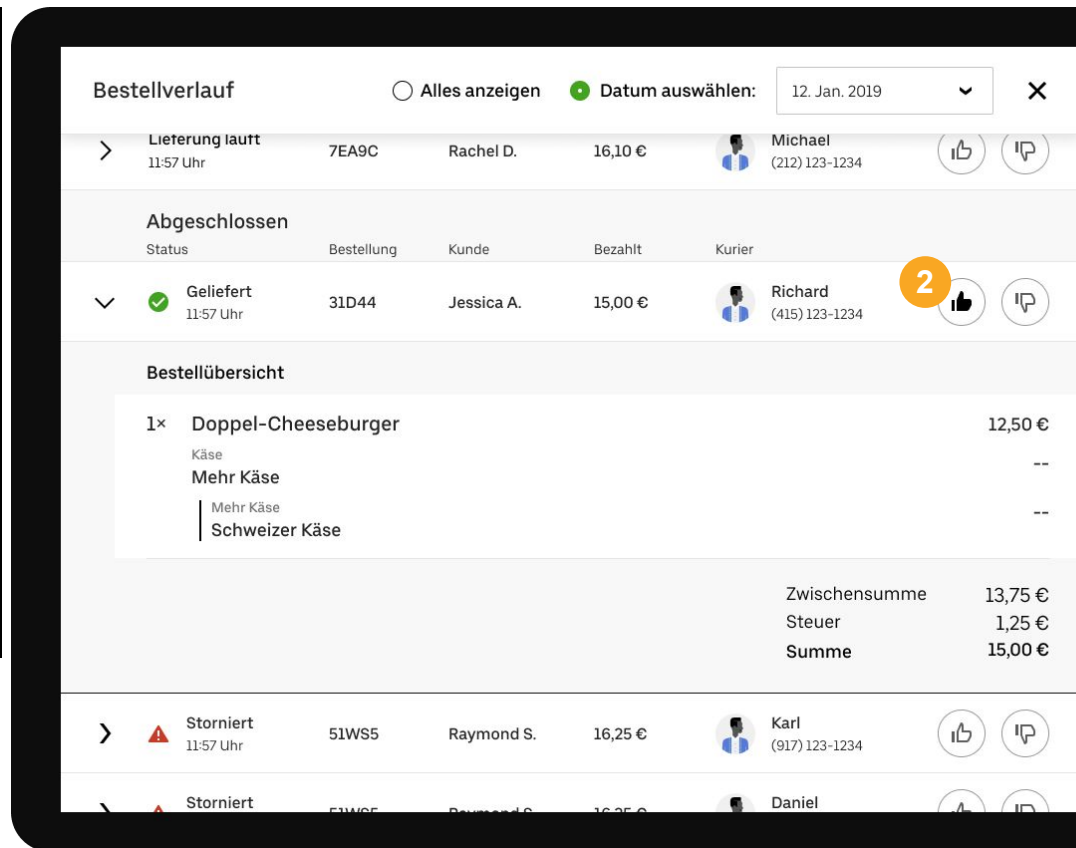
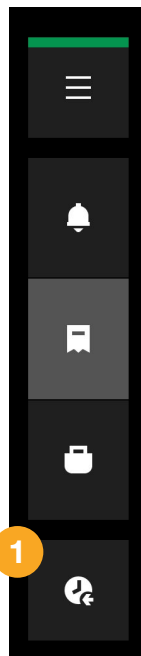


# Kuriere bewerten

Teilen Sie uns Ihre Erfahrung mit dem Kurier mit.

- 1 Tippen Sie auf den Tab „Bestellverlauf“ im seitlichen Menü, nachdem der Kurier die Bestellung ausgeliefert hat.
- 2 Bewerten Sie auf der rechten Seite der Bestellung den Kurier mit einem Daumen nach oben oder unten.

Wenn Sie die Option „Daumen runter“ wählen, werden Sie aufgefordert, detailliertes Feedback zu dem Problem zu geben, damit wir die Erfahrung in Zukunft verbessern können.



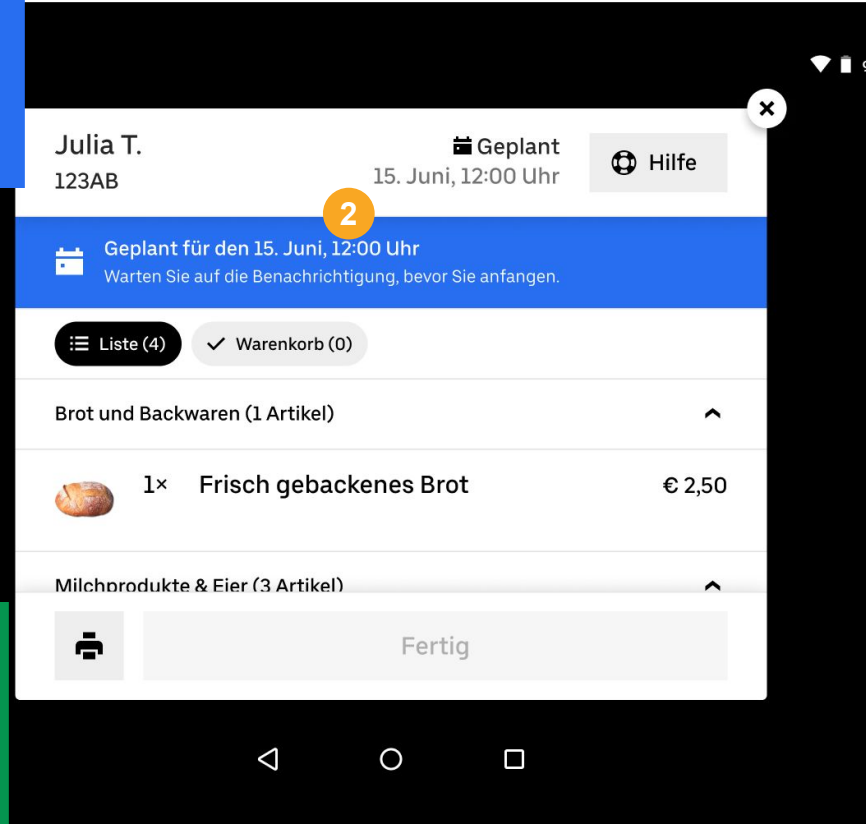
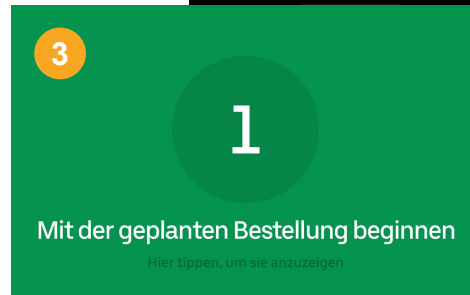
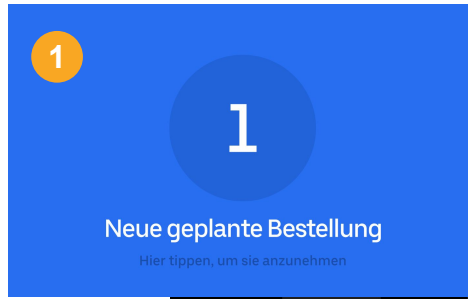
# Geplante Bestellungen verwalten

1 Wenn Ihre Kunden eine geplante Bestellung aufgeben, ist der Bildschirm für eingehende Bestellungen blau (statt grün) und zeigt „Neue geplante Bestellung“ an.

2 Nachdem Sie auf „Annehmen“ getippt haben, erscheint in der Bestellübersicht ein blaues Banner, das angibt, wann die Bestellung geplant ist (in diesem Fall 13:30 Uhr).

3 Abhängig von Ihrer **Standardvorbereitungszeit** und den aktuellen **Marketplace-Dynamiken**, wird Ihnen **ca. 25–45 Min.** vor der geplanten Bestellzeit (in diesem Beispiel 13:30 Uhr) ein zweiter, grüner Bildschirm für eingehende Bestellungen mit folgender Benachrichtigung angezeigt: „Mit der geplanten Bestellung beginnen“.

Sobald Sie auf „Annehmen“ tippen, können Sie sie wie eine normale Bestellung behandeln und Ihre Mitarbeiter sollten mit der Zubereitung beginnen.



04

# Anpassungen in Echtzeit

# Auch wenn es mal hektisch zugeht, **hilft Ihnen** Uber Eats Orders mit folgenden Funktionen, **den Überblick zu bewahren**

- Modus „Beschäftigt“ aktivieren/deaktivieren
- Neue Bestellungen pausieren
- Pausieren neuer Bestellungen beenden
- Eine Bestellung verzögern
- Eine Bestellung stornieren
- Mehrere Lieferpartner anfordern (sofern verfügbar)
- Den Preis einer Bestellung anpassen
- Einen Artikel als ausverkauft markieren (während einer laufenden Bestellung und außerhalb einer Bestellung)
- Ihr Layout auswählen/ändern



# Modus „Beschäftigt“ aktivieren

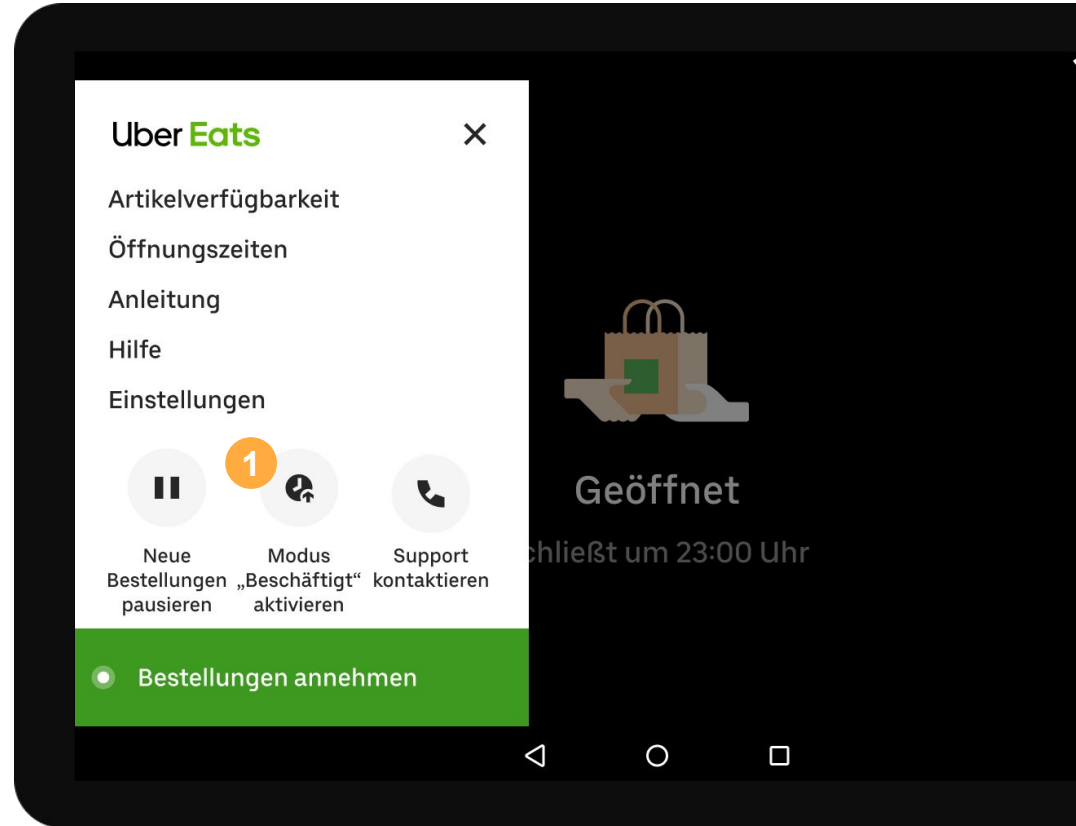
Dauert es etwas länger als sonst?

Tippen Sie einfach auf dem Startbildschirm auf den Tab „Einstellungen“ und aktivieren Sie den Modus „Beschäftigt“, um Bestellungen zu verzögern.




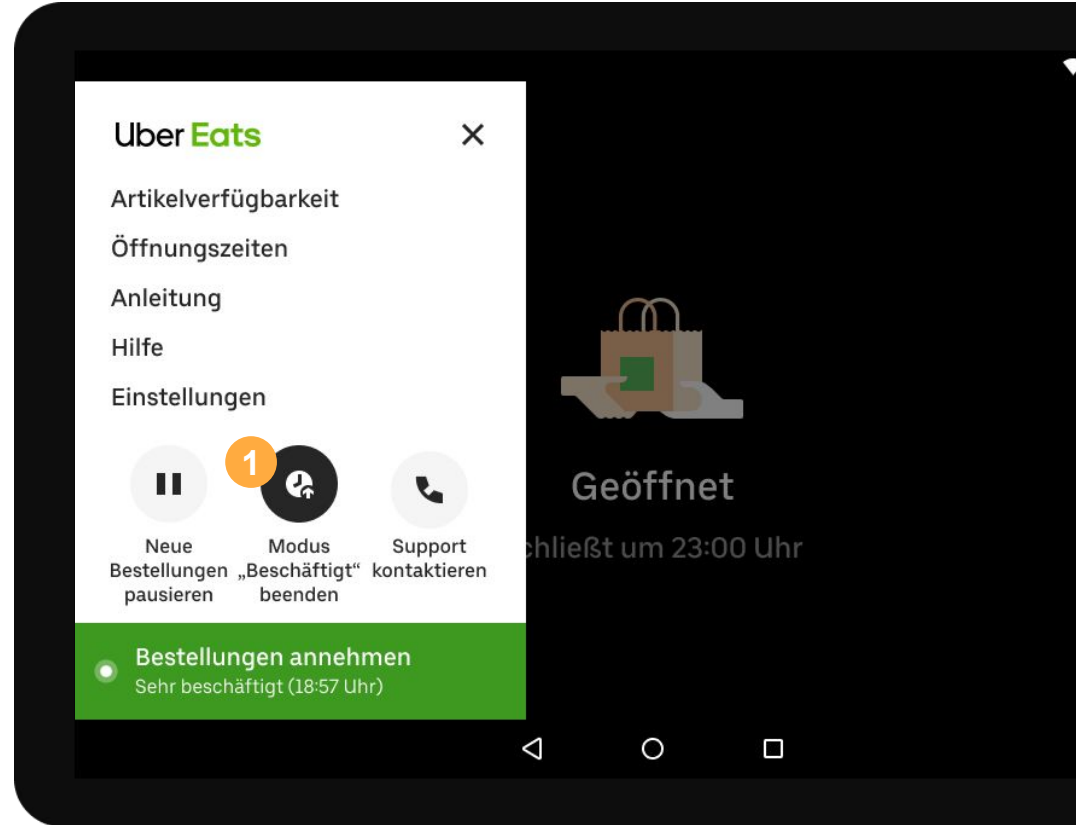
Entscheiden Sie, ob Sie die Zubereitungszeit um weitere Minuten verlängern möchten und wie lange Sie im Modus „Beschäftigt“ bleiben möchten.

Je nach Ihrer Wahl wird die voraussichtliche Ankunftszeit der Bestellung sowohl für den Kunden als auch den Kurier geändert.



# Modus „Beschäftigt“ deaktivieren

- 1 Kehren Sie zu Ihren normalen Zubereitungszeiten zurück, indem Sie auf dem Startbildschirm auf den Tab  „Navigation“ und dann auf den Modus „**Beschäftigt**“ tippen, um diesen zu deaktivieren.

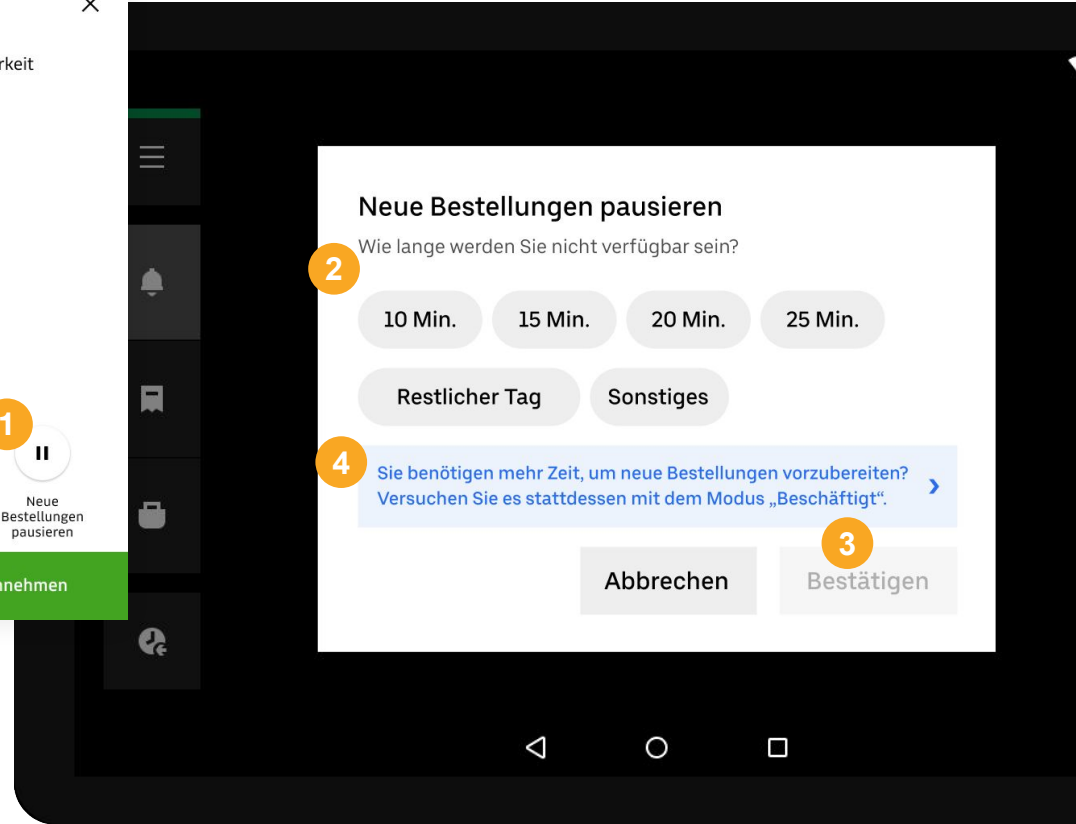
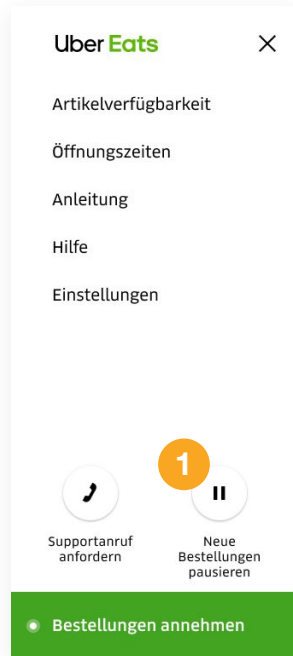


# Neue Bestellungen pausieren

## Sie benötigen eine Pause? Kein Problem.

Sie können neue Bestellungen für eine bestimmte Zeitspanne pausieren.

- 1 Tippen Sie einfach auf die Navigationsschaltfläche oben links und dann auf „Neue Bestellungen pausieren“.
- 2 Es erscheint ein Bildschirm, in dem Sie auswählen können, wie lange Sie Ihr Geschäft pausieren möchten, und einen Grund angeben.
- 3 Klicken Sie dann auf „Bestätigen“.
- 4 Im **Modus „Beschäftigt“** können Restaurants ihre Zubereitungszeiten auf „Session-Ebene“ ändern. Dies bedeutet, dass sie ihre Zubereitungszeiten vorübergehend für kurze Zeiträume verlängern können.

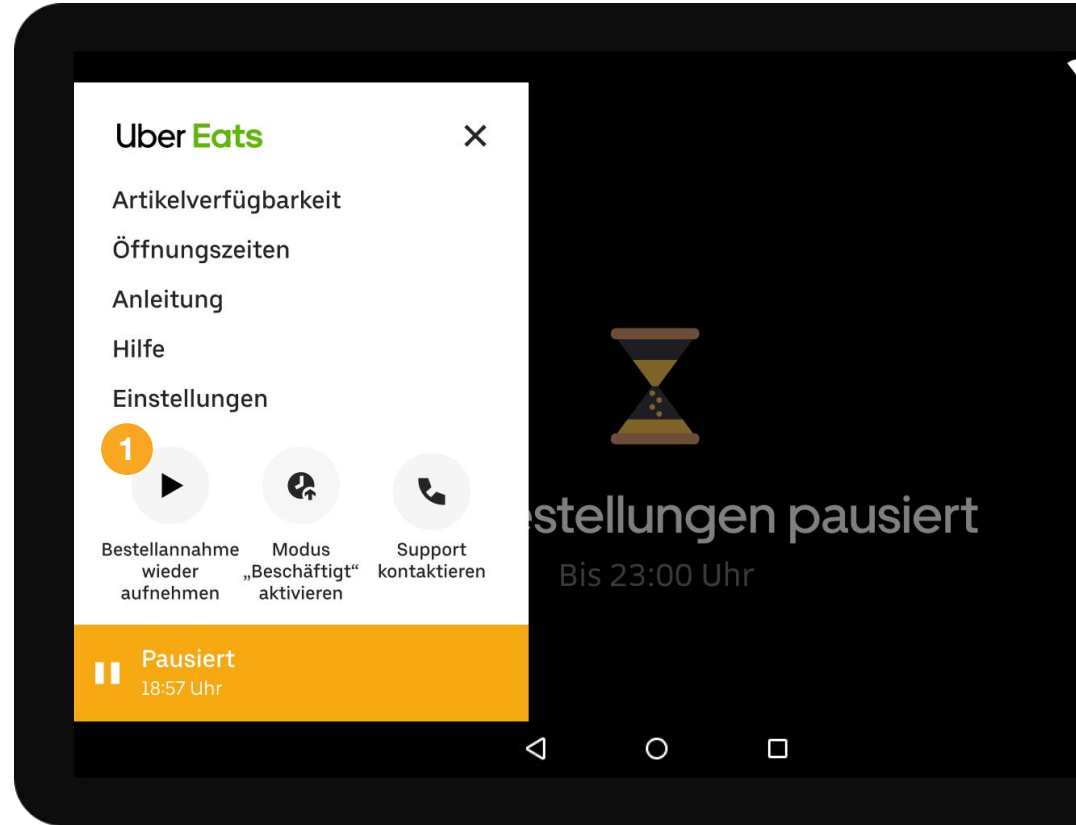


# Pausieren neuer Bestellungen beenden

## Sind Sie bereit für neue Bestellungen?

Wenn Bestellungen pausiert sind, leuchtet die Navigationsschaltfläche gelb und Ihr Restaurant erscheint als nicht verfügbar.

- 1 Um wieder Bestellungen zu erhalten, tippen Sie auf dem Startbildschirm auf den Tab „Einstellungen“ und dann auf **„Bestellannahme wieder aufnehmen“**.

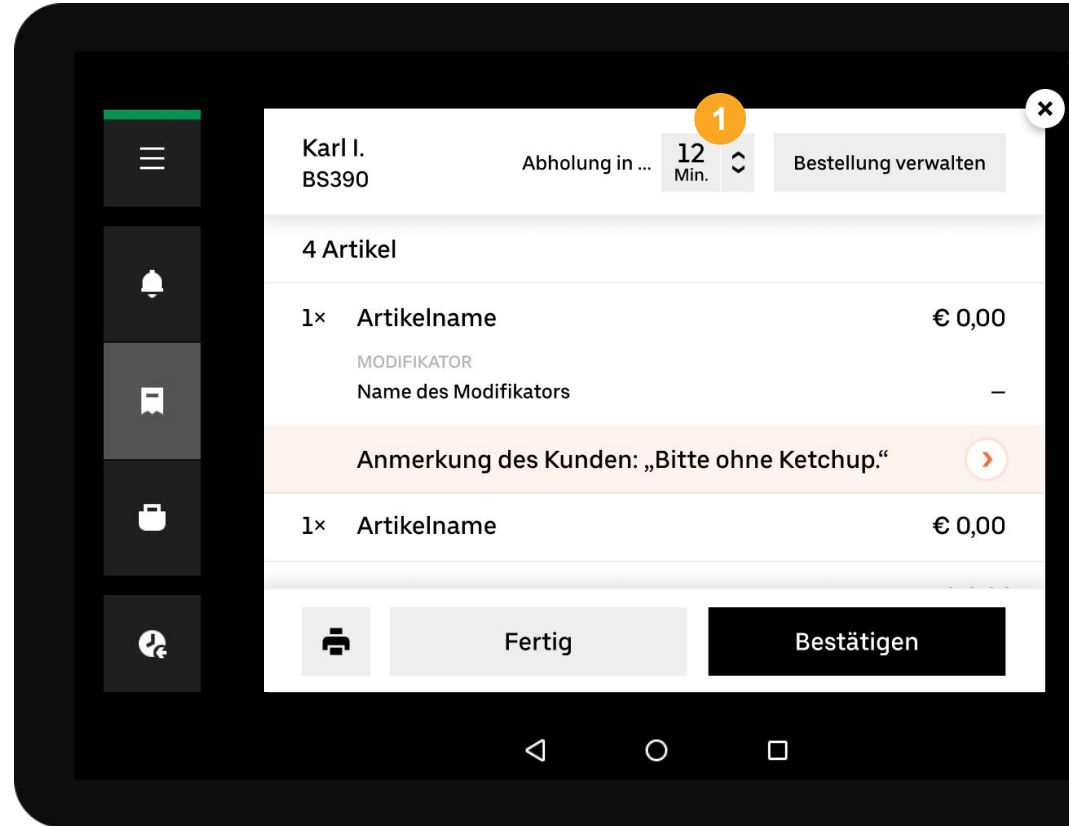


# Eine Bestellung verzögern

## Sie benötigen mehr Zeit?

1 Tippen Sie auf die Pfeile neben der verbleibenden Abholzeit, um die Bestellung um 5, 10, 20 oder 30 Minuten zu verzögern.

Die voraussichtliche Ankunftszeit der Bestellung wird sowohl für den Kunden als auch den Kurier aktualisiert. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Nutzer dieselben Informationen haben.



# Eine Bestellung stornieren

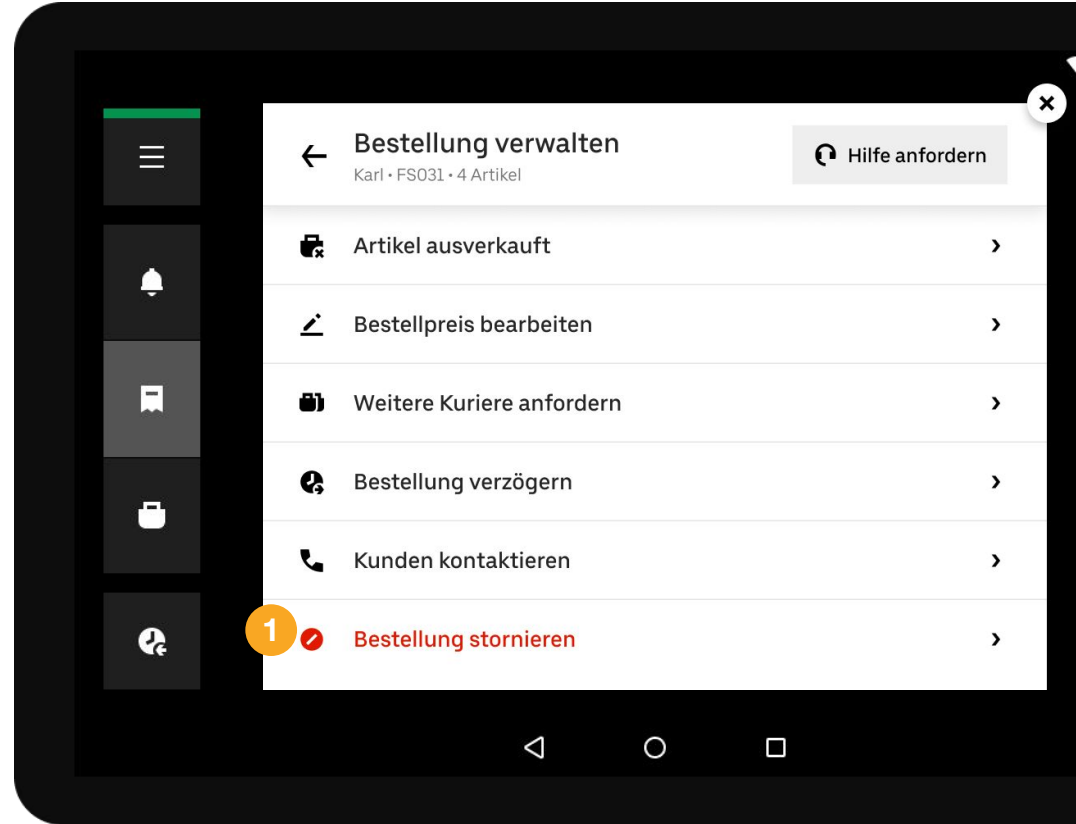
## Sie müssen stornieren?

Wir empfehlen Ihnen dringend, eine Bestellung zu verzögern oder den Kunden zu kontaktieren, um eine Lösung zu finden, bevor Sie stornieren.

Falls Sie eine Bestellung wirklich nicht zubereiten können:

Tippen Sie auf die Schaltfläche „Bestellung verwalten“ oben rechts auf der Seite mit der Bestellübersicht

- 1 Tippen Sie auf „Bestellung stornieren“, wählen Sie einen Grund für die Stornierung aus und tippen Sie dann auf „BESTÄTIGEN“.



# Mehrere Lieferpartner anfordern (sofern verfügbar)

## Sie benötigen mehr als einen Lieferpartner, um Ihre Bestellung auszuführen?

Wenn (und nur wenn) Sie in einem Markt tätig sind, in dem die meisten Kurier Lieferungen mit zweirädrigen Fahrzeugen anbieten, können Sie über die Schaltfläche „Bestellung verwalten“ 1–2 weitere Kurier anfordern. Wenn Ihre Bestellung eine bestimmte Größe überschreitet, zeigen wir außerdem oben ein Banner an, auf das Sie tippen können, um weitere Lieferpartner anzufordern.

- 1 Tippen Sie auf das blaue Banner ODER auf die Schaltfläche „Bestellung verwalten“ und dann auf „Weitere Lieferpartner hinzufügen“.
- 2 Tippen Sie auf die Schaltfläche „+“, um auszuwählen, ob 2 oder 3 Lieferpartner benötigt werden, um die Bestellung abzuholen.
- 3 Tippen Sie auf „Bestätigen“, und ein blaues Banner zeigt an, wie viele Lieferpartner der Bestellung zugewiesen sind.

Bitte beachten Sie, dass die Funktion „Mehrere Kurier entsenden“ nur genutzt werden kann, bevor ein Kurier entsandt wurde.

The screenshot displays the Uber Eats app interface for a user named Rob S. (DDF21) with a large order. The order details include 15 items, a 'Neuer Kunde' status, and a 'Kein Besteck' warning. The total amount is 408,28 Euro, including a 33,28 Euro tax. A blue banner at the top of the order list asks 'Große Bestellung. Weitere Kurier hinzufügen?' with a '1' in a yellow circle. A modal titled 'Weitere Kurier hinzufügen' is overlaid on the screen, asking 'Wie viele Lieferpartner sollten diese Bestellung abholen?' and showing '3 Kurier' with a '2' in a yellow circle. The modal also includes a note: 'Für sehr große Bestellungen, die mehr als 6 Taschen erfordern' and buttons for 'Abbrechen' and 'Bestätigen' (with a '3' in a yellow circle).

Rob S.  
DDF21 Uber Eats Lieferung Abholung in ... 9 Min. 1 Bestellung verwalten

1 Große Bestellung. Weitere Kurier hinzufügen?

15 Artikel Neuer Kunde Kein Besteck

15 x Chicken Franchise 375,00 Euro

Zwischensumme 375,00 Euro  
Steuer 33,28 Euro  
Summe 408,28 Euro

Mehr ▾

Abholung Bestätigen

← Weitere Kurier hinzufügen

Wie viele Lieferpartner sollten diese Bestellung abholen?

3 Kurier 2

– Für sehr große Bestellungen, die mehr als 6 Taschen erfordern +

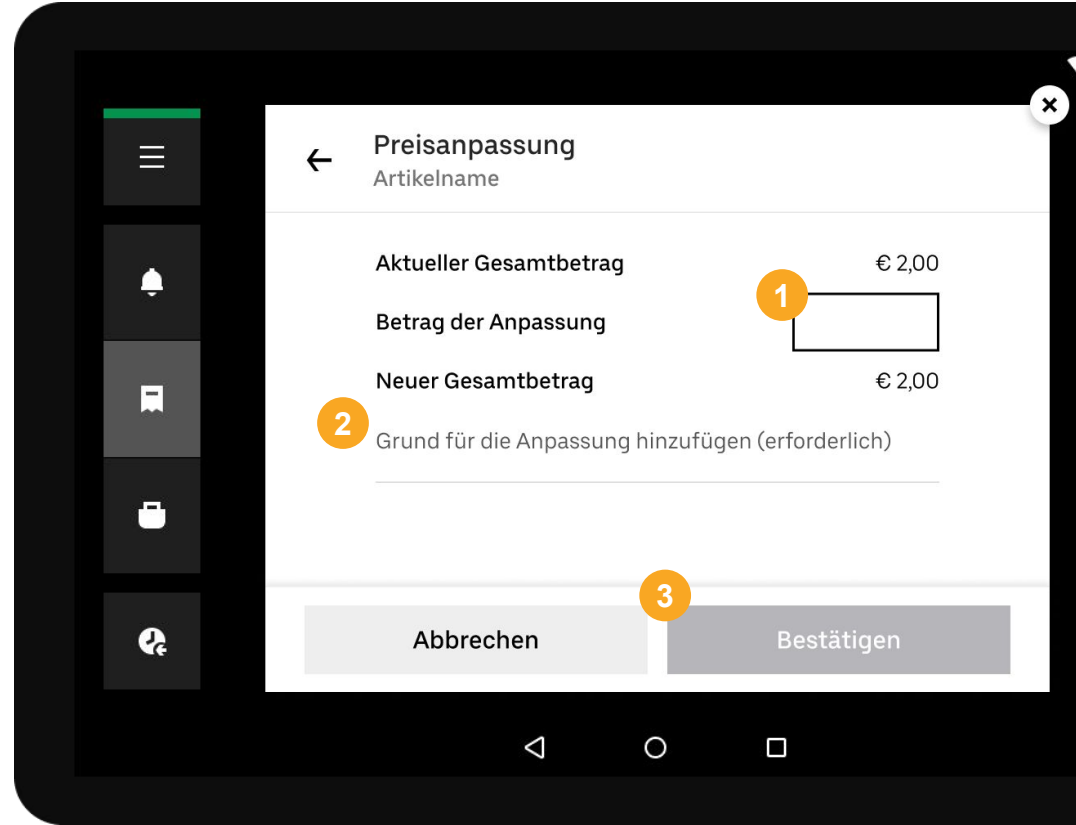
Abbrechen 3 Bestätigen

# Den Preis einer Bestellung anpassen

Möchte Ihr Kunde zusätzliche BBQ-Sauce? Dann können Sie den Preis einer Bestellung anpassen.

Tippen Sie auf die Schaltfläche „Bestellung verwalten“ und dann auf „Preisanzpassung“.

- 1 Geben Sie im Feld rechts neben „Anpassungsbetrag“ den Betrag ein, den Sie hinzufügen möchten (bis zu 5,00 Euro). Hinweis: Wenn Sie dem Kunden einen Nachlass gewähren möchten, können Sie das Minus-Zeichen (-) für eine negative Anpassung auswählen.
- 2 Geben Sie einen Grund wie „Anfrage durch den Kunden“ ein.
- 3 Tippen Sie danach auf „Bestätigen“. Sie können sich die Anpassung in der Bestellübersicht bei der Zwischensumme ansehen.





# Einen Artikel/Modifikator bei laufender Bestellung als ausverkauft markieren

Wir aktualisieren Ihre Speisekarte und benachrichtigen den Kunden.

1 Um einen Artikel oder Modifikator während einer laufenden Bestellung als ausverkauft zu markieren, tippen Sie auf das Überlaufmenü rechts neben dem Artikel/Modifikator und dann auf „Ausverkauft“.

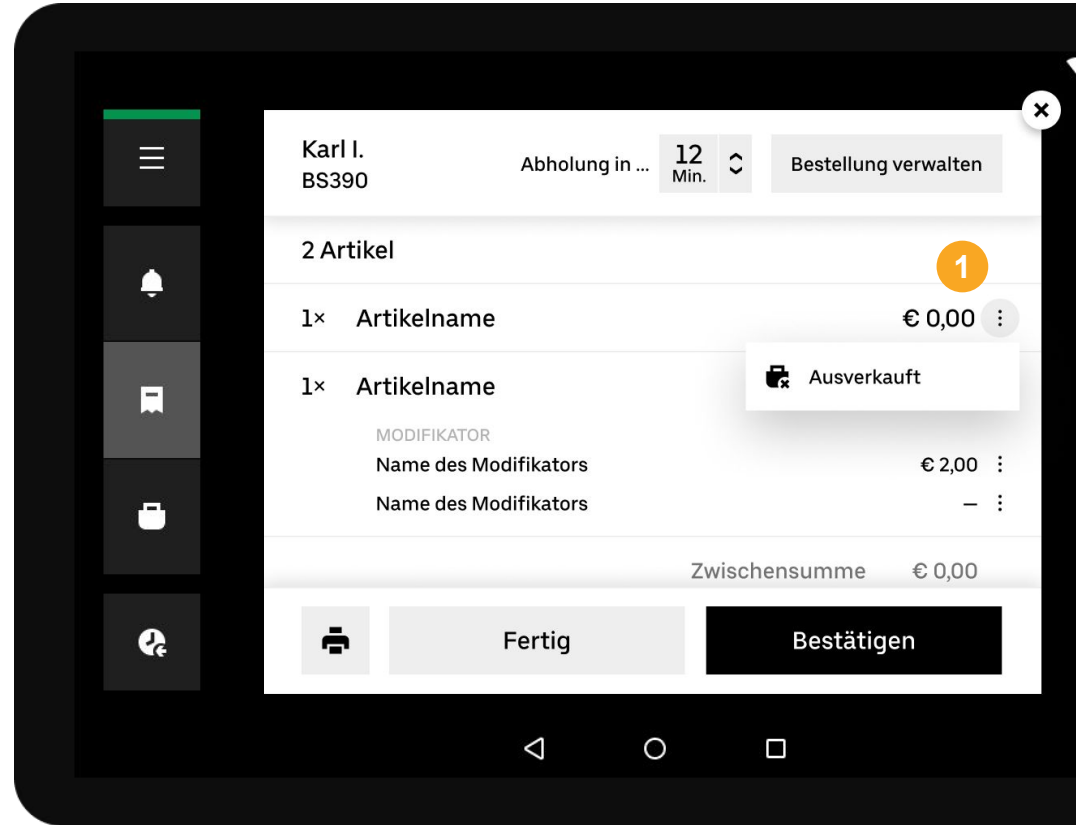
Ein neues Fenster öffnet sich, in dem Sie bestätigen können, welche Artikel/Modifikatoren Sie als ausverkauft markieren möchten.

Nach der Bestätigung benachrichtigen wir Ihren Kunden, welcher Artikel/Modifikator nicht vorrätig ist. Er hat dann 10 Minuten Zeit, um seine Bestellung zu bestätigen oder zu aktualisieren, bevor sie storniert wird. Außerdem markieren wir den Artikel/Modifikator auf Ihrer Speisekarte bis zum nächsten Tag als nicht verfügbar.

Sobald der Kunde seine Bestellung bestätigt/aktualisiert hat, erhalten Sie eine Benachrichtigung, dass Sie mit der Zubereitung beginnen können, und die Bestellübersicht wird aktualisiert.

**Hinweis:** Bitte beachten Sie, dass das Markieren von Artikeln als „Ausverkauft“ nicht verfügbar ist, wenn:

- der Kunde über die Uber Eats Website bestellt hat (und nicht über die App)
- der Kunde über einen Drittanbieter bezahlt hat (z. B. Apple Pay)
- Sie Ihren POS in Uber Eats integriert haben



# Einen Artikel/ Modifikator als ausverkauft markieren

Ist Ihnen ein Artikel ausgegangen?  
Das kann passieren.

1 Tippen Sie auf das Navigationssymbol und wählen Sie „Menü-Verfügbarkeit“. Tippen Sie neben dem Artikel auf die Schaltfläche „Verfügbar“. Jetzt können Sie auswählen, ob der Artikel momentan oder auf unbestimmte Zeit ausverkauft ist.

2 Um anzugeben, dass ein Artikel wieder verfügbar ist, müssen Sie gleichermaßen vorgehen, aber stattdessen „Verfügbar“ auswählen.

The image shows a mobile application interface for Uber Eats. On the left, a 'Über Eats' (About Eats) menu is open, listing options: Artikelverfügbarkeit (highlighted with a '1'), Öffnungszeiten, Anleitung, Hilfe, and Einstellungen. Below the menu are two circular icons: 'Supportanruf anfordern' (with a phone icon) and 'Neue Bestellungen pausieren' (with a pause icon). A green button at the bottom of the menu says 'Bestellungen annehmen'. On the right, a search results page is shown with the text 'Nach einem Artikel suchen'. A list of food items is displayed, each with a status button. The first item, 'Doppel-Cheeseburger', has a 'Verfügbar' button highlighted with a '2'. Other items include 'Barbeque-Rindfleisch-Sandwich', 'Cheddar-Käse', 'Pepper-Jack-Käse', 'Schweizer Käse', 'Club-Sandwich mit Hühnchen', 'Mozzarella-Sticks', and 'Pastrami-Sandwich'. The 'Pepper-Jack-Käse' item has a red 'Heute ausverkauft' button.

# Ihr Layout auswählen

1 Mit der Standardeinstellung von Uber Eats Orders können Sie **Bestellungen nach Status** geordnet ansehen. Dieses Layout sortiert die Bestellungen nach Tabs (*Neu, In Bearbeitung, Bereit für die Abholung*).

Wenn Sie lieber all Ihre Bestellungen im Auge behalten möchten, können Sie das auch tun.

Wie sollen Ihre Bestellungen angezeigt werden?

1



**Bestellungen nach Status anzeigen**

Verwalten Sie Bestellungen durch Ihr Restaurant. Super zum Verschieben von Bestellungen und für höhere Bestellvolumen.



**Alle Bestellungen anzeigen**

Alle aktuellen Bestellungen in einer scrollbaren Ansicht. Erhalten Sie eine schnelle Übersicht über Ihre Uber Eats Bestellungen.

The screenshot shows the Uber Eats restaurant dashboard interface. On the left is a vertical navigation menu with icons for menu, notifications, orders, and profile. The main area displays order status tabs: 'Neu (0)', 'In Arbeit (3)', and 'Fertig (1)'. The 'In Arbeit (3)' tab is active, showing a list of three orders:

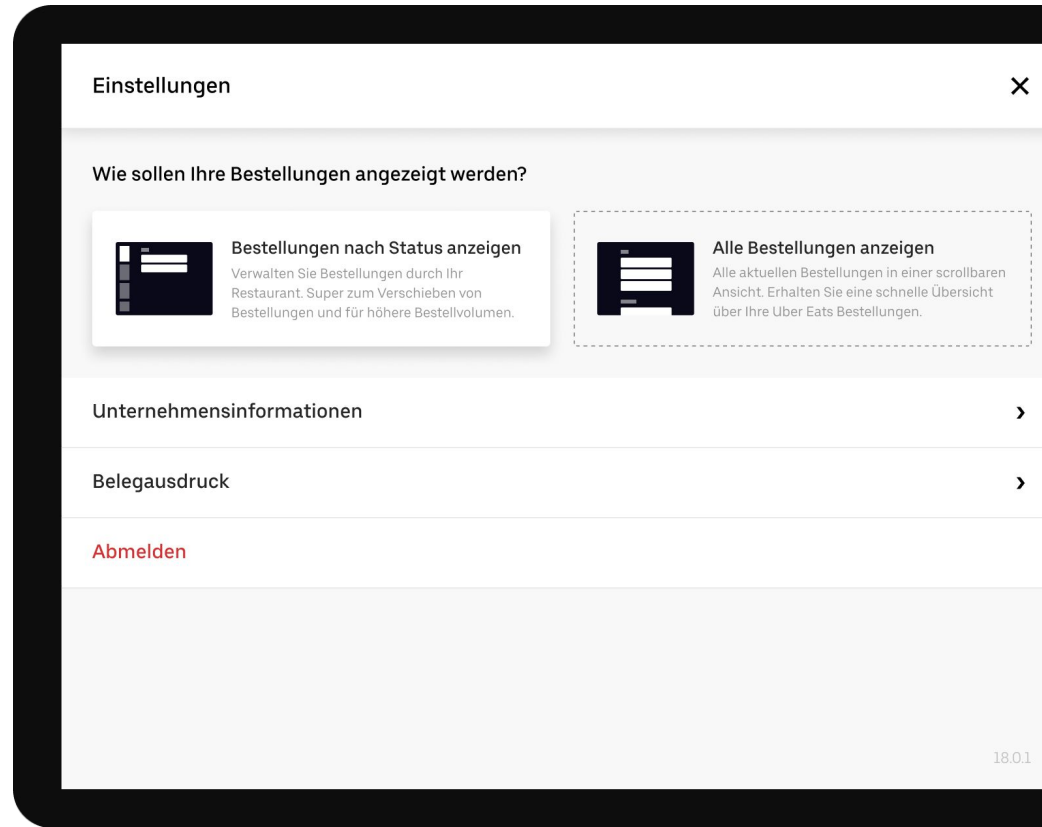
Name	Order ID	Action	Status	Details	Time
Montgomery H.	BS390	<a href="#">Über die Uber App</a>	Fertig	Große Bestellung  +1	
Karl I.	FS031	<a href="#">Über die Uber App</a>	Fertig	Leslie Unterwegs	2 Min.
Freddy T.	JK899	Ihre Mitarbeiter	Fertig	Lieferung in ...	24 Min.

At the bottom, there is a 'Fertig (1)' tab and an Android navigation bar.

# Ihr Layout ändern

Das zweite verfügbare Layout ist die Option „**Alle Bestellungen anzeigen**“. Dadurch werden alle aktuellen Bestellungen in einer scrollbaren Ansicht angezeigt.

Tippen Sie auf das Navigationssymbol und danach auf „Einstellungen“, um dieses Layout zu testen. Dort werden Ihnen beide Layout-Versionen angezeigt. Tippen Sie einfach auf diejenige, die Sie verwenden möchten.



05

# Best Practices

# Wie unsere Partner berichten, können Sie durch das Beantworten einiger Fragen Ihre Lieferungen optimieren.

- Wo sollte das Tablet stehen?
- Wie oft sollte das Tablet eingeschaltet werden?
- Wie kann man Übergaben an die Kuriere verbessern?

# Wo sollte das Tablet oder Smartphone platziert werden?



## In der Nähe Ihrer Mitarbeiter

Platzieren Sie Ihr Tablet oder Smartphone mit der App für Uber Eats Orders an einem Ort, der gut sichtbar und hörbar ist. Achten Sie darauf, dass dies ein Ort ist, an dem Mitarbeiter problemlos Bestellungen annehmen können.

## In der Nähe Ihres POS

Achten Sie darauf, dass sich Ihr Gerät in der Nähe Ihres primären POS-Systems befindet, damit Bestellbelege ausgedruckt und der Bestellung beigelegt werden können.

## Abseits

Aus Sicherheitsgründen sollten Sie Ihr Gerät nicht in der Nähe offener Flammen oder Wärmequellen aufstellen. Vermeiden Sie die Nutzung von Headsets und legen Sie das Gerät nicht in Schubladen, da Ihre Mitarbeiter Benachrichtigungen zu neuen Bestellungen sonst nicht hören können.

# Wie oft sollte mein Tablet eingeschaltet werden?



**Achten Sie darauf, dass das Gerät immer eingeschaltet und aufgeladen ist.**

Wenn Ihr Tablet aus irgendwelchen Gründen ausgeschaltet ist, wird Ihr Geschäft möglichen Kunden nicht angezeigt. Sorgen Sie daher dafür, dass es aufgeladen und eingeschaltet ist. Aktivieren Sie außerdem den Ton und Benachrichtigungen, damit Sie keine Bestellungen verpassen.



**Lassen Sie die App für Uber Eats Orders geöffnet und verschieben Sie sie nicht in den Hintergrund.**

Wenn Sie Ihr Gerät für eine andere App nutzen, wird die App nur im Hintergrund ausgeführt. Wenn die App länger als 15 Minuten im Hintergrund läuft, wird Ihr Geschäft offline geschaltet und Sie erhalten keine neuen Bestellungen.



**Lassen Sie das Tablet über Nacht eingeschaltet.**

Um sicherzustellen, dass Ihr Geschäft am nächsten Tag Bestellungen annehmen kann, sollten Sie Ihr Tablet über Nacht eingeschaltet lassen. Der Status Ihres Geschäfts ändert sich automatisch zu „geschlossen“, wenn die aktuelle Uhrzeit außerhalb der von Ihnen eingestellten regulären Öffnungszeiten liegt. Ihr Geschäft wird zu Beginn Ihrer nächsten regulären Geschäftszeit automatisch „öffnen“.



# Wie kann man Übergaben an die Kurierere verbessern?



## Überprüfen Sie alle Bestellungen.

Nehmen Sie sich Zeit, um den Beleg der entsprechenden Bestellung beizufügen, und achten Sie darauf, dass jede Bestellung dem richtigen Kurier zugeordnet wurde. Bei Bestellungen, die mehrere Taschen umfassen, sollten Sie diese jeweils nummerieren (1/2, 2/2 usw.). Dies hilft dabei, die Genauigkeit und Kundenzufriedenheit zu verbessern.

## Legen Sie Abholanweisungen fest.

Haben Sie einen speziellen Parkplatz oder Eingang für Kurierere? Sie können Abholanweisungen jederzeit in der App für Uber Eats Orders festlegen und bearbeiten, indem Sie auf die Schaltfläche „Navigationsmenü“ (drei Balken oben links), dann auf „Einstellungen“ tippen und „Unternehmensinformationen“ auswählen. Achten Sie darauf, diese stets auf dem neuesten Stand zu halten.

## Markieren Sie einen Bereich für die Abholung.

Legen Sie einen deutlich markierten Bereich fest, in dem Kurierere Bestellungen von Ihren Mitarbeitern abholen können. Wir empfehlen einen Bereich in der Nähe des Eingangs, damit die Übergaben schnell und einfach erfolgen können. Dadurch werden allen Beteiligten Unklarheiten und Verzögerungen erspart.

06

# Fehlerbehebung

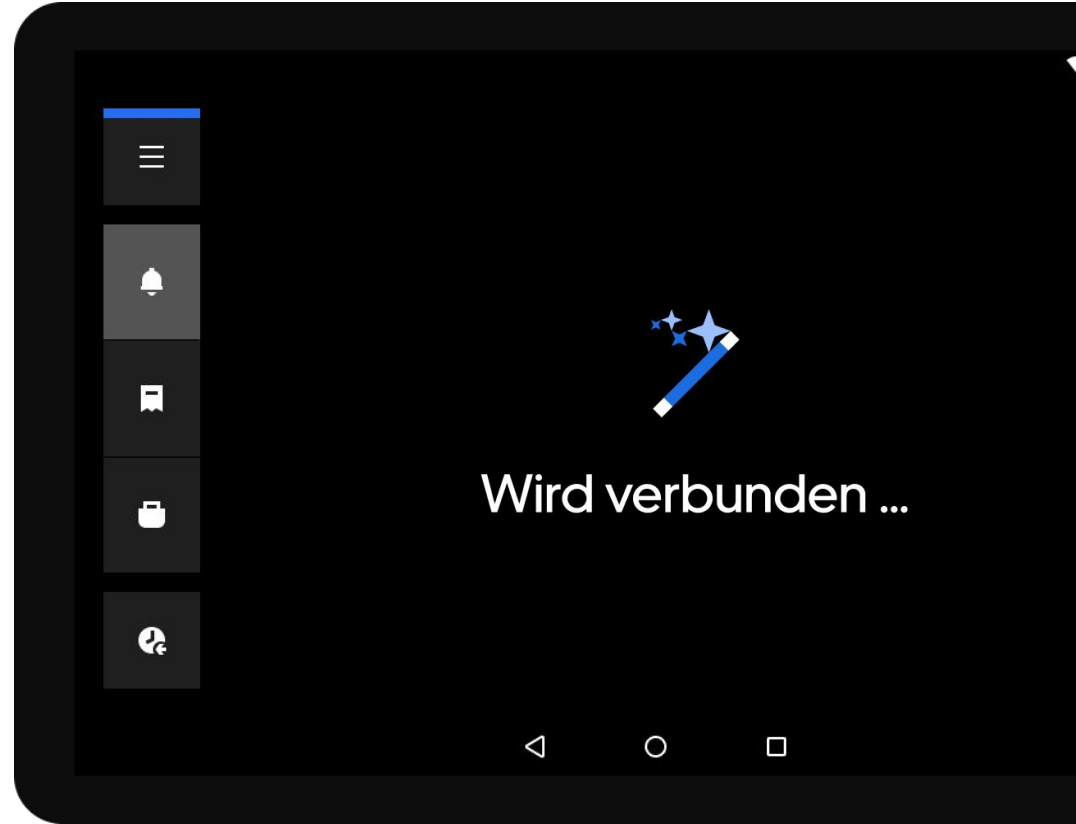
# Wenn Uber Orders **nicht richtig funktioniert**, kann das folgende Gründe haben:

- Probleme mit der Konnektivität
- Keine eingehenden Bestellungen

# Verbindung zum Internet

**Geben Sie Uber Eats Orders einen Moment Zeit, um eine Verbindung herzustellen.**

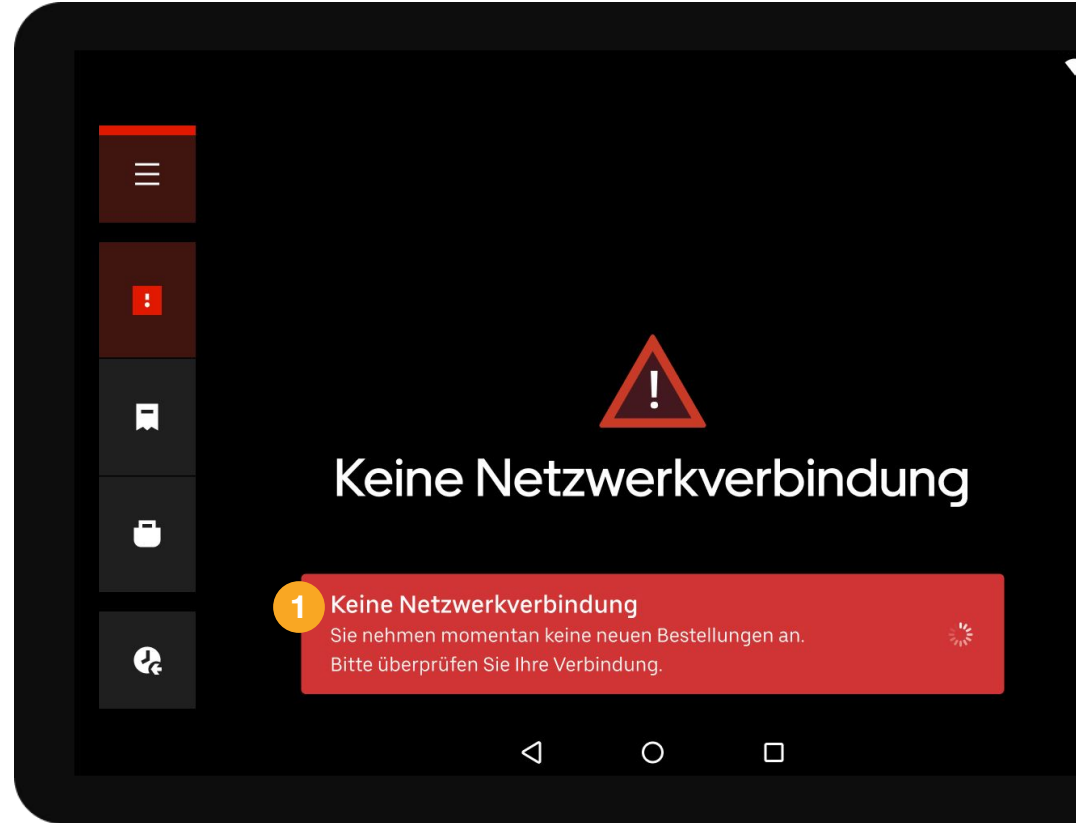
Sobald Sie online sind, werden Sie wieder Bestellungen erhalten.



# Keine Netzwerk- verbindung

Wenn keine Verbindung hergestellt wird, haben Sie möglicherweise ein Netzwerkproblem.

- 1 Wenn diese Nachricht angezeigt wird, ist Ihr Restaurant nicht mit dem Internet verbunden und daher für Kunden nicht verfügbar. Auf der folgenden Folie finden Sie weitere Informationen, die Ihnen dabei helfen sollen, wieder Zugang zum Internet zu erhalten.



# Probleme mit der Konnektivität

## Wenn Sie ein neues Gerät verwenden oder Sie sich zum ersten Mal mit einem Netzwerk verbinden

Überprüfen Sie, ob das 2,4-GHz-Band vom WLAN erkannt wird.

Die Lenovo Tablets von Uber Eats unterstützen keine 5-GHz-Netzwerke. Wenn der Name des WLAN-Netzwerks (SSID) im WLAN-Bereich in den „Einstellungen“ des Tablets nicht angezeigt wird, aber auf anderen Geräten erscheint, kann dies das Problem sein.

## Wenn das Gerät zuvor mit dem Netzwerk verbunden war

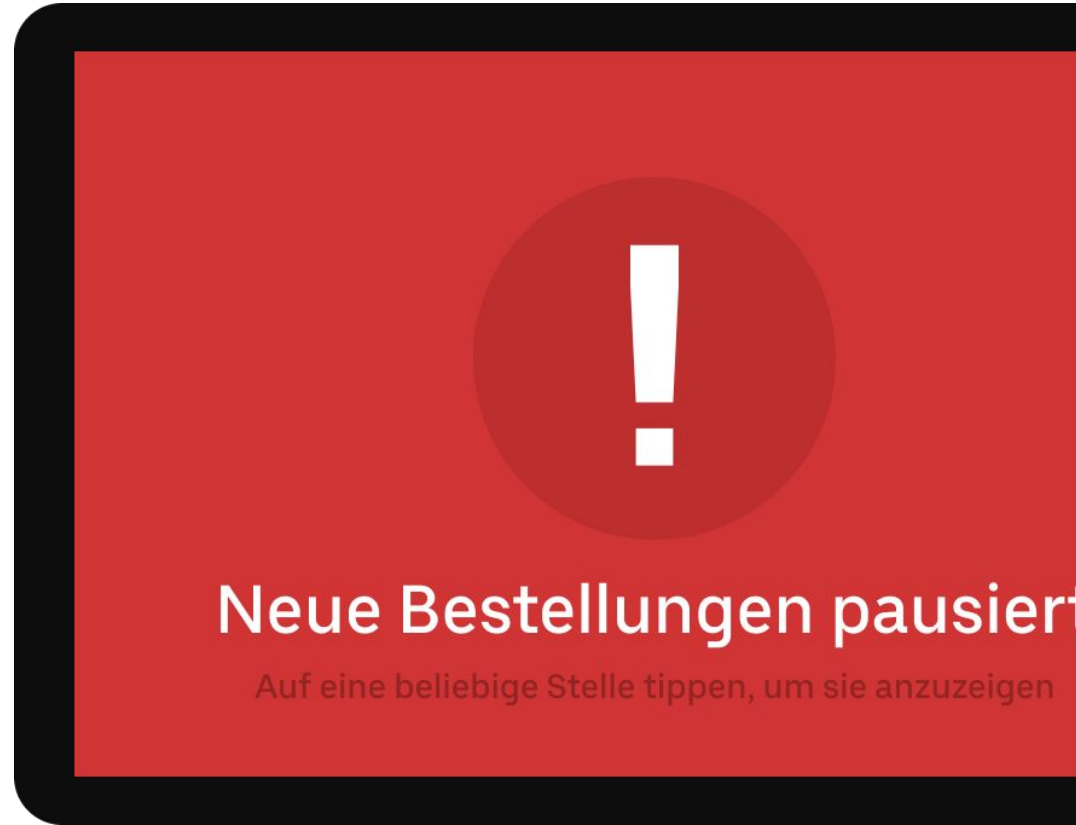
1. Sorgen Sie dafür, dass das Gerät aufgeladen ist und nicht neben Geräten steht, die Störungen verursachen können, wie Mikrowellen oder schnurlose Telefone.
2. Prüfen Sie, ob andere Geräte in Ihrem Restaurant eine Internetverbindung aufbauen können.
3. Öffnen Sie über den Startbildschirm des Tablets die „Einstellungen“.
  - a. Schalten Sie das WLAN für 10 Sekunden aus.
  - b. Schalten Sie das WLAN danach wieder an.
4. Prüfen Sie, ob das Gerät mit dem WLAN-Netzwerk verbunden und die Verbindung stabil ist.
5. Wenn die Internetverbindung noch immer nicht funktioniert, sollten Sie das Tablet zurücksetzen.
6. Wenn auch das nicht funktioniert, sollten Sie Ihren Router neu starten oder Ihren Internetanbieter kontaktieren.

# Verpasste Bestellungen

**Sehen Sie rot? Möglicherweise wurden Ihre Bestellungen automatisch pausiert.**

Wenn zwei aufeinanderfolgende Bestellungen nicht angenommen werden, wird Ihr Geschäft offline geschaltet, um eine gute Kundenerfahrung zu gewährleisten.

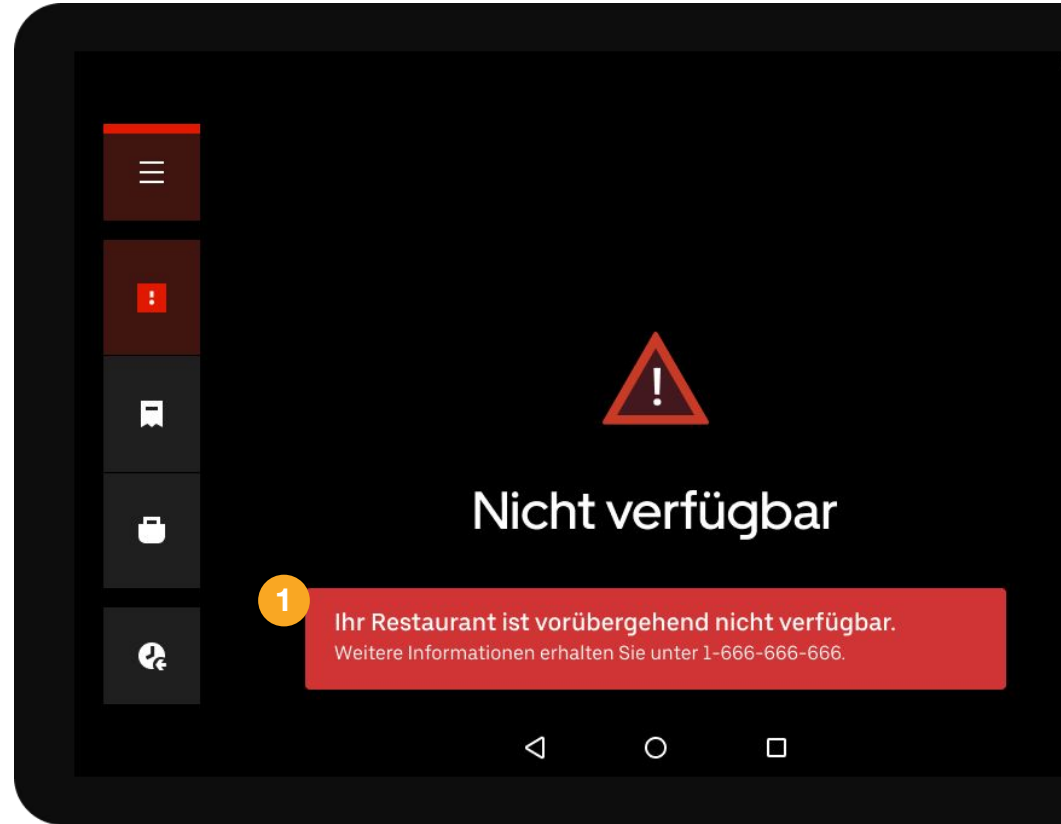
Tippen Sie einfach auf die rote Benachrichtigung am unteren Bildschirmrand, um die Verbindung wiederherzustellen, und befolgen Sie dann die Anweisungen auf dem Bildschirm, um wieder online zu gehen.



# Keine eingehenden Bestellungen

Wenn Bestellungen nicht wie erwartet ankommen, ist Ihr Restaurant für Kunden möglicherweise nicht sichtbar. Sie können überprüfen, ob Ihr Restaurant online ist, indem Sie wie folgt vorgehen:

- ☑ **Achten Sie darauf, dass Ihr Restaurant online ist.**  
Überprüfen Sie, ob Ihr Navigationssymbol grün ist.
  - ☑ **Überprüfen Sie, ob Ihr Restaurant mit dem Internet verbunden ist.** Öffnen Sie die „Einstellungen“ Ihres Tablets, um dies zu überprüfen.
  - ☑ **Achten Sie darauf, dass Ihr Tablet aufgeladen ist.**
- 1 Bitte kontaktieren Sie den Support, wenn Ihnen dieser Status angezeigt wird, um wieder online zu gehen.





07

**Wir sind für Sie da**

# Möchten Sie uns kontaktieren?

## Über Eats Support für laufende Bestellungen:

Deutschland	+49 800 72 37 181
Schweiz	+41 225 181 767

Bei Problemen mit laufenden Bestellungen können Sie sich rund um die Uhr an diesen Uber Eats Kundenservice wenden.

## Über Eats E-Mail-Support:

Deutschland	<a href="mailto:restaurants.germany@uber.com">restaurants.germany@uber.com</a>
Schweiz	<a href="mailto:restaurants.switzerland@uber.com">restaurants.switzerland@uber.com</a>

Bitte richten Sie alle anderen Anfragen, die sich nicht auf aktuelle Bestellungen beziehen, an diese E-Mail-Adressen. Bitte beachten Sie, dass Händler den Support direkt über die App auf der Kontoseite in der App anrufen können.

Zusätzlich können Händler [unser Hilfe Center](#) aufrufen, um eventuelle Probleme zu beheben.

A chef in a pink uniform is preparing food in a kitchen. The chef is wearing a pink long-sleeved shirt and a black apron. They are standing behind a counter with various ingredients and dishes. The background is slightly blurred, showing a kitchen setting with white plates and green herbs. The text "Vielen Dank!" is overlaid on a dark blue background in the center of the image.

Vielen Dank!

Uber Eats