



Online-Bestellen & Lieferung

Bestellen auf der Online-Karte zum Abholen oder Liefern, Annehmen an der Kasse, Fahrer/innen mit dem Handy, Lieferplattformen und Auswertung.

Für Gastronomiebetriebe, die Take-away oder einen eigenen Lieferdienst anbieten.

VERSION

Backoffice 8.2.0 · Android-App 0.19.0 · Web-Kasse 0.8.1

STAND

20. Oktober 2026



INHALT

- 01 Online-Bestellen einrichten
- 02 Was der Gast sieht
- 03 Bestellungen im Backoffice
- 04 Online-Bestellungen an der Kasse
- 05 Fahrer/innen: Lieferungen auf dem Handy
- 06 Lieferplattformen
- 07 Auswertung und MWST
- 08 Hilfe

So funktioniert es

1. Der Gast öffnet Ihre **Online-Karte** (z. B. [swisspos.ch/ihr-betrieb/karte](https://www.swisspos.ch/ihr-betrieb/karte)) und tippt auf **Bestellen**.
2. Er wählt Artikel, **Abholen** oder **Liefern lassen** und eine Zeit und gibt Name, Telefon und E-Mail an.
3. Die Bestellung meldet sich an der Kasse mit Ton. Sie nehmen an, bonieren wie einen Tisch und kassieren bei der Übergabe.
4. Der Gast sieht den Stand live auf seiner Status-Seite und erhält E-Mails.

Bezahlt wird vor Ort – bar oder mit Karte bei der Abholung bzw. Lieferung.



TEIL 1

Online-Bestellen einrichten

Wo finde ich das?**Verkauf > Online-Bestellungen > Einstellungen** · Voraussetzung: **Sortiment > Karten > Online-Karte**

Gäste bestellen direkt auf Ihrer **Online-Karte** (swisspos.ch/ihr-betrieb): Artikel mit Grösse und Extras wählen, **Abholen** oder **Liefern lassen**, Wunschzeit wählen, Name, Telefon und E-Mail angeben. Bezahlt wird vor Ort – **bar oder mit Karte** bei der Abholung bzw. Lieferung.

Einrichten (Backoffice > Verkauf > Online-Bestellungen > Einstellungen)

1. **Online-Karte** veröffentlichen (Karten > Online-Karte) – bestellt werden kann alles, was auf den Online-Karten steht und gerade gilt. Es gilt der **Kartenpreis** (z. B. Mittagkarte).
2. **Online-Bestellen einschalten**, Abholung und/oder Lieferung wählen.
3. **Zeiten**: eigene Bestellzeiten oder die Öffnungszeiten der Online-Karte. Dazu Vorlauf (Zubereitung), Zuschlag für Lieferungen, Zeitraster und **Bestellungen pro Zeitfenster** – volle Zeiten sind für Gäste nicht mehr wählbar.
4. **Liefergebiet**: Postleitzahlen mit Mindestbestellwert, Liefergebühr und «gratis ab».
5. Den **Bestell-Link** auf Ihre Webseite, in Google und auf Flyer setzen.

MWST

Abholung = Verkaufsart **Take-away**, Lieferung = **Lieferung**: Speisen und alkoholfreie Getränke 2.6 %, Alkohol 8.1 %. Die Liefergebühr steht als eigene Zeile auf dem Beleg (gleicher Satz wie die Hauptleistung).

The screenshot displays the 'Online-Bestellungen' settings in the SwissPOS Backoffice. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Dashboard', 'Verkäufe', and 'Online-Bestellungen'. The main content area is titled 'Online-Bestellungen' and contains several toggle switches and checkboxes for configuring online ordering. Key settings visible include: 'Online-Bestellen einschalten' (enabled), 'Abholung' (pickup) and 'Lieferung' (delivery) options (both enabled), and 'Bestellbare Karten' (orderable cards) with checkboxes for 'Speisekarte', 'Getränk Karte', and 'Mittagskarte'. A 'Speichern' (save) button is located at the top right of the settings area.

Verkauf > Online-Bestellungen > Einstellungen: Abholung, Lieferung, Zeiten und Liefergebiet.



TEIL 2

Was der Gast sieht

Wo finde ich das?

Öffentlich: Online-Karte .../ihr-betrieb/karte > **Bestellen** · Status-Seite: Link in der Bestätigungs-E-Mail

1. Auf der Online-Karte stehen bei jedem bestellbaren Artikel + und unten der Warenkorb.
2. Grösse und Extras wählt der Gast wie an der Kasse; Pflicht-Beilagen müssen gewählt werden.
3. Im Warenkorb: **Abholen** oder **Liefern lassen**, Zeit («so schnell wie möglich» oder ein freies Zeitfenster), bei Lieferung die Adresse.
4. Nach dem Absenden kommt eine E-Mail mit dem Link zur **Status-Seite**: Eingegangen > Angenommen > In Zubereitung > Bereit > Unterwegs > Geliefert/Abgeholt.



Online-Karte auf dem Handy mit Bestellen.

Ausserhalb der Bestellzeiten, in einer Pause oder wenn alle Zeitfenster voll sind, zeigt die Karte das an – bestellt werden kann dann nicht.



TEIL 3

Bestellungen im Backoffice

Wo finde ich das?

Verkauf > Online-Bestellungen > Register **Bestellungen**

Die Liste zeigt alle Online-Bestellungen mit Nummer, Zeit, Abholung oder Lieferung, Gast, Total und Status. Mit den Filtern sehen Sie z. B. nur offene Lieferungen. Ein Klick öffnet die Bestellung mit allen Positionen und dem Verlauf (wer hat wann angenommen, weitergeschaltet, kassiert).

Nr.	Zeit	Gast	Art	Kanal	Status	Total
5	22:15 2026-10-19	Petra Test 079 000 20 05	Abholung	Online-Karte	In Zubereitung	66.50
4	22:35 2026-10-19	Oliver Demo Rennweg 13, 8001 Zürich	Lieferung	Online-Karte	Bereit	178.00

Verkauf > Online-Bestellungen.

Annehmen und weiterschalten geht auch im Backoffice. Bonieren und kassieren erfolgt an der Kasse.

TEIL 4

Online-Bestellungen an der Kasse

Wo finde ich das?

An der Kasse: **Online** (Zähler mit Ton) · Recht: **Betrieb > Rollen & Rechte > Online-Bestellungen**

1. Eine neue Bestellung meldet sich unter **Online** mit Ton – alle 20 Sekunden, bis sie bearbeitet ist.
2. Bestellung öffnen und prüfen: Abholung oder Lieferung, Wunschzeit, Artikel mit Grösse und Extras, Bemerkung.
3. **Annehmen** und die Zeit bestätigen (Wunschzeit oder z. B. «in 20 Minuten»). Der Gast erhält eine E-Mail.
4. Die Bestellung ist jetzt als Gast «Online 12 · Name» offen: **bonieren** wie einen Tisch – Küche und Bar erhalten den Bon bzw. den Küchenmonitor-Eintrag.
5. Status weiterschalten: **In Zubereitung > Bereit > Unterwegs** (nur Lieferung) > **Geliefert/Abgeholt**. Der Gast sieht den Stand live auf seiner Status-Seite.



6. Bei der Übergabe **kassieren** – bar oder mit Karte.

Ablehnen mit Grund (z. B. zu viele Bestellungen) informiert den Gast. **Pause** stoppt neue Bestellungen für 30 Minuten, 1 Stunde oder für den Rest des Tages.

TEIL 5

Fahrer/innen: Lieferungen auf dem Handy

Wo finde ich das?

Rolle: **Betrieb** > **Rollen & Rechte** > neue Rolle aus Vorlage **Fahrer/in** · Handy:
Web-Kasse kasse.swisspos.ch > **Lieferungen**

1. Unter **Betrieb** > **Rollen & Rechte** eine Rolle aus der Vorlage **Fahrer/in** anlegen und der Person unter **Betrieb** > **Mitarbeiter** zuweisen (mit PIN).
2. Auf dem Handy kasse.swisspos.ch öffnen, als App installieren und koppeln.
3. Mit der PIN anmelden und **Lieferungen** öffnen: Lieferung übernehmen.
4. **Navigation** öffnet die Karten-App mit der Adresse, **Anrufen** wählt die Nummer des Gastes.
5. Losfahren mit **Unterwegs** – der Gast sieht es auf seiner Status-Seite.
6. Beim Gast **Geliefert** · **kassieren** (bar oder Karte).
7. **Abrechnung heute** zeigt Lieferungen, Bargeld und Trinkgeld. Das Bargeld rechnen Sie am Schichtende unter «Kasse» ab.

TEIL 6

Lieferplattformen

Wo finde ich das?

Verkauf > **Online-Bestellungen** > Register **Plattformen**

Bestellungen von Uber Eats, Just Eat und Smood kommen über **Deliverect** direkt an die Kasse – wie Ihre eigenen Online-Bestellungen. Den Status meldet SwissPOS an die Plattform zurück.

1. Unter **Plattformen** den gewünschten Anschluss wählen (Deliverect empfohlen).
2. Die angezeigte **Webhook-Adresse** bei der Plattform eintragen und den Schlüssel der Plattform in SwissPOS speichern (er wird verschlüsselt und nie wieder angezeigt). Die Freischaltung erfolgt, sobald die Plattform den Anschluss bestätigt hat.
3. Mit dem **Simulator** können Sie vorher üben: er schickt eine Test-Bestellung an Ihre Kasse.



Verkauf > Online-Bestellungen > Plattformen.

TEIL 7

Auswertung und MWST

Wo finde ich das?

Verkauf > Online-Bestellungen > Register **Auswertung** · Verkauf > Auswertungen (nach Kanal)

- **Umsatz nach Kanal:** Kasse, Online-Karte und Plattformen getrennt.
- Abholung und Lieferung, Bestellungen nach Uhrzeit, meistbestellte Artikel.
- **MWST:** Abholung zählt als **Take-away**, Lieferung als **Lieferung** – Speisen und alkoholfreie Getränke 2.6 %, Alkohol 8.1 %. Die Liefergebühr steht als eigene Zeile auf dem Beleg, zum Satz der Hauptleistung.

TEIL 8

Hilfe

Weitere Hilfe

- **Hilfe-Center:** im Backoffice oben rechts das ? oder öffentlich unter swisspos.ch/hilfe – mit Suche und allen Anleitungen.
- **Support-Ticket:** an der Kasse **Menü > Support & Hilfe** (mit Diagnose) oder im Backoffice **Hilfe & Support > Support-Tickets**.
- **E-Mail:** support@swisspos.ch · **Web:** swisspos.ch