

Bernd Schmitt

Onlineshops mit WordPress

– das große Praxishandbuch

Alles, was Sie für ein erfolgreiches Start-up wissen müssen

- Onlineshop konzeptionieren, installieren, konfigurieren und erweitern
- Entscheidungshilfe für das richtige Shop- und Marketingkonzept
- So punkten Sie bei Information, Beratung und Service

Inhaltsverzeichnis

1	Von der Idee zur Domain	22
1.1	Willkommen bei WordPress	25
1.1.1	Tante Emmas Rache	25
1.1.2	Am Puls der Zeit	26
1.1.3	Onlineshops und stationärer Handel im Tandem	27
1.1.4	WordPress ist Trumpf	27
1.2	Alles ist käuflich	28
1.2.1	Physische Produkte	28
1.2.2	Downloadprodukte und Dienstleistungen	28
1.3	Der Onlineshop im Überblick	29
1.3.1	Kauf, Zahlung und Warenübergabe	29
1.3.2	Andere Länder, andere Sitten	30
1.3.3	Andere Länder, andere Währungen	31
1.4	Ladenmiete für den WordPress-Shop	32
1.4.1	Die Grundausstattung	32
1.4.2	Die Extras	33
1.4.3	Mit oder ohne Anwalt?	33
1.5	Die beste Adresse	35
1.5.1	Mehr als Schall und Rauch	36
1.5.2	In der Kürze liegt die Würze	36
1.5.3	Umlaute vermeiden	37
1.5.4	Invasion der Domainendungen	37
1.5.5	Juristische Aspekte	38
1.5.6	Trittbrettfahrer abwehren	40
1.6	Domain und DPMA	41
1.6.1	Deutsches Patent- und Markenamt	42
1.6.2	Markenschutz für den Shopnamen	42
1.6.3	Markenrecherche	43
1.6.4	Die Nizza-Klassen	45
1.6.5	Marke beim DPMA anmelden	49
1.6.6	Markenkollisionen	50
	Checkliste Domain und Marken	50
2	WordPress installieren	52
2.1	Wichtige Systemvoraussetzungen	54
2.1.1	PHP	55
2.1.2	MySQL	55
2.1.3	Mod Rewrite	56
2.1.4	PHP Memory Limit	56
2.1.5	SSL	57

2.2	Provider für Onlineshops	57
2.2.1	Die inneren Werte.....	58
2.2.2	Support auf allen Ebenen	58
2.2.3	Checkliste Provider	59
2.2.4	Webspace anmieten.....	60
2.3	Download und Datenbank	61
2.3.1	Deutsche Bezugsquelle.....	61
2.3.2	MySQL-Datenbank anlegen	64
2.4	Die Konfigurationsdatei	65
2.4.1	Zugangsdaten eintragen.....	65
2.4.2	Tabellenpräfix ändern	67
2.4.3	Konfigurationsdatei speichern	67
2.5	Upload via FTP	67
2.5.1	Crashkurs FTP-Programm.....	68
2.5.2	FileZilla oder FireFTP?	68
2.5.3	Mit dem Server verbinden	69
2.5.4	WordPress hochladen	70
2.6	Die Installation	71
2.6.1	Installation starten	71
2.6.2	Installation abschließen.....	72
2.6.3	Bei WordPress anmelden	72
	Checkliste Installation	73
3	WordPress konfigurieren	74
3.1	Das Basissystem im Überblick	76
3.1.1	Willkommen auf der Kommandobrücke.....	77
3.1.2	Beiträge, Seiten und Produkte.....	78
3.1.3	Beiträge und Seiten erstellen	78
3.1.4	Der Editor.....	80
3.1.5	Links einfügen.....	80
3.1.6	Weiterlesen ... wir bauen einen Teaser	81
3.1.7	In die Codeansicht umschalten	82
3.2	Themes	82
3.2.1	Themes verwalten	82
3.2.2	Die Live-Vorschau.....	83
3.2.3	Themes aus dem WordPress-Directory.....	84
3.2.4	Externe Themes.....	85
3.2.5	Download und Installation externer Themes.....	88
3.2.6	Themes anpassen über Schaltflächen	89
3.2.7	Themes anpassen über den Editor	92
3.2.8	Crashkurs HTML und PHP	92
3.2.9	Die CSS-Datei anpassen.....	93
3.2.10	Workshop: Child-Themes	96
3.2.11	Themes aktualisieren	98
3.2.12	Themes löschen	99
3.3	Mit Plug-ins Funktionen erweitern	99
3.3.1	Plug-ins finden.....	100

3.3.2	Plug-ins direkt installieren.....	101
3.3.3	Plug-ins alternativ installieren.....	101
3.3.4	Plug-ins aktivieren und konfigurieren.....	101
3.3.5	Plug-ins aktualisieren.....	102
3.3.6	Antispam Bee.....	102
3.3.7	Contact Form 7.....	103
3.3.8	Shop-Plug-ins.....	105
3.3.9	Broken Link Checker.....	106
3.4	Widgets.....	106
3.4.1	Themes definieren Widget-Bereiche.....	107
3.4.2	Widgets verwalten.....	107
3.4.3	Die wichtigsten Widgets.....	108
3.4.4	Das Meta-Widget.....	108
3.4.5	Helfer in der Not: Text-Widget.....	109
3.4.6	Inaktive Widgets zwischenlagern.....	109
3.5	Menü(s) bitte.....	110
3.5.1	Menüs erstellen.....	110
3.5.2	Menüpositionen verwalten.....	111
3.5.3	Punkte und Unterpunkte erstellen.....	111
3.6	Das Kommentarsystem.....	112
3.6.1	Kommentarfunktion einstellen.....	112
3.6.2	Kommentare bearbeiten und löschen.....	113
3.6.3	Kommentare beantworten.....	114
3.6.4	Diskussionen schließen.....	115
3.6.5	Avatare.....	116
3.7	Kategorien und Schlagwörter.....	116
3.7.1	Kategorien vergeben.....	116
3.7.2	Schlagwörter vergeben.....	117
3.8	Die Mediathek.....	118
3.8.1	Medien hochladen.....	118
3.8.2	Bildinformationen hinzufügen.....	119
3.8.3	Bilder einfügen und ausrichten.....	120
3.9	Arbeiten im Team.....	121
3.9.1	Sicherheitshinweis für Shopbetreiber.....	121
3.9.2	Das Rollensystem.....	121
3.10	WordPress aktualisieren.....	122
3.10.1	WordPress-Kern aktualisieren.....	123
3.10.2	Themes und Plug-ins aktualisieren.....	123
3.11	Permalinks und Startseite einstellen.....	124
3.11.1	Permalinks einstellen.....	125
3.11.2	Basis für Kategorien und Schlagwörter umstellen.....	126
3.11.3	Startseite festlegen.....	127
	Checkliste Konfiguration.....	129
4	Shopkonzepte.....	130
4.1	Rechtsfallen im Onlineshop.....	133
4.1.1	Der Bestellbutton.....	133

4.1.2	Wesentliche Eigenschaften einer Ware	133
4.1.3	Link auf die Widerrufsbelehrung.....	133
4.1.4	Darstellung der Versandkosten	133
4.1.5	Preisauszeichnung	134
4.1.6	Angabe des Grundpreises	134
4.1.7	Mehrwertsteuersätze für digitale Produkte	134
4.1.8	Kleinunternehmerregelung.....	134
4.1.9	Kostenlose geläufige Zahlungsmethode.....	134
4.1.10	Hinweise zur Lieferzeit	134
4.1.11	Verlinkung auf das Impressum	134
4.1.12	Zustimmung zu den AGB	135
4.1.13	Verlinkung auf die Onlineschlichtungsstelle.....	135
4.1.14	Double-Opt-in-Verfahren	135
4.2	WooCommerce plus WooCommerce Germanized.....	135
4.3	WooCommerce plus WooCommerce German Market	137
4.4	wpShopGermany	139
4.5	Informieren und ausprobieren	140
	Checkliste Shopkonzept.....	140
5	Zahlungsarten und Versand	142
5.1	PayPal	145
5.1.1	PayPal im Überblick.....	145
5.1.2	PayPal auf Käuferseite.....	146
5.1.3	PayPal auf Händlerseite	147
5.1.4	Von der PayPal-Sandbox zum Live-Betrieb.....	150
5.1.5	PayPal-Tipps	156
5.2	Die Lastschrift	159
5.2.1	Die Lastschrift im Überblick.....	159
5.2.2	Die Lastschrift auf Käuferseite	159
5.2.3	Die Lastschrift auf Händlerseite.....	160
5.2.4	Einbindung in WordPress	162
5.2.5	IBAN-Fehler vermeiden	163
5.3	Die Kreditkarte.....	165
5.3.1	Stärken dieser Zahlungsmethode.....	165
5.3.2	Kreditkarte auf Käuferseite	165
5.3.3	Kreditkarte auf Händlerseite	165
5.3.4	Der Kreditkarten-Akzeptanzvertrag	166
5.3.5	Integration in WordPress	167
5.3.6	Tipps für die Kreditkarte als Zahlungsmittel.....	167
5.3.7	Pro und kontra Kreditkarte.....	168
5.4	Kauf auf Rechnung.....	168
5.4.1	Überblick	169
5.4.2	Auf Käuferseite.....	169
5.4.3	Auf Händlerseite	169
5.4.4	Integration in WordPress	169
5.4.5	Tipps für die Zahlungsart Rechnung	170
5.4.6	Zahlungserinnerungen und Mahnungen	171

5.4.7	Pro und kontra Kauf auf Rechnung.....	174
5.5	Sonstige Zahlungsmethoden	174
5.5.1	Paydirekt.....	174
5.5.2	Sofortüberweisung.....	175
5.6	Die Sicht des Kunden	177
5.6.1	Zahlungsart und Produkt.....	177
5.6.2	Zahlungsart und Endgerät	177
5.6.3	Zahlungsart und Image.....	177
5.7	Der richtige Mix	178
5.7.1	Retouren vermeiden	178
5.7.2	Keinen Kunden verprellen	179
5.7.3	Abbruchquote beim Bestellvorgang minimieren	179
5.7.4	Aufwand für den Händler minimieren	179
5.7.5	Technische Sicherheit	179
5.7.6	Rechtssicherheit	180
5.7.7	Kosten einsparen	180
5.8	Zahlungsarten kommunizieren	181
5.8.1	Textbausteine aus der Hölle	181
5.8.2	Mustertexte.....	181
5.9	Der Versand	182
5.9.1	Verpackungsverordnung und Duales System.....	182
5.9.2	Paketversand	183
5.9.3	Bücher versenden	184
5.9.4	Versand per Nachnahme	186
5.9.5	Abholung im Laden	186
	Checkliste Zahlung und Versand	186
6	WooCommerce	188
6.1	WordPress und WooCommerce	190
6.1.1	Mindestanforderungen an den Server.....	190
6.1.2	Installation und Aktivierung	191
6.2	Grundeinstellungen vornehmen.....	192
6.2.1	Seiten einrichten	193
6.2.2	Shop-Standorteinstellungen	194
6.2.3	Versand und Steuer einrichten	195
6.2.4	Zahlungsmethoden	197
6.2.5	Grundkonfiguration abschließen	197
6.3	Integration im Backend.....	198
6.3.1	Neue Seiten	199
6.3.2	Neue Menüpunkte.....	199
6.4	Demoproducte installieren	200
6.4.1	Dummy Data installieren	201
6.4.2	Überblick im Backend	204
6.4.3	Der Shop als Startseite.....	206
6.4.4	Überblick im Frontend	208
6.5	WooCommerce einstellen	208
6.5.1	Allgemein.....	209

6.5.2	Produkte	210
6.5.3	Mehrwertsteuer.....	212
6.5.4	Kasse	215
6.5.5	Versand	217
6.5.6	Kundenkonten.....	223
6.5.7	E-Mails.....	226
6.5.8	API-Schnittstelle.....	233
6.6	Produkte einstellen	233
6.6.1	Produkt hinzufügen	233
6.6.2	Produktkategorien.....	235
6.6.3	Produktschlagwörter	236
6.6.4	Produktbilder und Produktgalerie.....	236
6.6.5	Produktdaten	238
6.7	Variable Produkte einstellen.....	244
6.7.1	Eigenschaften anlegen	245
6.7.2	Eigenschaften befüllen.....	247
6.7.3	Weitere Eigenschaft erstellen und befüllen.....	248
6.7.4	Variables Produkt anlegen	249
6.7.5	Im Eigenschaften-Tab Variablen freigeben.....	250
6.7.6	Varianten erstellen	252
6.7.7	Varianten aufklappen.....	253
6.7.8	Preise für Varianten zuweisen	253
6.7.9	Kontrolle im Frontend	254
6.8	Produktbundles und externe Produkte.....	254
6.8.1	Gruppierte Produkte	254
6.8.2	Externe und Affiliate-Produkte.....	256
6.9	Gutscheine einsetzen	257
6.9.1	Gutscheine erstellen	257
6.9.2	Darstellung und Berechnung	259
6.10	Bestellungen abwickeln.....	260
6.10.1	Die Bestellverwaltung.....	261
6.10.2	Einzelne Bestellung.....	261
6.10.3	Der Bestellstatus.....	262
6.10.4	Bestellungen kontrollieren und editieren.....	263
	Checkliste WooCommerce	264
7	Deutsche Erweiterungen für WooCommerce	266
7.1	WooCommerce Germanized	268
7.1.1	WooCommerce Germanized installieren	268
7.1.2	Rundgang durch WooCommerce Germanized	269
7.1.3	Allgemeine Konfiguration	270
7.1.4	Konfiguration der Anzeige im Shop.....	275
7.1.5	E-Mail-Konfiguration.....	275
7.1.6	Trusted Shops	276
7.1.7	Themes und Upgrades.....	276
7.2	WooCommerce German Market.....	277
7.2.1	Erwerb.....	277

7.2.2	Installieren und aktivieren.....	279
7.2.3	Plug-in lizenzieren.....	282
7.2.4	Rundgang durch WooCommerce German Market.....	282
7.2.5	Konfiguration.....	284
	Checkliste Deutsche Erweiterungen für WooCommerce.....	290
8	wpShopGermany.....	292
8.1	Die Alternative zu WooCommerce.....	295
8.2	Demoshop testen.....	295
8.2.1	TestShopGermany.....	296
8.2.2	Testversion installieren.....	299
8.3	Erste Schritte mit wpShopGermany.....	302
8.3.1	Das neue Menü.....	302
8.3.2	Neue Seiten und Beiträge.....	302
8.3.3	Demoprodukt im Frontend.....	304
8.4	Das Warenkorb-Widget.....	304
8.4.1	Warenkorb-Widget einfügen.....	305
8.4.2	Links zu den Pflichtseiten aktivieren.....	305
8.5	Die neuen Seiten.....	307
8.5.1	Seiten befüllen.....	307
8.5.2	Seiten über ein Menü verlinken.....	307
8.6	Konfiguration.....	308
8.6.1	Einstellungen.....	309
8.6.2	Module.....	319
8.6.3	Lizenzverwaltung.....	324
8.6.4	Aktuelles.....	324
8.6.5	Hilfe.....	325
8.6.6	Über.....	326
8.7	Produktverwaltung.....	326
8.7.1	Produkt anlegen.....	327
8.7.2	Einzelne Produktseite anlegen.....	328
8.7.3	Produktübersichtsseite anlegen.....	330
8.8	Bestellverwaltung.....	332
8.8.1	Bestellungen in der Übersicht.....	332
8.8.2	Bestellung bearbeiten.....	332
8.8.3	Status ändern und Kunden informieren.....	333
8.9	Support.....	334
8.9.1	Das Supportforum.....	334
8.9.2	Support-Tickets.....	335
	Checkliste wpShopGermany.....	337
9	Verschlüsselung mit SSL und HTTPS.....	338
9.1	Warum verschlüsseln?.....	340
9.1.1	Worum geht es bei HTTPS?.....	341
9.1.2	Die Akteure der Verschlüsselung.....	341
9.2	Das richtige Zertifikat.....	342
9.2.1	Klasse 1: Domainvalidiertes SSL-Zertifikat.....	342

9.2.2	Klasse 2: Unternehmensvalidiertes SSL-Zertifikat.....	343
9.2.3	Klasse 3: Extended Validation	344
9.2.4	Als Onlinehändler im Klassenkampf.....	344
9.2.5	Let's Encrypt oder nicht?	346
9.3	Zertifikat erwerben und URL umstellen	347
9.3.1	Zertifikat erwerben	347
9.3.2	URL-Basis von HTTP auf HTTPS umstellen	347
9.3.3	Alle URLs umstellen.....	348
9.3.4	Weiterleitung auf HTTPS via HT-Access erzwingen	350
	Checkliste Verschlüsselung.....	352
10	Rechtssicherheit als Shopbetreiber	354
10.1	Gesetze für alle Websites.....	359
10.1.1	Das Grundgesetz (GG)	359
10.1.2	Das Strafrecht (StGB)	360
10.1.3	Das Telemediengesetz (TMG)	361
10.1.4	Das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	365
10.1.5	Der Rundfunkstaatsvertrag (RStV)	366
10.1.6	Das Urheberrechtsgesetz (UrhG)	368
10.1.7	Das Markengesetz (MarkenG).....	368
10.2	Gesetze für Shopbetreiber	369
10.2.1	Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB).....	369
10.2.2	Das Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB)	371
10.2.3	Das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG).....	372
10.2.4	Preisangabenverordnung (PangV)	375
10.2.5	Die Streitschlichtungs-Verordnung	377
10.2.6	Die Verpackungsverordnung (VerpackV).....	378
10.3	Gesetze für spezielle Shops	379
10.3.1	Das Buchpreisbindungsgesetz	379
10.3.2	Das Textilkennzeichnungsgesetz.....	379
10.3.3	Das Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG)	380
10.4	Abmahnungen vermeiden	381
10.4.1	Wer mahnt ab?	382
10.4.2	Notice and take down.....	382
10.4.3	Folgen einer Abmahnung.....	383
10.4.4	Die Pflichten im Überblick	383
10.5	Praktische Umsetzung: Impressum	384
10.5.1	Impressumpflicht – für wen und wo?	385
10.5.2	Die Formalien des Impressums.....	385
10.5.3	Musterimpressum	390
10.6	Praktische Umsetzung: Widerruf.....	392
10.6.1	Rechtliche Problematik	393
10.6.2	Best-Practice-Widerrufsbelehrung	393
10.6.3	Widerrufsbelehrung aus Rechtsquelle selbst erstellen	395
10.6.4	Ausschlüsse vom Widerrufsrecht hinzufügen.....	397
10.6.5	Das Widerrufsformular	399

10.7	Praktische Umsetzung: Versandgebühren und Lieferzeitangabe	399
10.7.1	Versandgebühren.....	399
10.7.2	Lieferzeitangaben	400
10.8	Praktische Umsetzung: Datenschutzerklärung	401
10.8.1	Allgemeiner Teil	403
10.8.2	Social-Media-Teil	404
10.8.3	Tracking-Teil.....	406
10.8.4	Partnerprogramme	407
10.8.5	Datenschutz bei aktivierter Kommentarfunktion	409
10.8.6	Datenschutzteil Newsletter.....	409
10.8.7	Datenschutzteil Cookies.....	410
10.8.8	Abschluss der Datenschutzerklärung	411
10.8.9	Tipps für die Datenschutzerklärung	411
10.9	Praktische Umsetzung: AGB	411
10.9.1	Mit oder ohne – AGB	411
10.9.2	Platzierung und Zustimmung.....	412
10.9.3	Gültige und ungültige Klauseln.....	412
10.10	Praktische Umsetzung: Preisauszeichnung	413
10.10.1	Die Angaben am Preis	413
10.10.2	Platzierung und Beschriftung des Bestellbuttons	414
10.11	Praktische Umsetzung: Urheber-, Marken- und Persönlichkeitsrecht	415
10.11.1	Urheberrecht beachten.....	415
10.11.2	Markenrechte beachten	415
10.11.3	Persönlichkeitsrechte beachten	416
	Checkliste Rechtssicherheit	416
11	Gewerbeanmeldung und Steuern	418
11.1	Gewerbe anmelden	421
11.2	Gründungszuschuss nutzen	422
11.2.1	Voraussetzung und Antragstellung.....	422
11.2.2	Dauer und Höhe	423
11.3	Freiwillige Weiterversicherung	424
11.3.1	Als Selbstständiger in der Arbeitslosenversicherung	424
11.3.2	Voraussetzungen	424
11.3.3	Beiträge für die freiwillige Weiterversicherung.....	425
11.3.4	Den Aufnahmeantrag stellen	426
11.4	Kleinunternehmerregelung	426
11.4.1	Höchstgrenzen für die Kleinunternehmerregelung	427
11.4.2	Der Moment der Entscheidung	427
11.5	Crashkurs Umsatzsteuer	427
11.5.1	Die Umsatzsteuer-Voranmeldung	428
11.5.2	Die Steuersätze	430
11.6	Tipps für Gründer	430
11.6.1	Soll- oder Ist-Besteuerung	430
11.6.2	Das Geschäftskonto	431

11.6.3	Zwei Jahre Anlaufzeit.....	431
	Checkliste Gründung und Gewerbeanmeldung	431
12	Marketing	432
12.1	Marketing-Basics.....	435
12.1.1	Praktische Übungen	435
12.1.2	Corporate Design	436
12.1.3	Das AIDA-Prinzip in der Theorie	438
12.1.4	Das AIDA-Prinzip in der Praxis	439
12.1.5	Die richtigen Knöpfe.....	440
12.2	Angebote und Aktionen	442
12.2.1	Der Mindestbestellwert	442
12.2.2	Prozente und Rabatte	443
12.2.3	Rabatte bei Büchern.....	445
12.2.4	Rabatte bei Heilmitteln.....	445
12.2.5	Die Tiefpreisgarantie	446
12.2.6	Cross- und Up-Selling.....	446
12.3	Plug-ins und Module nutzen	448
12.3.1	Plug-ins für WooCommerce	449
12.3.2	Module für wpShopGermany	450
12.4	Die Kraft der Bilder	451
12.4.1	Bilder für Produktseiten.....	451
12.4.2	Bilder im Header und auf Serviceseiten	453
12.4.3	Bilder für das Firmenblog und Informationsseiten	455
12.4.4	Bilder für Social-Media-Netzwerke.....	456
12.4.5	Gutes Bildmaterial erhalten.....	456
12.4.6	Bilder vom Hersteller.....	456
12.4.7	Stockfotos.....	457
12.4.8	Bilder vom Fotografen	459
12.4.9	Eigene Bilder.....	459
12.4.10	Kostenlose Bilder.....	461
12.5	Händlerorganisationen	461
12.5.1	Geprüfter Webshop	463
12.5.2	Der Händlerbund.....	464
12.5.3	Trusted Shops	467
12.5.4	Bundesverband Onlinehandel (BVOH).....	468
12.6	Das Firmenblog.....	469
12.6.1	Gründe für das Blog zum Shop	470
12.6.2	Platzierung des Firmenblogs	471
12.6.3	Ziele und Themen des Firmenblogs	472
12.6.4	Kategorien eines Firmenblogs	474
12.6.5	Beiträge streuen.....	474
12.6.6	Firmenblog-Knigge	476
12.6.7	Kommentare auf dem Firmenblog.....	477
12.6.8	Blogvernetzung mit Gastbeiträgen und Interviews	477
12.6.9	Die richtigen Ansprechpartner finden	478
12.7	Newsletter-Marketing	478

12.7.1	Newsletter-Plug-ins nutzen.....	479
12.7.2	Der externe Anbieter MailChimp	479
12.7.3	Rechtskonforme Verwendung.....	480
12.7.4	Opt-in und Opt-out	480
12.7.5	Newsletter-Knigge	481
12.8	Offlinemarketing	484
12.8.1	Events nutzen	485
12.8.2	Ladenwerbung	485
12.8.3	Werbung auf dem Versandpaket	485
12.8.4	Werbung im Versandpaket	486
12.8.5	Mit anderen Händlern real vernetzen.....	487
	Checkliste Marketing	487
13	Information, Beratung und Service	488
13.1	Information.....	490
13.1.1	Nummer gefällig?	490
13.1.2	Mehr, als das Gesetz vorsieht.....	491
13.1.3	Der FAQ-Bereich	492
13.1.4	Informationen zu den Produkten	493
13.1.5	Von der Wikipedia lernen	493
13.2	Beratung.....	494
13.2.1	Mit Beratung Sympathie gewinnen	495
13.2.2	Die fachliche Komponente	495
13.3	Service	495
13.3.1	Service für gewöhnliche Kunden.....	496
13.3.2	Service für unzufriedene Kunden	496
13.3.3	Service für Stammkunden	497
13.4	Der Servicefooter	497
13.4.1	Servicefooter mit Text-Widgets	498
13.4.2	Servicefooter mit Bildern und Texten	502
	Checkliste Information, Beratung und Service	505
14	Social Media	506
14.1	Social-Media-Basics	509
14.1.1	Das klassische Theater.....	509
14.1.2	Das Social-Media-Theater.....	509
14.1.3	Die Macht der Netzwerke.....	509
14.2	Social-Media-Ziele.....	510
14.2.1	Follower gewinnen	510
14.2.2	Usergeneriertes Content erzeugen.....	511
14.2.3	Von Social Media zum Shop.....	511
14.3	Kanäle und Accounts	512
14.3.1	Die wichtigsten Kanäle	512
14.3.2	Accounts anlegen.....	513
14.4	Facebook	513
14.4.1	Facebook-Seite anlegen	515
14.4.2	Die ersten 30 Fans.....	518

14.4.3	Veranstaltungen erstellen	518
14.5	Twitter	519
14.5.1	Twitter-Instrumente	520
14.5.2	Der Einstieg bei Twitter.....	521
14.5.3	Kundendialog auf Twitter.....	521
14.6	Sonstige Netzwerke	522
14.6.1	Pinterest	522
14.6.2	Google Plus	523
14.6.3	YouTube.....	523
14.6.4	SoundCloud	524
14.6.5	XING und LinkedIn.....	524
14.7	Strategie und Planung	525
14.7.1	Der Redaktionsplan.....	525
14.7.2	Die Followerkampagne	526
14.7.3	Die Produktkampagne.....	528
14.7.4	Social Media als Teamarbeit	528
14.7.5	Haftung für Social-Media-Inhalte	529
14.7.6	Social-Media-Agentur beauftragen	530
14.7.7	Haftung für nutzergenerierte Inhalte	531
14.8	Der Social-Media-Knigge	532
14.8.1	Geben und nehmen.....	532
14.8.2	Auf Äußerlichkeiten achten	532
14.8.3	Persönlich werden.....	532
14.8.4	Eine einfache Sprache verwenden	532
14.8.5	Nicht mit fremden Federn schmücken	533
	Checkliste Social Media	533
15	Suchmaschinenoptimierung (SEO)	534
15.1	SEO-Basics	536
15.1.1	Wie Suchmaschinen funktionieren	536
15.1.2	WordPress-Grundeinstellungen	537
15.1.3	Keywords optimieren.....	539
15.1.4	Suchmaschinengerechte Texte	541
15.1.5	Bilder-SEO.....	542
15.2	SEO für Produkte	544
15.2.1	Titel und URL	544
15.2.2	Produktbeschreibungen optimieren	545
15.2.3	Internationale Artikelnummern nutzen	547
15.2.4	Das SEO-Plug-in Yoast.....	547
15.3	Optimale Seitenstruktur	548
15.3.1	Ebenen und Menüs	549
15.3.2	Interne Verlinkungen	550
15.4	Aufbau von Backlinks	550
15.4.1	Links von anderen Seiten	550
	Checkliste Suchmaschinenoptimierung	551

16	Tracking und Auswertung	552
16.1	Statistiktools der Provider nutzen	555
16.1.1	Tracking ohne Installation	555
16.1.2	Grenzen der Providertools	555
16.2	WordPress-Statistiken	556
16.2.1	Statistik-Plug-ins	556
16.2.2	Das Jetpack-Plug-in	556
16.3	Piwik	557
16.3.1	Piwik herunterladen	557
16.3.2	Piwik installieren	559
16.3.3	Tracking-Code einfügen	564
16.3.4	Opt-out-Link einfügen	568
16.3.5	Auswertungen mit Piwik	569
16.4	Google Analytics	570
16.4.1	Google Analytics einrichten	571
16.4.2	Tracking-Code erzeugen lassen und einfügen	572
16.4.3	Die Besucherströme analysieren	574
16.4.4	Datenschutzgerechter Einsatz	579
	Checkliste Tracking und Auswertung	580
17	WordPress-Security	582
17.1	Vorbeugung	584
17.1.1	Sichere Namen	585
17.1.2	Sichere Passwörter	585
17.1.3	Log-in-Versuche begrenzen	586
17.1.4	Tabellenpräfix ändern	587
17.1.5	Administrator Nummer 2 ersetzt Nummer 1	587
17.1.6	Adminbereich via HT-Access schützen	589
17.1.7	Regelmäßige Updates	590
17.1.8	Information ist alles	591
17.1.9	Technik ist nicht alles	592
17.1.10	Ausführung von PHP im Uploadordner deaktivieren	593
17.1.11	Externé Überprüfung	593
17.1.12	Weniger ist mehr Sicherheit	594
17.1.13	Umfangreiche Security-Plug-ins	594
17.2	Datensicherung	597
17.2.1	Schnelle Sicherung	597
17.2.2	Gründliche Sicherung	598
17.2.3	Automatische Sicherungen	599
17.3	Spiegelung auf XAMPP	602
17.3.1	XAMPP herunterladen	603
17.3.2	XAMPP installieren	605
17.3.3	WordPress lokal installieren	609
17.3.4	WordPress lokal spiegeln	611
17.4	Keine Panik bei Kompromittierung	616
17.4.1	Was ist eine Kompromittierung?	616
17.4.2	Wie wird eine Kompromittierung festgestellt?	616

17.4.3	Warum Sie die Ruhe bewahren sollten	616
17.4.4	Was jetzt zu tun ist	616
	Checkliste Security	618
18	Fehlermeldungen	620
18.1	Error Establishing a Database Connection	622
18.2	Weißer Bildschirm zeigt Fatal Error	623
18.3	Weiße Seiten nach Umstellung der Permalinks	624
18.4	Nach Update kein Zugriff auf das Backend	626
18.5	Datei nicht beschreibbar	626
18.6	Verzeichnis nicht beschreibbar	627
18.7	Das System der Dateirechte	627
	Checkliste Fehlermeldungen	630
A	Anhang: Nützliche Ressourcen	632
A.1	WordPress allgemein	632
A.2	WordPress-Shops	632
A.3	Händlerorganisationen	632
A.4	Existenzgründung und Steuern	632
A.5	Recht allgemein	633
A.6	Recht für bestimmte Waren und Dienstleistungen	633
A.7	Zahlung und Mahnung	633
A.8	Sicherheit	634
A.9	Tools	634
	Stichwortverzeichnis	635