

BILDNER

630 Seiten
Know-how

Inkl. aller
rechtlichen
Vorgaben

Bernd Schmitt

einfach, gelernt!

WooCommerce

– Das große Handbuch –

- *Den eigenen Webshop planen, installieren & konfigurieren*
- *Von A wie Aktionen bis Z wie Zahlungsarten umfassend erklärt*
- *Den Shop rechtskonform betreiben & vor Abmahnungen schützen*



WooCommerce

Das große Handbuch

Bernd Schmitt

Verlag:
BILDNER Verlag GmbH
Bahnhofstraße 8
94032 Passau

<http://www.bildner-verlag.de>
info@bildner-verlag.de

ISBN: 978-3-8328-5446-1

Bestellnummer: 00389

Autor: Bernd Schmitt
Herausgeber: Christian Bildner
Redaktion und Lektorat: Ulrich Dorn

Bildquellen:

Cover: © Yakobchuk Olena - Fotolia.com
Kapitelbild: © Mymemo - Fotolia.com
Klemmbrett: © Kenishirotie - Fotolia.com (Seite 32, 62, 76,
92, 142, 154, 192, 244, 258, 292, 332, 348, 368, 402, 444, 464,
490, 556, 590, 608, 624, 636)

© 2019 BILDNER Verlag GmbH Passau, **2021 aktualisierte Auflage**

Die Informationen in diesen Unterlagen werden ohne Rücksicht auf einen eventuellen Patentschutz veröffentlicht. Warennamen werden ohne Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt. Bei der Zusammenstellung von Texten und Abbildungen wurde mit größter Sorgfalt vorgegangen. Trotzdem können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Verlag, Herausgeber und Autoren können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen. Für Verbesserungsvorschläge und Hinweise auf Fehler sind Verlag und Herausgeber dankbar.

Fast alle Hard- und Softwarebezeichnungen und Markennamen der jeweiligen Firmen, die in diesem Buch erwähnt werden, können auch ohne besondere Kennzeichnung warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.

Die in den Beispielen verwendeten Namen von Firmen, Personen, Produkten und E-Mail-Adressen sind frei erfunden. Jede Ähnlichkeit ist keinesfalls beabsichtigt, sondern zufällig.

Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt. Es gelten die Lizenzbestimmungen der BILDNER Verlag GmbH Passau.

Auf einen Blick

1	WordPress als Shopsystem	21
2	Domain, DPMA und Hosters.....	31
3	SSL-Verschlüsselung einrichten.....	61
4	WordPress installieren	75
5	WordPress konfigurieren	91
6	WordPress mit Plugins erweitern	141
7	WooCommerce installieren	153
8	WooCommerce konfigurieren und Produkte einsetzen	191
9	Extensions und Snippets für WooCommerce.....	243
10	WooCommerce als Reservierungs- und Buchungssystem	257
11	Zahlungsarten auswählen und einrichten	273
12	Verpackung, Versand und Warenwirtschaft	313
13	Crashkurs Unternehmensgründung und Steuern	329
14	Crashkurs Recht	349
15	Den Shop rechtskonform gestalten	383
16	Besucherströme messen und auswerten.....	425
17	Suchmaschinenoptimierung und Google Ads.....	445
18	Design und Marketing	471
19	Kunden über Social Media gewinnen.....	537
20	WordPress sicher betreiben.....	571
21	WordPress testen, spiegeln und wiederherstellen	589
22	Fehlermeldungen und Lösungen.....	605
	Anhang	617
	Stichwortverzeichnis	622

1

WordPress als Shopsystem 21

1.1 Was ist WordPress?.....	22
Die Erfolgsgeschichte von WordPress.....	22
Die zwei Welten von WordPress	23
Trennung von Inhalt und Design.....	25
1.2 Wie funktioniert ein Webshop mit WordPress?	25
WordPress als Shopsystem.....	25
Die wichtigsten Elemente eines WordPress-Shops	26
Anforderungen an Onlinehändler	27
1.3 Was kostet ein Webshop mit WordPress?.....	28
Kosten im ersten Jahr.....	28
Kosten in den Folgejahren	29
Selber machen oder auslagern?.....	29

2

Domain, DPMA und Hoster 31

2.1 Die richtige Domainwahl.....	32
Die Namensfindung.....	32
Ist der Name noch frei?	33
Klingt der Name gut?	33
Die Eignung für Backlinks.....	34
Die neuen Domainendungen	35
2.2 Crashkurs Domainrecht.....	36
Produktnamen im Domainnamen	37
Generische Namen.....	38
Eigen-, Firmen- und Vereinsnamen.....	38
Trittbrettfahrer abwehren.....	39
2.3 Eine Marke beim DPMA anmelden	41
Die Aufgaben des DPMA.....	41
Erst recherchieren, dann schützen lassen.....	41
Die Markenrecherche.....	42
Die Nizza-Klassen	43
Name und Nizza-Klasse	47
Marke anmelden und Fallen vermeiden	48
Markenkollisionen.....	49
2.4 Der ideale Hoster für einen Webshop	50
Der Serverstandort.....	51
Guter Support ist Gold wert	52
Die Hoster-Checkliste.....	53

2.5	Webspace mieten und Domain konnektieren	54
	Die Systemvoraussetzungen für WordPress	54
	Webspace anmieten	57
	Domain und Webspace verbinden.....	59

3 **SSL-Verschlüsselung einrichten** **61**

3.1	Verschlüsseln ist Pflicht	62
	Verschlüsselung aus Sicherheitsgründen.....	62
	Verschlüsselung aus juristischen Gründen	63
	Verschlüsselung, Suchmaschinen und Browser	63
	Verschlüsselung und Funktionsfähigkeit	64
3.2	Übersicht der Zertifikatsklassen.....	64
	Klasse 1: Domainvalidiertes SSL-Zertifikat.....	64
	Klasse 2: Organisationsvalidiertes SSL-Zertifikat.....	65
	Klasse 3: Extended Validation.....	65
3.3	Zertifikat vor der WordPress-Installation einrichten	66
	SSL-Zertifikat wählen.....	66
	SSL-Zertifikat zuweisen	69
3.4	Zertifikat nachträglich erwerben und einrichten.....	69
	URL-Basis von HTTP auf HTTPS umstellen.....	69
	Alle URLs umstellen	70
	Weiterleitung auf HTTPS via HT-Access erzwingen.....	72

4 **WordPress installieren** **75**

4.1	Vor der Installation	76
	Check vor dem Start	76
	Zugangsdatenliste anlegen.....	76
4.2	Datenbank anlegen	78
	Eine neue Datenbank.....	78
	Vier Zugangsdaten.....	78
	Die Datenbank mit phpMyAdmin verwalten	78
4.3	WordPress herunterladen und extrahieren	79
	Quelle und deutsche Version	79
	Download-URL aufrufen und WordPress herunterladen	79
	WordPress extrahieren.....	80
4.4	Konfigurationsdatei anpassen.....	81
	Einen geeigneten Editor wählen.....	81
	Die vier Zugangsdaten eintragen.....	81
	Konfigurationsdatei speichern	83

4.5	WordPress via FTP hochladen.....	83
	Was ist FTP?.....	84
	FileZilla installieren	84
	Mit dem Server verbinden	85
	WordPress hochladen	86
4.6	Installationsskript starten und abschließen.....	87
	Die Installations-URL aufrufen	87
	Das Installationsskript starten	88
	Die Installation abschließen	89
	Als Administrator anmelden.....	89

5

WordPress konfigurieren 91

5.1	WordPress im Überblick	92
	Willkommen auf der Kommando-Brücke!.....	92
	Beiträge, Seiten und andere Inhalte	93
	Erste Beiträge und Seiten erstellen	94
5.2	Der Gutenberg-Editor.....	95
	Einen Absatzblock erstellen.....	95
	Der Überschriftenblock	98
	Der Weiterlesen-Block.....	98
	Blöcke erzeugen, verschieben und löschen	99
	Der Listenblock.....	99
	Der Tabellenblock.....	100
	Der Buttonblock.....	100
	Der Spaltenblock	100
5.3	Themes.....	101
	Themes verwalten.....	102
	Die Live-Vorschau	103
	Themes aus dem WordPress-Directory.....	103
	Gütekriterien für Themes	104
	Externe Themes	104
	Download und Installation externer Themes.....	108
	Themes über den Customizer anpassen	109
	Themes direkt im Quellcode bearbeiten	113
	HTML	113
	Die Funktion der CSS-Datei.....	114
	Themes aktualisieren	117
	Themes löschen	117
5.4	Widgets einsetzen.....	118
	Anzahl und Lage der Widgetbereiche.....	118
	Widgets auswählen und platzieren.....	118

Das Meta-Widget entfernen	119
Das universell einsetzbare Text-Widget.....	120
5.5 Menü(s) bitte!	121
Menüs erstellen.....	121
Menüpositionen verwalten.....	121
Menüpunkte und Unterpunkte erstellen.....	122
5.6 Kategorien und Schlagwörter.....	123
Google-freundliche Kategorien und Schlagwörter	123
Kategorien vergeben	124
Schlagwörter vergeben.....	124
5.7 Das Kommentarsystem von WordPress	125
Die Kommentarfunktion einstellen	125
Kommentare und Produktbewertungen bearbeiten und löschen.....	126
Kommentare beantworten	127
Diskussionen schließen	127
Avatare.....	128
5.8 WordPress als Teamarbeit	129
Die Rollenverteilung in WordPress.....	129
Die Benutzerverwaltung.....	130
Die Checkbox zur Eigenregistrierung	130
Kontrolle der Benutzer.....	131
5.9 Medien und Mediathek	131
Medienblock hinzufügen	131
Bild hinzufügen	131
Bild ausrichten	132
Die Mediathek nutzen.....	133
Videos aus der Mediathek abspielen.....	133
Videos von YouTube einbetten.....	134
5.10 WordPress-Startseite einstellen	135
Der Shop als Ergänzung zu einem Blog	135
Der Shop als Ergänzung zu einer statischen Seite.....	135
Der Shop im Mittelpunkt	135
5.11 Permalinks einstellen	136
Permalinks auf den Beitragsnamen umstellen	136
Basis für Kategorien und Schlagwörter umstellen	137
Produktschlagwörter und Produktkategorien.....	138
5.12 WordPress updaten	138
Die Update-Meldungen	138
Vor dem Update sichern	138
WordPress-Kern aktualisieren	139
Plugins und Themes aktualisieren.....	139

6

WordPress mit Plugins erweitern 141

6.1	Das Plugin-System von WordPress	142
	Die Plugin-Verwaltung öffnen	143
	Nach Plugins suchen	143
	Nach externen Plugins recherchieren	144
	Plugins installieren	144
	Plugins aktivieren, deaktivieren und löschen.....	145
	Plugins konfigurieren.....	145
	Plugins aktualisieren.....	145
6.2	Die Basis-Plugins.....	146
	Kontaktformular-Plugins.....	146
	Antispam-Plugins	148
	Statistik-Plugins.....	149
	SEO-Plugins.....	149
	Linkchecker-Plugins.....	149
	Pro und kontra Jetpack.....	150
6.3	Shop-Plugins	150
	WooCommerce.....	150
	wpShopGermany.....	151

7

WooCommerce installieren 153

7.1	Das Basissystem WooCommerce	154
	Mindestanforderungen für WooCommerce	154
	Installation und Aktivierung	155
	Standort und Währung einstellen	156
	Branche wählen.....	157
	Produkttypen wählen	158
	WooCommerce-Empfehlungen auswählen	159
	Jetpack aktivieren oder umgehen.....	160
	Einrichtungsassistent beenden	160
	Beispielprodukte hinzufügen.....	160
	Die Beispielprodukte betrachten.....	161
	WooCommerce hat neue Seiten angelegt	162
	Neue Menüpunkte im Backend.....	163
	Neue Menüpunkte für das Frontend.....	164
	Ansicht im Frontend	165
7.2	Eindeutschung mit Germanized für WooCommerce.....	165
	Germanized für WooCommerce installieren.....	165
	Rundgang durch Germanized für WooCommerce.....	167
	Germanized – allgemeine Konfiguration.....	168
	Konfiguration der Besucheransicht	171

Rechtliche Checkboxes	172
E-Mail-Konfiguration	172
Trusted-Shops-Integration	173
Zusammenspiel mit dem Theme	173
Germanized Pro.....	174
7.3 Eindeutschung mit German Market	175
Erwerb der Standardlizenz	175
Installation, Aktivierung und Lizenzierung	177
Rundgang durch German Market.....	179
Konfiguration	181
German-Market-Add-ons	188

8

WooCommerce konfigurieren und Produkte einsetzen 191

8.1 WooCommerce konfigurieren.....	192
Allgemein	192
Produkte.....	194
Mehrwertsteuer	195
Versand.....	197
Zahlungen.....	201
Konten und Datenschutz.....	203
E-Mail-Einstellungen.....	205
Erweiterte Experteneinstellungen	212
8.2 Produkte einstellen	213
Produkt hinzufügen.....	213
Produktdaten eingeben.....	214
Kurzbeschreibung des Produkts	220
Produktkategorien	220
Produktschlagwörter.....	221
Produktbilder und -galerie.....	221
8.3 Variable Produkte definieren.....	222
Eigenschaften für ein variables Produkt.....	223
Eigenschaften befüllen.....	225
Eine weitere Eigenschaft erstellen und befüllen.....	226
8.4 Ein variables Produkt anlegen	226
Variables Produkt anlegen	227
Das Varianten-Register.....	227
Unter Eigenschaften Variablen freigeben.....	228
Varianten erstellen	230
Produktdaten für Varianten eintragen.....	231
Kontrolle im Frontend	232

8.5	Gruppierte Produkte	232
	Vorteile von Produktbundles	232
	Gruppiertes Produkt anlegen.....	233
	Produkte der Gruppe hinzufügen	233
	Das Set im Frontend	233
8.6	Externe und Affiliate-Produkte.....	234
	Ein externes Produkt anlegen	234
	Tracking-Code und Buttontext.....	235
	Die rechtliche Problematik.....	235
8.7	Gutscheinsysteme einsetzen	235
	Gutscheine erstellen.....	236
	Verrechnung des Gutscheins	237
8.8	Bestellungen abwickeln	238
	Die Bestellverwaltung.....	238
	Der Bestellstatus	239
	Bestellprozesse nachverfolgen und Änderungen vornehmen.....	240

9

Extensions und Snippets für WooCommerce 243

9.1	Allgemeine Extensions	244
	Product Bundles.....	244
	Weitere Extensions.....	248
	Storefront Extensions.....	249
9.2	Extensions für ein bestimmtes Geschäftsmodell	250
	WooCommerce Bookings.....	250
	Woo Subscriptions	251
	WooCommerce Memberships	251
9.3	Snippets.....	251
	Das Plugin Code Snippets	252
	Snippets abrufen	253
	Mindestbestellwert mit einem Snippet festlegen	253

10

WooCommerce als Reservierungs- und Buchungssystem..... 257

10.1	Einsatzgebiete und Vorbereitung	258
	Die Vorbereitung von WooCommerce	259
	Plugin-Aktualisierungen überprüfen	259
	Aktuelle PHP-Version.....	260

10.2	WooCommerce Bookings erwerben	260
10.3	WooCommerce Bookings installieren	262
	Installation über das Backend	262
	Kontrolle von Pluginverwaltung	263
	Neues Menü im Backend	263
10.4	Ein Produkt anlegen	263
	Produkteinheiten, Kalenderanzeige, Betätigung und Stornierung	264
	Verfügbarkeit eines buchbaren Produkts	264
10.5	Den Versandhinweis ausblenden	267
	Der Kalender in der Besucheransicht	268
10.6	Weitere Ergänzungen	268
	WooCommerce Accommodation Bookings	269
	WordPress-Theme Atomion	270
	B2B Market	270

11 Zahlungsarten auswählen und einrichten 273

11.1	PayPal	274
	PayPal im Überblick	274
	PayPal auf Käuferseite	275
	PayPal auf Händlerseite	276
	PayPal in der Sandbox testen	278
	PayPal-Tipps	281
11.2	Stripe	283
	Einen Stripe-Account anlegen	284
	Testtransaktionen durchführen	285
	API-Testschlüssel anfordern	286
	Stripe mit WooCommerce verbinden	287
11.3	Die Lastschrift	288
	Der SEPA-Raum	288
	Die Lastschrift auf Händlerseite	288
	Einbindung in WordPress	290
	IBAN-Fehler vermeiden	292
11.4	Die Kreditkarte	293
	Vorteile der Kreditkarte	293
	Kreditkartenzahlung auf Käuferseite	293
	Kreditkartenzahlung auf Händlerseite	294
	Der Kreditkarten-Akzeptanzvertrag	294
	Kreditkartenzahlung über PayPal oder Stripe abwickeln	295
	Pro und Kontra Kreditkarte	295

11.5 Kauf auf Rechnung	296
Auf Käuferseite	296
Auf Händlerseite	296
Integration in WordPress.....	296
Tipps für die Zahlungsart Rechnung.....	297
Zahlungserinnerungen und Mahnungen.....	297
Pro und Kontra Kauf auf Rechnung.....	301
11.6 Sonstige Zahlungsmethoden	302
Sofortüberweisung	302
Paydirekt	304
11.7 Der Kunde im Fokus.....	305
Zahlungsart und Produkt	305
Zahlungsart und Endgerät.....	305
Zahlungsart und Image.....	306
11.8 Der richtige Zahlungsmix.....	306
Favorisierte Zahlungsart der Kunden bedienen	306
Retouren vermeiden.....	307
Abbruchquote beim Bestellvorgang minimieren.....	307
Minimierung des Aufwands für den Händler	308
Technische Sicherheit	308
Rechtssicherheit.....	308
Kosten einsparen	309
11.9 Zahlungsarten kommunizieren.....	310
Textbausteine aus der Hölle	310
Mustertexte	310

12 Verpackung, Versand und Warenwirtschaft..... 313

12.1 Verpackungen rechtskonform lizenzieren	314
Das neue Verpackungsgesetz	314
Die Zentrale Stelle Verpackungsregister	315
Das Verpackungsregister LUCID.....	315
Lizenzierungspflichtige Verpackungsarten.....	316
Die Reihenfolge der Lizenzierung	317
12.2 Den Versand organisieren.....	318
Paketversand.....	318
Mit Versandbelegen Lieferungen nachweisen	319
Bücher- und Warensendung (BÜWA)	319
Warenpost	321
Versand per Nachnahme	321
Abholung im Laden	321

12.3 Buchhaltung- und Warenwirtschaftsprogramme auswählen	322
JTL Wawi.....	323
lexoffice	325
sevDesk	326
billbee	327

13 Crashkurs Unternehmensgründung und Steuern 329

13.1 Kleinunternehmerregelung beanspruchen.....	330
Die 22.000-Euro-Grenze	331
Die Entscheidung pro oder kontra Kleinunternehmer	331
Die Fallen des Finanzamts	332
13.2 Gründungszuschuss ausschöpfen	332
Voraussetzung und Antragstellung	333
Gründungszuschuss Phase 1	334
Gründungszuschuss Phase 2.....	334
13.3 Freiwillige Weiterversicherung gegen Arbeitslosigkeit nutzen	335
Als Selbstständiger in die Arbeitslosenversicherung	335
Voraussetzungen für die freiwillige Weiterversicherung	336
Der Aufnahmeantrag	336
Höhe der Versicherungsbeiträge	338
Eintritt des Versicherungsfalls	338
13.4 Umsatzsteuer einziehen und abführen.....	339
Umsatzsteuer, Mehrwertsteuer, Vorsteuer – was ist das?	340
Die Umsatzsteuervoranmeldung einreichen	340
Soll- oder Ist-Besteuerung?	342
Die Steuersätze in Deutschland	342
13.5 Die Gewerbeanmeldung	343
Vor der Gewerbeanmeldung.....	343
Der Tag der Anmeldung.....	344
13.6 Survivaltipps für Gründer	345
Zwei Jahre Anlaufzeit geben	345
Auf das Wohlbefinden achten.....	345
Informationen filtern.....	346
Professioneller Umgang mit Behörden	347

14 Crashkurs Recht 349

14.1 Gesetze und Verordnungen für alle Website-Betreiber.....	353
Das Grundgesetz (GG).....	353
Das Strafrecht (StGB)	354
Das Telemediengesetz (TMG).....	356
Das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	360
Der Rundfunkstaatsvertrag (RStV)	361
Das Urheberrechtsgesetz (UrhG)	364
Das Leistungsschutzrecht.....	364
Das Markengesetz (MarkenG)	365
Das Persönlichkeitsrecht.....	366
14.2 Gesetze und Verordnungen für Shopbetreiber.....	367
Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB)	367
Das Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB).....	369
Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)	371
Die Preisangabenverordnung (PAngV).....	374
Die Streitschlichtungsverordnung	376
Das Verpackungsgesetz (VerpackG)	378
14.3 Gesetze und Verordnungen für bestimmte Produkte	378
Das Buchpreisbindungsgesetz (BuchPrG)	379
Das Textilkennzeichnungsgesetz	379
Das Elektro- und Elektronikgerätegesetz.....	380
Die Lebensmittelinformationsverordnung	381

15 Den Shop rechtskonform gestalten 383

15.1 Abmahnungen vermeiden	384
Wer mahnt ab?.....	384
Notice and take down.....	386
Die Wettbewerbszentrale einschalten.....	386
Folgen einer Abmahnung	387
Die Pflichten im Überblick.....	388
15.2 Praktische Umsetzung: Impressum	389
Die Platzierung des Impressums.....	389
Die Äußerlichkeiten des Impressums.....	390
Die Inhalte des Impressums.....	391
Musterimpressum	394
15.3 Praktische Umsetzung: Datenschutzerklärung.....	397
WordPress aufräumen.....	398
Die Datenschutzerklärung platzieren	399
Den WordPress-Datenschutzentwurf nutzen.....	399

Inhalte der Datenschutzerklärung	400
Personenbezogene Daten exportieren oder löschen	408
Ausblick zum Datenschutz	409
15.4 Praktische Umsetzung: Widerruf	409
Schwer erfüllbare rechtliche Vorgaben	409
Best-Practice-Widerrufsbelehrung	410
Widerrufsbelehrung aus Rechtsquelle selbst erstellen.....	411
Ausschlüsse vom Widerrufsrecht hinzufügen.....	414
Das Widerrufsformular	416
15.5 Praktische Umsetzung: Versandgebühren und Lieferzeitangabe	416
Versandgebühren.....	416
Lieferzeitangaben.....	417
15.6 Praktische Umsetzung: AGB.....	418
Auf AGB verzichten?	418
Klauseln zum Vertragsschluss und zu Transportschäden einfügen	418
Negativliste AGB-Klauseln	419
Ohne Zustimmung keine Wirkung.....	419
15.7 Praktische Umsetzung: Bestellbutton und Preisangaben.....	420
Platzierung des Bestellbuttons	420
Beschriftung des Bestellbuttons	420
Die Angaben zum Preis	420
15.8 Praktische Umsetzung: Urheber-, Leistungsschutz-, Marken- und Persönlichkeitsrecht	421
Urheber- und Leistungsschutzrecht beachten	421
Markenrechte beachten.....	422
Persönlichkeitsrechte beachten	423

16 Besucherströme messen und auswerten..... 425

16.1 Statify.....	426
Statify installieren	427
Statistiken abrufen	428
Statify konfigurieren	428
16.2 Jetpack-Website-Statistiken	430
Das Jetpack-Plugin.....	430
Basisstatistiken im Backend	431
Erweiterte Statistiken bei WordPress.com	433
16.3 Google Analytics	433
Google Analytics einrichten.....	434
Tracking-Code für eine Website erzeugen	434
Tracking-Code in WordPress einfügen.....	436

Die Besucherströme analysieren.....	437
Die Echtzeitanalyse	438
Herkunft nach Kanälen.....	439
Der Verhaltensfluss.....	440
Datenschutzgerechter Einsatz.....	441

17 Suchmaschinenoptimierung und Google Ads 445

17.1 SEO-Grundlagen	446
Google oder nichts.....	446
Wie Suchmaschinen arbeiten	447
Die wichtigsten Google-Kriterien.....	447
Crawling-Budget und Struktur einer Website	449
17.2 WordPress-SEO-Basics	450
Suchmaschinen nicht aussperren	450
Griffige Seitentitel und Untertitel	450
Sprechende Permalinks.....	451
Tote Links vermeiden	452
17.3 Webshop-SEO.....	452
Keywords auswählen	452
Keywords in Texte einflechten.....	454
Suchmaschinengerechte Überschriften und Einleitungen.....	456
Suchbegriffe in URLs unterbringen.....	456
URLs optimieren.....	457
Bilder-SEO.....	457
Das Alt-Tag	458
Produktbeschreibungen optimieren.....	459
Identifikatoren für Preisvergleichsportale	461
17.4 Das SEO-Plugin Yoast.....	462
Der Yoast-Konfigurationsassistent.....	462
Unternehmensdaten einspeisen.....	463
Bestimmte Seiten ausschließen	463
SEO-Liveanalyse	464
17.5 Interne und externe Links	465
Interne Links setzen.....	465
Links auf fremde Seiten.....	465
Backlinks gewinnen.....	465
17.6 Besucher über Google Ads einkaufen	466
Mit Google Ads starten.....	466
Kampagnen erstellen.....	467
Tipps zu Google Ads.....	468

18 Design und Marketing 471

18.1 Marketing-Basics472	472
Die Website im Reality-Check.....	472
Corporate Design und Corporate Identity.....	474
Das AIDA-Prinzip.....	477
Call-to-Action mit Buttons.....	480
18.2 Preismarketing, Cross- und Up-Selling482	482
Rabatte ab einem Mindestbestellwert	483
Fallstricke im Preismarketing.....	483
Rabatte bei Büchern	485
Rabatte bei Heilmitteln.....	486
Die Tiefpreisgarantie.....	487
Cross- und Up-Selling	487
18.3 Newsletter-Marketing489	489
Das Newsletter-Plugin MailPoet.....	490
Die externen Anbieter MailChimp und CleverReach.....	492
Den Newsletter rechtskonform betreiben	493
Newsletter-Knigge	495
18.4 Der Firmenblog als Marketinginstrument498	498
Corporate Blogging – der Blog pusht den Shop.....	499
Firmenblog und Shop richtig platzieren	501
Themenspektrum des Firmenblogs.....	503
Kategorien eines Firmenblogs.....	505
Gastbeiträge	506
Kommentare auf dem Firmenblog.....	507
Blogbeiträge streuen.....	508
Der Firmenblog-Knigge.....	509
18.5 Bilder helfen verkaufen510	510
Bilder im Header	511
Produktbilder	512
Bilder auf Informations- und Serviceseiten.....	514
Bilder für den Firmenblog	516
Bilder für Social-Media-Netzwerke.....	517
Woher kommt das Bildmaterial?	517
Bilder vom Hersteller.....	517
Kommerzielle Stockfotoanbieter	518
Kostenlose Stockfotoanbieter.....	520
Bilder vom Fotografen anfertigen lassen.....	521
Bilder selbst anfertigen	522

18.6 Händlerorganisationen und Shopsiegel.....	524
Der Händlerbund.....	526
Geprüfter Webshop.....	528
Trusted Shops.....	529
Bundesverband Onlinehandel (BVOH).....	530
18.7 Offlinemarketing.....	531
Events zur Steigerung der Markenbekanntheit nutzen.....	531
Ladenwerbung.....	532
Werbung auf dem Versandpaket.....	532
Werbung im Versandpaket.....	533
Pack-Ad-Dienstleister nutzen.....	534
Mit anderen Händlern real vernetzen.....	534

19 Kunden über Social Media gewinnen 537

19.1 Der Social-Media-Zirkus.....	538
Wie ein Zirkus funktioniert.....	538
Der Social-Media-Zirkus.....	538
Eigene Website oder Social-Media-Präsenz?.....	539
19.2 Ziele des Social-Media-Engagements.....	540
Gewinn von Followern.....	541
Stärkung der Marke.....	541
Provokation von positiven Reaktionen.....	542
Von Social Media zum Shop.....	542
19.3 Netzwerke und Accounts.....	543
Die wichtigsten Netzwerke.....	543
Social-Media-Accounts anlegen.....	544
19.4 Die Facebook-Präsenz.....	546
Facebook-Seite erstellen.....	547
Sprechende URL anlegen.....	548
Freunde zur rechten Zeit einladen.....	549
Sichtbarkeit der Seite erhöhen.....	550
Veranstaltungen erstellen.....	550
19.5 Twitter.....	551
Twitter-Instrumente.....	551
Der Einstieg in Twitter.....	552
Kundendialog auf Twitter.....	553
19.6 Sonstige Netzwerke.....	553
Instagram.....	554
Pinterest.....	555
Snapchat und TikTok.....	556

YouTube	557
LinkedIn und Xing	559
19.7 Strategie und Planung.....	559
Der Redaktionsplan	560
Die Follower-Kampagne	561
Die Produktkampagne.....	563
Ein Social-Media-Team organisieren.....	564
Social-Media-Guidelines	564
Haftung für Social-Media-Inhalte	565
Eine Social-Media-Agentur beauftragen.....	566
Haftung für nutzergenerierte Inhalte.....	567
19.8 Der Social-Media-Knigge	567
Erst geben, dann nehmen	568
Keine Diskussionen kapern.....	568
Auf Äußerlichkeiten achten	568
Persönlich werden.....	568
Nicht persönlich beleidigen	568
Einfache Sprache verwenden.....	568
Nicht mit fremden Federn schmücken	569

20 WordPress sicher betreiben..... 571

20.1 Sicherheitsmaßnahmen bei der Installation	572
Sicheres FTP verwenden	572
Tabellenpräfix ändern	572
Sichere Namen.....	573
Sichere Passwörter	573
20.2 Sicherheitsmaßnahmen nach der Installation	574
Log-in-Versuche begrenzen.....	574
XML-RPC-Schnittstelle deaktivieren	576
Administrator mit der ID 1 ersetzen.....	576
Adminbereich via HT-Access schützen	577
Ausführung von PHP im Uploadordner deaktivieren.....	578
20.3 Sicherheitsmaßnahmen im laufenden Betrieb	579
WordPress von Ballast befreien	579
Regelmäßige Updates und Backups.....	580
Information ist alles	581
Schutz vor Social Engineering	582
Umfangreiche Security-Plugins nutzen.....	583
Website-Zustand prüfen	586

21 WordPress testen, spiegeln und wiederherstellen ... 589

21.1 MAMP – die lokale Serverumgebung	590
MAMP herunterladen.....	591
MAMP installieren und starten	591
WordPress hinzufügen.....	593
WordPress lokal betreiben	594
21.2 WordPress auf eine Stagingumgebung spiegeln	595
Stagingseite und Livesite	595
Die Datenbank spiegeln.....	597
Die WordPress-Dateien verschieben	599
21.3 WordPress wiederherstellen	601
Sichern, kontrollieren, löschen	602
Exportieren und Stagingseite anpassen.....	602
Wiederherstellung der Livesite.....	602

22 Fehlermeldungen und Lösungen 605

22.1 Fehler beim Aufbau einer Datenbankverbindung.....	606
22.2 Cookies sind wegen einer unerwarteten Ausgabe gesperrt.....	607
22.3 Die Datei wp-config-sample.php ist erforderlich.....	607
22.4 Weißer Bildschirm zeigt Fatal Error	608
22.5 Weiße Seiten nach Umstellung der Permalinks	609
22.6 Kein Zugriff auf das Backend wegen eines Plugins.....	611
22.7 Nach Theme-Wechsel: HTTP Error 500	612
22.8 Datei nicht beschreibbar	613
22.9 Verzeichnis nicht beschreibbar	613
22.10 Das System der Dateirechte	614

Anhang 617

Stichwortverzeichnis..... 622



1 WordPress als Shopsystem

1.1 Was ist WordPress?	22
Die Erfolgsgeschichte von WordPress	22
Die zwei Welten von WordPress	23
Trennung von Inhalt und Design	25
1.2 Wie funktioniert ein Webshop mit WordPress?	25
WordPress als Shopsystem	25
Die wichtigsten Elemente eines WordPress-Shops	26
Anforderungen an Onlinehändler	27
1.3 Was kostet ein Webshop mit WordPress?	28
Kosten im ersten Jahr	28
Kosten in den Folgejahren	29
Selber machen oder auslagern?	29
Checkliste: WordPress als Shopsystem	30

Es gibt viele Gründe dafür, einen Webshop mit WordPress zu eröffnen:

- Einstieg in die Welt des Handels mit kleinem Budget und ohne Risiko.
- Verkauf von Dienstleistungen.
- Erweiterung eines Ladengeschäfts mit einem Webshop.
- Erweiterung einer Firmenwebsite mit einem Shop.
- Erweiterung eines Blogs mit einem Shop.
- Ergänzung eines Amazon- oder eBay-Shops.
- Einrichtung eines Reservierungs- und Buchungssystems, zum Beispiel für Klavierstunden, Tennisplätze und Hotelzimmer.

Muss ich für WordPress programmieren können?

Nein, für die Installation und den Betrieb eines Webshops mit WordPress müssen Sie nicht programmieren können. Im Gegenteil, denn mit WordPress 5 wurden die Weichen neu gestellt: weniger Code anpassen, mehr Schaltflächen. Sie müssen das Rad nicht neu erfinden, Sie müssen es nur zum Rollen bringen.

1.1 Was ist WordPress?

WordPress ist eine kostenlose Software. Und WordPress ist eine Community zum Mitmachen und Wohlfühlen. Auf Meet-ups und WordCamps treffen sich Entwickler und Anwender ganz real. Willkommen in der Welt von WordPress.

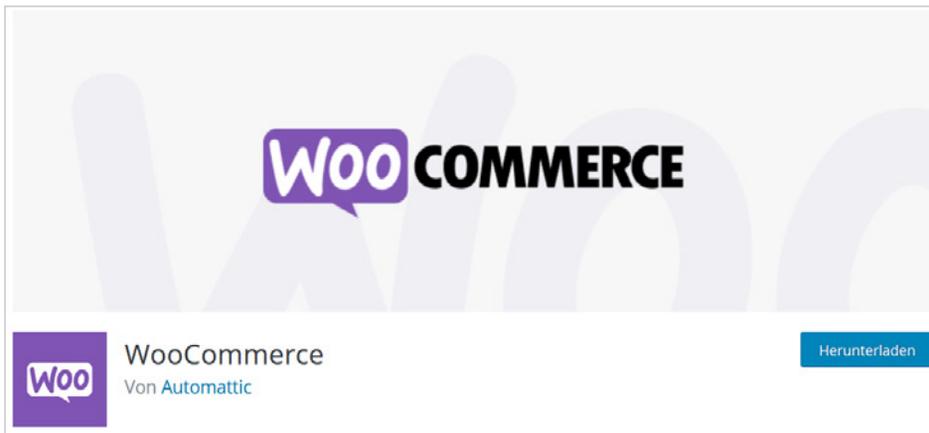
Die Erfolgsgeschichte von WordPress

Die erste stabile Version erschien 2004. Damals galt WordPress noch als reines Blogsystem. Das Bloggen, also das Schreiben eines Webtagebuchs, wurde erst durch WordPress populär. Doch mit jedem Jahr der Entwicklung erweiterten sich die Einsatzmöglichkeiten. Schnell fanden Firmen, Dienstleister, Vereine und Institutionen heraus, wie unkompliziert sich mit WordPress Websites aller Art erstellen lassen – zum Beispiel Webshops.

Die Erfolgsgeschichte von WooCommerce

Im Jahr 2011 schlug die Geburtsstunde von WooCommerce, dem weltweit bekanntesten Shopsystem auf WordPress-Basis. Die Erfolgszahlen:

- 2014 – über drei Millionen WooCommerce-Webshops.
- 2020 – über fünf Millionen WooCommerce-Webshops.
- Heute wird jeder dritte Webshop mit WooCommerce betrieben.



Das kostenlose Plugin [WooCommerce](#) erweitert WordPress zu einem Shop.

Der Gutenberg-Editor

Mit Version 5 hat WordPress wieder ein neues Kapitel aufgeschlagen. Dank des Gutenberg-Editors wurde die Bedienung stark vereinfacht: Viele gestalterische Elemente lassen sich heute ganz bequem über Schaltflächen platzieren. WordPress ist userfreundlicher geworden.

Die zwei Welten von WordPress

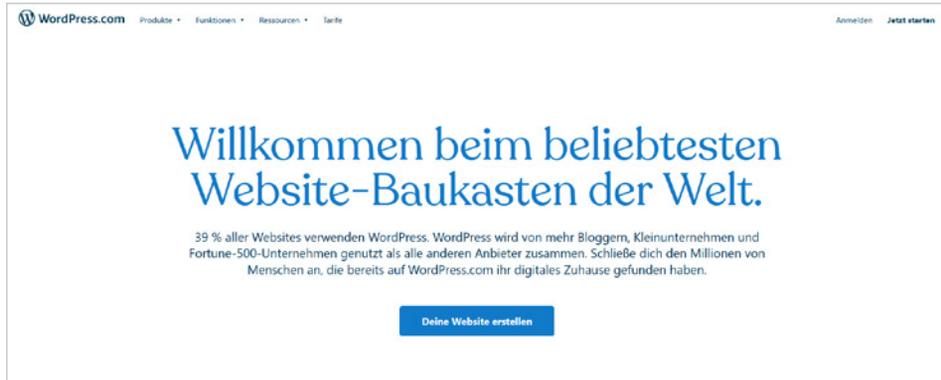
Die gesamte WordPress-Welt ruht auf zwei Säulen, nämlich [WordPress.com](#) und [WordPress.org](#). Der Unterschied in der Kurzversion:

- [WordPress.com](#) ist die Anlaufstelle für Hobbyanwender.
- [WordPress.org](#) ist die Anlaufstelle für die Betreiber von Webshops und andere professionelle Anwender.

Die Spielwiese WordPress.com

Auf [de.WordPress.com](#), der deutschen Subdomain von [WordPress.com](#), steht Ihnen eine vorgefertigte Installation zur Verfügung. Der Vorteil: Sie können dort sehr schnell eine Website anlegen, ohne irgendetwas installieren zu müssen. Allerdings müssen Sie auch eine Reihe von Nachteilen in Kauf nehmen:

- Sie müssen sich registrieren.
- Themes können nicht frei ausgewählt werden.
- Plugins können nicht frei ausgewählt werden.
- Ein Webshop lässt sich auf [WordPress.com](#) nicht vernünftig betreiben.
- In der kostenlosen Variante steht nur eine Subdomain zur Verfügung, beispielsweise [webshop-hochzeit.WordPress.com](#) statt [webshop-hochzeit.de](#).



Die WordPress-Spielwiese:
de.wordpress.com.

Zudem schaltet WordPress.com Anzeigen auf Ihrer Website und blendet den Hinweis *powered by WordPress.com* ein. Wer das nicht haben will, muss bezahlen, sprich, einen kostenpflichtigen Plan abschließen. Trotzdem ist ein bezahlter Account bei WordPress.com für Shopbetreiber nicht empfehlenswert, denn auch diese Konstruktion bietet nicht die volle Flexibilität.

Fazit: WordPress.com ist gut zum Einlernen oder für den Betrieb einer Hobbywebsite. Wer mit WordPress Geld verdienen möchte, ist bei WordPress.org an der richtigen Adresse.

WordPress als Spielwiese

Sie haben noch keine Erfahrung mit dem Erstellen von Websites? Dann legen Sie sich einen kostenlosen Account auf WordPress.com an. Probieren Sie risikolos alle Funktionen aus. Schreiben Sie ein paar Beiträge und erstellen Sie Seiten und Menüs, um das System spielerisch zu erlernen. Nach der Eingewöhnungszeit deaktivieren Sie Ihre Website auf WordPress.com wieder.

Behalten Sie aber Ihren WordPress.com-Account bei. Möglicherweise benötigen Sie ihn später für bestimmte Plugins, die von der WordPress-Firma Automattic freigeschaltet werden müssen.

WordPress.org für professionelle Anwender

Auf de.wordpress.org, der deutschen Subdomain von WordPress.org, ist keine Registrierung notwendig. Hier laden Sie sich WordPress herunter, um danach bei einem Hoster, einem Anbieter von Webespace, eine eigene Installation aufzusetzen. Auf Ihrem eigenen Webespace halten Sie die Fäden in der Hand. Sie können aus allen Themes und Plugins frei wählen und die Möglichkeiten von WordPress als Shopsystem ohne Limit ausschöpfen.



*Das richtige WordPress:
de.WordPress.org.*

Trennung von Inhalt und Design

Inhalte und Design werden bei WordPress, wie auch bei vergleichbaren *Content-Management-Systemen* (CMS), getrennt verwaltet. Das heißt, Sie können den Look Ihrer WordPress-Website verändern und immer wieder an Trends anpassen, ohne die Inhalte zu verlieren. Die wesentlichen Inhalte sind bei WordPress:

- Texte in Form von Beiträgen, Seiten und Kommentaren.
- Bilder, Videos und andere Medien.

Hinzu kommen für einen Shop:

- Präsentation von Waren und Dienstleistungen.
- Annahme und Abwicklung von Bestellungen.

1.2 Wie funktioniert ein Webshop mit WordPress?

Basis ist zunächst eine ganz normale WordPress-Installation. Zu einem Shop wird die Website erst durch ein Plugin – so werden in WordPress die Funktionserweiterungen genannt.

WordPress als Shopsystem

Es stehen zwei unterschiedliche Plugins zur Verfügung, zwischen denen Sie sich entscheiden müssen:

- **WooCommerce** – Das weltweit am weitesten verbreitete Shopsystem. Im deutschsprachigen Raum werden etwa 60.000 Webshops mit WooCommerce betrieben.
- **wpShopGermany** – Knapp 6.000 Webshops erweitern WordPress mit wpShopGermany.

Verkaufen können Sie mit WordPress alles – Produkte zum Anfassen (physische Produkte), Downloadprodukte, Dienstleistungen und Mitgliedschaften.

Physische Produkte

Physische Produkte sind Textilien, Geschenkartikel, Elektronik, Möbel, Fahrräder, Ersatzteile, CDs und alles andere, was der stationäre Handel ebenfalls anbietet. Und natürlich können Sie auch Produkte aus eigener Herstellung verkaufen. Die Waren befinden sich in einem Lager. Nach einer Bestellung sorgen Sie dafür, dass die Ware verpackt, adressiert und frankiert wird und per Post oder über einen anderen Versender zum Kunden gelangt.

Downloadwaren

Zu den typischen Downloadwaren zählen E-Books, MP3s, Bilder, Videos und Software. Diese digitalen Produkte können Sie auf dem Server Ihres Webspaces-Hosters lagern. In den Shop-Plugins für WordPress ist die Möglichkeit zur Auslieferung via Download schon integriert. Die Funktionsweise im Schnelldurchlauf: Sie laden Ihre digitalen Produkte in Ihre WordPress-Installation und bestimmen, wie oft und in welchem Zeitraum der Kunde das Produkt herunterladen darf. Nach dem Bezahlen erhält der Käufer eine Mail mit einer Download-URL.

Dienstleistungen

Auch Dienstleistungen lassen sich über einen WordPress-Webshop verkaufen. Nach der Buchung erhält der Kunde eine E-Mail mit einer Bestätigung, zum Beispiel über die Buchung einer Klavierstunde oder eines Hotelzimmers.

Mitgliedschaften

Sie bieten auf Ihrer Website Premiuminhalte an, beispielsweise Tutorials und Lernvideos? Mit dem WooCommerce-Membership-Plugin verkaufen Sie Mitgliedschaften für bestimmte Bereiche Ihrer Website.

Konkurrenz innerhalb von WordPress

WordPress ist ein offenes System. Jedem Programmierer steht es daher frei, eigene Lösungen zu entwickeln und als Theme oder Plugin anzubieten. Sie als Anwender profitieren von dieser Konkurrenz. Was schlecht funktioniert, wird durch die WordPress-Community abgestraft. Was gut funktioniert, setzt sich durch.

Die wichtigsten Elemente eines WordPress-Shops

Ein Webshop unterscheidet sich gar nicht so sehr von einem stationären Laden. Die folgende Tabelle zeigt die einzelnen Bereiche – offline und online.

Stationärer Handel	Webshop
Schaufenster	Startseite
Produkt im Regal	Produktseite
Einkaufswagen	Warenkorb
Kasse	Kassenseite, auch Check-out-Page genannt

Das Rechtsgeschäft

Was online und offline gleich bleibt: Beim Kauf einigen sich Käufer und Verkäufer über das Produkt und den Preis. Mit der Zahlung des Kaufpreises und der Übergabe der Ware bzw. Erfüllung der Dienstleistung wird ein Rechtsgeschäft im Sinne des BGB abgeschlossen, des Bürgerlichen Gesetzbuchs. In einigen Punkten unterscheidet sich der Onlinehandel allerdings.

Die Besonderheiten im Onlinehandel

- Die Käuferklärung erfolgt per Klick.
- Die Ware wird nicht sofort mitgenommen, sondern geliefert, heruntergeladen oder abgeholt.
- Für Zahlungsarten besteht eine hohe Bandbreite.
- Der Kunde hat eine gesetzlich verbriefte Widerrufsfrist von 14 Tagen.

Klicken statt konkludent handeln

Im stationären Handel werden fast alle Verträge stillschweigend abgeschlossen. Denken Sie an den Einkauf im Supermarkt. Der Kunde legt die Ware nur aufs Band. Er muss kein spezielles Sprüchlein aufsagen oder der Kassiererin die Hand schütteln, damit ein Kaufvertrag geschlossen wird. Die Juristen nennen diesen Vorgang „konkludentes Handeln“ oder „schlüssiges Handeln“. Im Onlinehandel gelten andere Formalitäten. Der Gesetzgeber hat, um unbeabsichtigte Käufe zu verhindern, bestimmte Regeln festgeschrieben, beispielsweise zur Beschriftung des Bestellbuttons.

Anforderungen an Onlinehändler

Was benötigen Sie für den Betrieb eines Webshops? Sie müssen kein Programmierer, kein Designer und keine Juristin sein. Und auch kein Perfektionist. Wichtiger ist die Fähigkeit, verschiedene Bereiche zu koordinieren und den Überblick zu behalten – ähnlich wie ein Dirigent vor seinem Orchester.

Die Arbeitsfelder eines Onlinehändlers

Diese Arbeitsfelder sind für den Betrieb eines WordPress-Webshops relevant:

- **WordPress allgemein** – Installation und Wartung von WordPress.
- **WordPress als Webshop** – Erweiterung zu einem Webshop.
- **Payment** – Auswahl der Zahlungsarten und Zahlungsabwicklung.
- **Versand** – Bestellabwicklung und Warenwirtschaft.
- **Marketing und SEO** – Kundengewinnung und Suchmaschinenoptimierung.

- **Recht** – Einhaltung der rechtlichen Vorgaben und der DSGVO (Datenschutzgrundverordnung).
- **Sicherheit** – Schutz vor Angriffen und Gewährleistung eines stabilen Systems.

Dabei ist es erlaubt, persönliche Schwerpunkte zu setzen. Konzentrieren Sie sich auf Ihre Stärken und gehen Sie nach diesem Prinzip vor:

- Selbst erledigen, was Ihnen Spaß macht und leicht von der Hand geht.
- Bezahlte Hilfe für Bereiche in Anspruch nehmen, die Ihnen Mühe bereiten.

Im nächsten Kapitel finden Sie eine grobe Kostenaufstellung für die Installation und den Betrieb eines Webshops.

1.3 Was kostet ein Webshop mit WordPress?

WordPress selbst ist kostenlos und ebenso die Basisausrüstung an Plugins für einen rechtskonformen Shop in Deutschland. Die meisten Onlinehändler stoßen jedoch früher oder später auf kostenpflichtige Themes oder Plugins, die sie in ihrem Shop einsetzen möchten. Hinzu kommen die Gebühren für den Webspace und das Marketing und gegebenenfalls eine Markeneintragung.

Kosten im ersten Jahr

Im ersten Jahr sind die Kosten für einen Webshop etwas höher als in den Folgejahren, und zwar aus diesen Gründen:

- **Preispolitik der Anbieter von Plugins und Themes** – Für den erstmaligen Erwerb sind bei einigen Anbietern höhere Lizenzgebühren fällig als für eine Verlängerung.
- **Ausprobierphase der Händler** – Die Möglichkeiten und Grenzen vieler Plugins erschließen sich oft erst im praktischen Einsatz. Die meisten Onlinehändler probieren im ersten Jahr mehrere kostenpflichtige Plugins aus, bevor sie sich für eine Lösung entscheiden.
- **Externe Hilfe beim Start** – In der Aufbauphase ist es für viele Händler notwendig, verstärkt auf externe Hilfe zurückzugreifen, beispielsweise bei der Erstellung eines Logos oder der Ausarbeitung der AGB.

Die folgende Tabelle dient als grobe Orientierung für die Kostenkalkulation im ersten Jahr:

Bereich	Kosten im ersten Jahr
Serverkosten inklusive SSL-Zertifikat	12 × 10 Euro = 120 Euro
Erwerb kostenpflichtiger Themes und Plugins	240 Euro
Dienstleistungen Grafik	600 Euro
Dienstleistungen Recht	600 Euro
Anmeldung einer Wort-/Bildmarke beim DPMA	290 Euro
Gesamtkosten 1. Jahr	1.850 Euro

Kosten in den Folgejahren

In den Folgejahren reduzieren sich die Kosten. Auch diese Aufstellung dient der groben Orientierung:

Bereich	Kosten im Folgejahr
Serverkosten inklusive SSL-Zertifikat	12 × 10 Euro = 120 Euro
Verlängerung kostenpflichtiger Themes und Plugins	120 Euro
Dienstleistungen Recht	120 Euro
Gesamtkosten Folgejahr	360 Euro

Selber machen oder auslagern?

In der obigen Kalkulation nicht enthalten sind die Bereiche Suchmaschinenoptimierung, Marketing, Social Media und Anzeigenschaltung. Eine Kostenobergrenze existiert hier nicht. Sie können aber in den meisten Fällen durch Eigenleistungen dazu beitragen, das Budget gering zu halten. Beispiele:

Bereich	Fremdleistung	Eigenleistung
Suchmaschinenoptimierung	Beauftragung einer SEO-Agentur	Nutzung der Blogfunktion von WordPress, um Besucher anzulocken
Marketing	Beauftragung einer Werbeagentur	Gewinnspiele und Preismarketing selbst entwickeln
Social Media	Agentur betreut Social-Media-Präsenzen	Eigenbetreuung, bei Konzentration auf ein bis zwei Netzwerke
Anzeigenschaltung	Nutzung von Google Ads direkt oder über eine Agentur	-

Bevor Sie Geld ausgeben: Prüfen Sie vor der Budgetzuteilung zunächst die eigenen Stärken.

Beispiel 1: Sie haben sich als Blogger einen Namen gemacht und möchten den Blog mit einem Shop erweitern. In diesem Fall ist das Schreiben weiterer Blogbeiträge, die von den Suchmaschinen erfasst werden und Besucher anziehen, möglicherweise effektiver als die Beauftragung einer SEO-Agentur oder die Schaltung von Anzeigen.

Beispiel 2: Sie möchten ein Gewinnspiel auf Facebook veranstalten, verfügen in dem Bereich aber über keine Erfahrung. In diesem Fall bietet sich das Einschalten einer Agentur an, die die typischen Verhaltensweisen Ihrer Zielgruppe ebenso gut kennt wie die hauseigenen Regeln von Facebook und die rechtlichen Fallstricke.