



**Wir machen Sie sichtbar.**  
**Q&A zum Onlineshopangebot.**

## **Q: Was ist Wordpress bzw. Woocommerce?**

A: Wordpress ist ein Content Management System zur Erstellung von Websites. Wordpress ist aufgrund seiner einfachen Bedienung die weitverbreitetste Software zur Erstellung, Verwaltung und Bearbeitung von Websites weltweit.

Mit Wordpress ist es auch unerfahrenen Nutzern nach einer kurzen Einschulung möglich, Inhalte wie Texte oder Bilder selbstständig zu Ändern. Sie sind also in weitere Folge nicht mehr von uns abhängig, wenn Sie Inhalte anpassen, verändern oder erweitern möchten. Sie können sogar ganze Unterseiten selbstständig erstellen, wenn Sie das wollen.

Woocommerce ist das Shopsystem von Wordpress. Hiermit können Sie nach einer kurzen Einschulung Ihre Produkte und Bestellungen selbst verwalten.

## **Q: Arbeitet Ihr mit Templates?**

A: Nein. Zwar ist es mit Wordpress möglich, den Onlineshop mit fertigen Templates zu erstellen, wir gestalten Ihren Onlineshop aber ohne Vorlagen und völlig individuell.



## **Q: Was sind Kategorienseiten?**

A: Unter „Kategorienseiten“ versteht man Seiten in Ihrem Onlineshop, welche die Produkte aus dieser Kategorie beschreiben. Rechtlich notwendige Seiten wie Impressum, Datenschutzerklärung, Widerrufsbelehrung etc. zählen bei unserem Angebot nicht zu den Kategorienseiten.

Die Anzahl der Kategorien ist ein wesentlicher Bestandteil bei der Preisfindung.

## **Q: Wo ist der Unterschied zwischen einfachen und variablen Produkten?**

A: „Einfache“ Produkte sind Produkte, welche es nur in einer Ausführung gibt. Bei „variablen“ Produkten sind verschiedene Ausführungen, welche sich durch Eigenschaften unterscheiden, verfügbar. Zum Beispiel verschiedenen Farben oder Größen.

Die Anzahl der Produkte ist ein wesentlicher Bestandteil bei der Preisfindung.



## **Q: Kann ich Kategorien selbst anlegen?**

A: Ja, mit Wordpress bzw. Woocommerce können Sie jederzeit Kategorien hinzufügen, verändern oder entfernen.

## **Q: Kann ich Produkte selbst anlegen?**

A: Ja, mit Wordpress bzw. Woocommerce können Sie jederzeit Produkte, sowohl einfache als auch variable, hinzufügen, verändern oder entfernen.

## **Q: Wie kann ich den Shop verwalten?**

A: Woocommerce ermöglicht Ihnen eine völlig eigenständige Verwaltung Ihres Onlineshops. Sie können Produkte hinzufügen oder entfernen, Preise ändern, Bestellungen und Kunden verwalten und alle möglichen Statistiken abrufen.

Hierzu erhalten Sie eine ausführliche Einschulung von uns. Es sind keinerlei Programmierkenntnisse erforderlich.



## **Q: Wieviel Text brauche ich für meinen Onlineshop?**

A: Um ein möglichst gutes Ergebnis auf Google zu erzielen, benötigt die Startseite um die 800 Wörter Text. Dieser Text muss eine bestimmte Anzahl an Keywords (Wörter, über welche der Onlineshop gefunden werden soll) und richtig formatiert (Überschriften, Zwischenüberschriften, Absatzlänge etc.) sein.

Jede Produktkategorie sollte ca. 500 Wörter Text umfassen. Dieser sollte möglichst viele Informationen rund um die Produkte enthalten.

Der Produkttext selbst sollte 300 Wörter haben und das Produkt möglichst detailliert beschrieben werden. Auch hier ist wieder eine bestimmte Anzahl an Keywords notwendig.

## **Q: So viel Text liest doch niemand, oder?**

A: Da der Nutzer das Produkt nicht physisch vor sich hat, ist er auf eine möglichst detaillierte Beschreibung angewiesen, um seine Kaufentscheidung zu treffen. Je besser die Beschreibung ist, desto wahrscheinlicher, dass der Nutzer das Produkt auch kauft. Also wird er bei wirklichem Interesse den Text sehr wohl lesen.



## **Q: Welche Produktbilder brauche ich?**

A: Neben einer Beschreibung sind Produktbilder ein wesentliches Entscheidungskriterium des Nutzers. Sie sollten daher nur qualitativ hochwertige Fotos verwenden. Ideal ist es, wenn man das Produkt aus mehreren Perspektiven und bei der Anwendung sieht. Auch Videos sind möglich.

## **Q: Kann ich auch Fotos verwenden, welche ich im Internet heruntergeladen habe?**

A: Nein. Fotos sind grundsätzlich immer urheberrechtlich geschützt, egal ob sie in der Google Bildersuche oder anderswo im Internet auftauchen. Man benötigt immer das Einverständnis des Urhebers, um Fotos nutzen zu dürfen.



## Q: Was bedeutet „responsive“?

A: Responsive bedeutet, dass sich die Darstellung des Onlineshops an das Endgerät, mit dem der Nutzer den Onlineshop besucht, anpasst. In der Regel sind das entweder ein Desktop-PC, ein Tablet oder ein Smartphone. Egal mit welchem Gerät der User den Onlineshop nutzt, der Inhalt sowie das Menü wird immer optimiert dargestellt.

Dies ist einerseits für die Nutzerfreundlichkeit als auch für ein gutes Ranking bei Google absolut notwendig.

## Q: Was sind „Kontakticons“?

A: Wir möchten erreichen, dass Ihr Onlineshop Ihnen möglichst viele neue Interessenten bringt. Daher machen wir es den Usern so einfach wie möglich, Sie oder Ihr Unternehmen zu kontaktieren. Wir fügen daher an mehrere Stellen des Onlineshops (meist im Header und Footer) Symbole ein, mit welchen der Nutzer mit einem Klick (oder am Handy: mit einem Touch) anrufen, eine E-Mail schicken oder zu Ihren Social Media-Kanälen kommt.



## **Q: Was ist ein „Header“ und ein „Footer“?**

A: Unter „Header“ und „Footer“ versteht man den oberen (Header) und unteren (Footer) Bereich eines Onlineshops, welcher auf jeder Contentseite gleich ist und sich in der Regel nicht verändert. Hier befinden sich üblicherweise das Menü und Icons (Symbole) für Telefon, E-Mail oder Social Media.

## **Q: Welche Kontaktmöglichkeiten empfiehlt ihr?**

A: Die gängigsten sind „Anruf“ und „E-Mail“. Sollten Sie in Ihrem Unternehmen WhatsApp nutzen, sollte auch dies verlinkt sein. Gerne können wir auch alle Ihre Social Media-Kanäle einfügen.





## Q: Was sind Meta- und ALT-Texte?

A: Unter „Meta“- bzw. „ALT“-Texte versteht man eine Beschreibung des Produkts (Metatext) oder eines Bildes (ALT-Text) für Google. So soll Google möglichst rasch verstehen, worum es bei einem Produkt geht oder was in einem Bild zu sehen ist.

Meta- und ALT-Texte sind essenziell für die Suchmaschinenoptimierung. Ohne diese Texte wird es schwierig, dass diese auf Google gefunden werden.

## Q: Was sind Google Snippets?

A: Snippets ist ein Auszug des Inhalts des Onlineshops im Suchergebnis auf Google. Sie soll dem User eine Vorschau darauf geben, was ihn im Onlineshop erwartet. Snippets können auch Handlungsaufforderungen enthalten.

Als Beispiel: Wir sind eine Online-Marketing-Agentur in Amstetten. Wir erstellen Ihre Website. Rufen Sie gleich an.



## **Q: Wie funktioniert die Bezahlung?**

A: Für die Zahlungsabwicklung arbeiten wir mit dem Unternehmen „Stripe“ zusammen. Stripe fungiert hier als eine Art Treuhänder und stellt die Bezahlung der Bestellung durch den Kunden sicher und leitet das Geld abzüglich einer Provision an Sie weiter.

Stripe bietet alle gängigen Zahlungssysteme und somit eine All-in-One-Lösung an.

## **Q: Welche Zahlungsmethoden empfiehlt ihr?**

A: Die gängigsten Zahlungsmethoden sind Kreditkartenzahlung und Sofortüberweisung. Mit Stripe ist auch Zahlung mit Apple Pay oder Google Play möglich. Dies hat den Vorteil, dass der Kunde seine Daten nicht mehr eingeben muss und nur mit einem Klick oder Touch die Bestellung abschließen kann.

## **Q: Kann ich auch PayPal anbieten?**

A: Ja natürlich. Aufgrund der hohen Gebühren für Sie als Verkäufer raten wir davon allerdings ab.



## **Q: Wie ermittle ich die Versandkosten?**

A: Dem Thema Versand sollten Sie viel Aufmerksamkeit widmen. Schließlich hängen die Versandkosten von vielen Faktoren ab. Wie schwer ist ein Produkt? Kann der Versand mit einem Paketdienst erfolgen oder benötigt es einen LKW? Sind Ihre Kosten abhängig von der Distanz?

Generell können wir Ihnen alle möglichen Varianten hinterlegen. Von „Versandkostenfrei“ bis zur Ermittlung der Versandkosten für den Kunden abhängig vom Gewicht der Bestellung und seines Wohnorts.

## **Q: Muss ich selbst Rechnungen schreiben?**

A: Nein. Wir richten Ihren Onlineshop so ein, dass jeder Kunde zu seiner Bestellung automatisch eine individuell gestaltete Rechnung erhält.

## **Q: Erhält der Kunde eine Info über sein Paket?**

A: Ja. Wenn Sie dies möchten, können wir Ihren Shop so einrichten, dass der Kunde eine Info über den Bestellstatus und eine Trackingnummer zur Paketverfolgung erhält.



## **Q: Benötige ich AGB?**

A: Die AGB sind für Unternehmen nicht verpflichtend. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind im Gegensatz zu einer Individualabrede für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierte Vertragsbedingungen.

Bei der Erstellung von AGB können wir Sie leider nicht unterstützen. Dafür benötigen Sie anwaltliche Hilfe.

## **Q: Woher nehme ich den Text für die Seiten „Zahlungskonditionen“, „Versandbedingungen“ und „Widerrufsbelehrung“?**

A: Den Text für diese rechtlich notwendigen Seiten erstellen wir auf Basis Ihrer Zahlungs- und Versandkonditionen für Sie.

## **Q: Kann ich mein Warenwirtschaftssystem mit dem Onlineshop verbinden?**

A: Das ist abhängig vom Warenwirtschaftssystem. Grundsätzlich ist eine Anbindung aber möglich.



## **Q: Was bedeutet „onlineoptimierte Fotos“?**

A: Darunter verstehen wir das umwandeln der Fotos in das von Google entwickelte WebP-Format. Mit dieser Technologie können auf Website Bilder in höchster Qualität angezeigt werden, sind aber deutlich kleiner als z.B. JPEG oder PNG. Somit wird die Website deutlich schneller.

Andererseits ändern wir die Dateinamen der Fotos auch, um so gleich den richtigen ALT-Text verwenden zu können.

## **Q: Sind eure Onlineshops DSGVO-konform?**

A: Ja! Wir erstellen für jeden Onlineshop eine angepasste, anwaltlich geprüfte, Datenschutzerklärung und verwenden für das Impressum immer die aktuellen Vorgaben der EU. Außerdem binden wir Google Fonts statisch im Onlineshop ein. Das bedeutet, dass alle verwendeten Schriften direkt im Onlineshop installiert sind und sich der Onlineshop nicht mit den Servern von Google verbindet. Für Google Analytics verwenden wir die DSGVO-konforme Version GA4. Der Cookie Banner entspricht allen Vorgaben der EU und gibt dem Nutzer die Möglichkeit, alle oder nur manche Cookies zu verbieten.



## Q: Was sind Cookies?

A: Cookies sind kleine Datensätze, welche ein Onlineshop auf Ihrem Gerät speichert. Besuchen Sie den Onlineshop später wieder, kann sie dies erkennen und zum Beispiel den Warenkorbinhalt wiederherstellen.

Cookies dienen auch dazu, den Onlineshop beim erneuten Besuch schneller anzuzeigen da die gespeicherten Inhalte nicht mehr erneut geladen werden müssen.

## Q: Was ist eine Domain?

A: Unter Domain versteht man den einmalig vergebenen Namen einer Website. Die Domain ist auch ein nicht zu vernachlässigender Faktor in der Suchmaschinenoptimierung. Sind Sie zum Beispiel in Tischler in Amstetten, würde sich „tischlerei-amstetten.at“ anbieten.



## **Q: Welche Domain-Endung soll ich wählen?**

A: Wir empfehlen immer eine länderspezifische Top-Level-Domain (TLD). In Österreich ist dies .at. Seit einigen Jahren ist es auch möglich, generische TLDs zu verwenden, wie zum Beispiel .onlineshop oder .immobilien. Die Erfahrung zeigt aber, dass dies oft zu Verwirrungen bei den Nutzern führt, weshalb wir diese nicht empfehlen.

## **Q: Kann ich auch .com verwenden?**

A: Wenn Ihr Unternehmen international tätig ist oder dies anstrebt, macht .com Sinn. Wenn dies nicht der Fall ist, empfehlen wir, .at zu verwenden. Unsere Erfahrungen haben gezeigt, dass Nutzer zu Domains mit .at mehr vertrauen haben als zu Domains mit .com.



## **Q: Was versteht man unter Hosting?**

A: Webhosting gehört zu den Grundtechnologien des Internets – ohne Webhosting keine Websites. Webhosting bedeutet das Bereitstellen von Speicherplatz (Webpace) für das Veröffentlichen von Websites.

## **Q: Welchen Hostler empfiehlt ihr?**

A: Grundsätzlich können wir mit jedem Hostler arbeiten. Wir empfehlen jedoch comteam aus Amstetten. Einerseits aus Gründen der Erreichbarkeit. Andererseits arbeiten wir schon seit Jahren sehr partnerschaftlich mit comteam zusammen und haben dort einen eigens für unsere Onlineshops konfigurierten Server. Dies hilft nicht nur uns, sondern auch Ihnen da Ihr Onlineshop dort die optimale Ladegeschwindigkeit erreicht und so ein besseres Ranking erzielen kann.





## Q: Was ist ein SSL-Zertifikat?

A: Ein SSL-Zertifikat wird eingesetzt, um die Website-Daten beim Aufruf durch den Browser sicher zu übertragen. SSL steht für „Secure Sockets Layer“. Das bedeutet, dass es zwischen dem Webserver und dem User ein Protokoll gibt, das die Daten verschlüsselt.

Eine SSL-Verschlüsselung wird auch für die Übertragung von E-Mails verwendet, damit Dritte nicht einfach mitlesen können.

Wird eine Website über eine SSL-gesicherte Verbindung geladen, erkennt man das in der Browserleiste über die Protokoll-Darstellung „https://“ und das gut sichtbare, grüne Schloss-Symbol. Google Chrome geht sogar noch einen Schritt weiter und kennzeichnet nicht verschlüsselte Seite mit einem roten Warnsymbol.



## **Q: Brauche ich ein SSL-Zertifikat?**

A: Für Online-Shops ist ein SSL-Zertifikat unbedingt erforderlich, denn vermutlich möchte niemand beim Bezahlvorgang, dass persönliche Daten (Adressdaten und Kreditkartennummern!) über eine ungesicherte Verbindung übertragen werden.

## **Q: Woher bekomme ich ein SSL-Zertifikat?**

A: Ein SSL-Zertifikat erhalten Sie von Ihrem Hoster. Die Kosten dafür variieren von 0 bis 40 Euro jährlich. Bei comteam ist das SSL-Zertifikat Bestandteil des Hostings und muss nicht extra gebucht werden.

## **Q: Was zeigt ihr mir bei der Einschulung?**

A: Bei der Einschulung zeigen wir Ihnen, wie Sie neue Produkte erstellen oder bestehende Produkte ändern können. Außerdem zeigen wir Ihnen, wie Sie neue Kategorien erstellen und Bestellungen verwalten können.



## **Q: Seid ihr auch für die E-Mail-Adressen zuständig?**

A: Nein. Für alle Angelegenheiten rund um Ihre E-Mail-Adresse müssen Sie Ihren Hoster kontaktieren. Comteam bietet hierzu einen telefonischen Einrichtungsservice an.

## **Q: Was beinhaltet die Wartungsvereinbarung?**

A: Wenn Sie mit uns eine Wartungsvereinbarung abschließen, kümmern wir uns um alle technischen Aspekte des Onlineshops. Wir führen laufend technische Aktualisierungen durch und kümmern uns darum, dass Ihr Server immer in der aktuell verfügbaren Version läuft. Außerdem führen wir Backups des Onlineshops durch. So stellen wir sicher, dass Ihr Onlineshop im Falle eines Hackerangriffs rasch wieder online ist.



## **Q: Kann ich die Wartung der Website auch selbst machen?**

A: Grundsätzlich spricht nichts dagegen, dass Sie Aktualisierungen und Backups selbst durchführen. Wichtig ist allerdings, dass Sie dies wirklich regelmäßig (mindestens einmal pro Monat) machen und vorher immer eine Sicherungskopie des Onlineshops abspeichern. Nicht selten kommt es bei Aktualisierungen zu Konflikten mit bestehenden Inhalten, welche zumindest vorübergehend zum Ausfall des Onlineshops führen können.

