

# Inhalt

Geleitwort von Shopware .....	17
Vorwort .....	19

## **1 Der Einstieg in die Welt von Shopware** 21

---

<b>1.1 Die Unterschiede der Shopware-Versionen</b> .....	22
1.1.1 Die Community Edition (CE) .....	22
1.1.2 Die Professional Edition (PE) .....	23
1.1.3 Die Professional Plus Edition (PE+) .....	24
1.1.4 Die Enterprise Edition (EE) .....	24
<b>1.2 Der Shopware Community Store</b> .....	25
1.2.1 Was ist ein Plugin? .....	26
1.2.2 Was ist ein Theme? .....	27
<b>1.3 Tipps und Tricks für den Umgang mit dem Store</b> .....	28
<b>1.4 Hier finden Sie Hilfe</b> .....	30
1.4.1 Shopware-Forum .....	30
1.4.2 Shopware-Dokumentation .....	31
1.4.3 Soziale Netzwerke .....	31
1.4.4 Der Shopware Support .....	31

## **2 Es geht los – so installieren Sie Shopware** 33

---

<b>2.1 Das richtige Hostingpaket finden</b> .....	33
<b>2.2 Shopware Account anlegen</b> .....	35
<b>2.3 Shopware herunterladen und installieren</b> .....	35
<b>2.4 Vom Installer zum First Run Wizard – Shopware grundlegend einrichten</b> .....	40
<b>2.5 Spionageschutz – Shop in den Wartungsmodus setzen</b> .....	43
<b>2.6 Shopware Account final einrichten</b> .....	44
<b>2.7 Alternative Registrierung Ihres Shops</b> .....	45
<b>2.8 Premium-Version kaufen und Lizenzcode hinterlegen</b> .....	46

## **3 Der Wechsel zu Shopware 5** 49

---

<b>3.1 Das Shopware Migrationstool</b> .....	49
3.1.1 Vorbereitung auf den Import mit dem Migrationstool .....	50
3.1.2 Es geht los – Die Migration beginnt .....	52
3.1.3 Prüfung nach dem Migrationsprozess .....	56
<b>3.2 Wechsel von jedem System mit Cart2Cart</b> .....	56

## **4 Shop grundlegend einrichten – mit den Grundeinstellungen** 65

---

<b>4.1 So legen Sie eine Versandart an</b> .....	65
<b>4.2 Der Rubel rollt – mit konfigurierten Zahlungsarten</b> .....	70
4.2.1 PayPal konfigurieren .....	71
4.2.2 PayPal weitergedacht – mit PayPal Plus .....	76
4.2.3 Amazon Pay konfigurieren .....	78
4.2.4 Vorkasse-Zahlungen einrichten .....	80
4.2.5 Lastschrift .....	81
4.2.6 Kauf auf Rechnung .....	83
4.2.7 Zahlungsausfälle durch das Riskmanagement mindern .....	83
4.2.8 Zahlungs- und Versandarten voneinander abhängig machen .....	85
<b>4.3 Formulare anpassen und clever nutzen</b> .....	86
4.3.1 Vorgefertigte Formulare anpassen .....	86
4.3.2 So erstellen Sie eigene Formulare .....	86
<b>4.4 Die Kundenkommunikation</b> .....	90
4.4.1 E-Mails zu bestimmten Anlässen verschicken lassen – die E-Mail-Vorlagen .....	90
4.4.2 E-Mail-Vorlagen anpassen .....	91
4.4.3 Mail-Server konfigurieren .....	101
4.4.4 Professioneller Kundenkontakt mit einem Ticketsystem .....	103
<b>4.5 Erstellen Sie Ihre Dokumente mit den Shopware-PDFs</b> .....	110
4.5.1 So passen Sie die Vorlagen an .....	112
<b>4.6 Individuelle Ansprache mit Textbausteinen</b> .....	114
4.6.1 So ändern Sie Textbausteine .....	115
<b>4.7 Realisieren Sie Ihre Wünsche – mit dem Plugin Manager</b> .....	116
4.7.1 Übersicht des Plugin Managers .....	116
4.7.2 Einkäufe tätigen .....	117

4.7.3	Updates über den Plugin Manager installieren .....	118
<b>4.8</b>	<b>AGB, Datenschutz &amp; Co. mit Shopseiten im Griff .....</b>	<b>119</b>
4.8.1	Rechtstexte automatisch importieren .....	120
4.8.2	Rechtstexte manuell pflegen .....	122
4.8.3	So ändern Sie die Anordnung und andere Feinheiten .....	123
<b>4.9</b>	<b>Automatisierung mit Cronjobs .....</b>	<b>125</b>
4.9.1	Cronjobs in Shopware vorbereiten .....	125
4.9.2	Cronjobs auf dem Server aktivieren .....	127
4.9.3	Für noch mehr Sicherheit .....	128
<b>4.10</b>	<b>Unerwartetes Verhalten von Shopware .....</b>	<b>129</b>

## **5 Damit Ihre Mitarbeiter Sie unterstützen können – die Benutzerverwaltung** 133

---

<b>5.1</b>	<b>Die Vorarbeit: Welche Rollen soll es geben? .....</b>	<b>133</b>
5.1.1	Verfügbare Ressourcen zur Rollen-Definition .....	135
<b>5.2</b>	<b>Benutzer anlegen und Rollen anlegen .....</b>	<b>137</b>

## **6 Das richtige Layout mit dem passenden Theme** 139

---

<b>6.1</b>	<b>Finden Sie Ihr Theme im Shopware Store .....</b>	<b>139</b>
<b>6.2</b>	<b>Installation und Konfiguration .....</b>	<b>141</b>
6.2.1	Vor allem anderen: Child Theme anlegen! .....	141
6.2.2	Die Konfiguration des Responsive Themes .....	142
6.2.3	Die Farb-Konfiguration des Responsive Themes .....	146

## **7 Füllen Sie den Shop mit Leben** 157

---

<b>7.1</b>	<b>Hersteller anlegen .....</b>	<b>157</b>
<b>7.2</b>	<b>Neuen Artikel anlegen .....</b>	<b>159</b>
7.2.1	Die Stammdaten des Artikels .....	159
7.2.2	Preise, Staffelpreise, Pseudopreise .....	161
7.2.3	Lagerplätze und Mindestbestand .....	162
7.2.4	Das Herzstück – die Artikelbeschreibung .....	163

7.2.5	Suchmaschinenoptimierung des Artikels .....	164
7.2.6	Die Grundpreisberechnung .....	165
7.2.7	Einstellungen für die Details .....	166
7.2.8	Im Detail: die Benachrichtigungsfunktion .....	168
<b>7.3</b>	<b>Artikel in Kategorien einordnen .....</b>	<b>169</b>
<b>7.4</b>	<b>Bilder importieren .....</b>	<b>170</b>
<b>7.5</b>	<b>Varianten anlegen .....</b>	<b>171</b>
7.5.1	Varianten-Auswahl als Drop-down-Menü .....	171
7.5.2	Varianten-Auswahl über Bilder .....	173
7.5.3	Anlegen mehrerer Varianten in einem Artikel .....	174
7.5.4	Abhängigkeiten der Varianten untereinander .....	174
7.5.5	Automatische Berechnung der Variantenpreise durch Auf- und Abschläge .....	175
7.5.6	Zeit sparen – Sets speichern und abrufen .....	176
<b>7.6</b>	<b>Artikeleigenschaften – vielfältig und notwendig .....</b>	<b>177</b>
7.6.1	Eigenschaften anlegen .....	177
<b>7.7</b>	<b>Mehr verkaufen mit Cross- und Upselling .....</b>	<b>180</b>
<b>7.8</b>	<b>Service über alle – Informationen und Dokumente zum Produkt .....</b>	<b>181</b>
<b>7.9</b>	<b>Interessant und gefährlich: die Mehrfachänderung .....</b>	<b>182</b>
<b>7.10</b>	<b>Kategorien anlegen .....</b>	<b>185</b>
7.10.1	Grundlegende Einstellungen .....	186
7.10.2	Ihre Kreativität ist gefragt in den CMS-Funktionen .....	188
7.10.3	Die Meta-Informationen .....	189
7.10.4	Artikel zuordnen .....	190
7.10.5	Kategorie für bestimmte Kunden sperren .....	190
7.10.6	Individuelle Kategorie-Filter und -Sortierungen .....	191
<b>7.11</b>	<b>Artikel als digitaler Download – ESD .....</b>	<b>195</b>
7.11.1	Download-Verkäufe vorbereiten .....	195
7.11.2	Download Artikel anlegen .....	196
7.11.3	Seriennummern hinzufügen .....	198

## **8 Die Präsentation Ihres Shops mit Einkaufswelten 199**

---

<b>8.1</b>	<b>Machen Sie sich mit den Einkaufswelten vertraut .....</b>	<b>199</b>
8.1.1	Die Elemente der Einkaufswelten .....	203
8.1.2	Nutzen Sie die Einkaufswelten-Vorlagen .....	208

<b>8.2</b>	<b>So legen Sie eine Einkaufswelt an</b> .....	209
8.2.1	Eine Einkaufswelt für den Desktop .....	209
8.2.2	Die Besonderheiten des Storytellings .....	214
8.2.3	Die mobile Ausgabe Ihrer Einkaufswelt .....	218
<b>8.3</b>	<b>Wie Sie Content-Seiten mit den Einkaufswelten erstellen</b> .....	220
<b>8.4</b>	<b>So legen Sie eine Landingpage an</b> .....	220
8.4.1	Eine individuelle 404-Fehlerseite erstellen .....	222

## **9 Kundenbestellungen bearbeiten** 225

---

<b>9.1</b>	<b>Überblick verschaffen – die Bestellübersicht</b> .....	225
<b>9.2</b>	<b>Mehr Übersichtlichkeit – Bestellungen filtern</b> .....	226
<b>9.3</b>	<b>Mehr Informationen über die Bestelldetails</b> .....	227
<b>9.4</b>	<b>Rechnungen und Co. erzeugen</b> .....	228
<b>9.5</b>	<b>Bestellstatus ändern</b> .....	230
<b>9.6</b>	<b>Stapelverarbeitung mehrerer Bestellungen</b> .....	231
<b>9.7</b>	<b>Bestellungen manuell anlegen</b> .....	232
9.7.1	Backend Bestellungen für einen Neukunden anlegen .....	233
9.7.2	Backend-Bestellungen für einen Bestandskunden anlegen .....	234
9.7.3	Abweichende Rechnungs- und Lieferadressen .....	235

## **10 Pickware ERP** 237

---

<b>10.1</b>	<b>Wie Sie Ihre Lagerbestände im Blick behalten</b> .....	237
10.1.1	Lager anlegen .....	238
10.1.2	Lagerplätze anlegen .....	238
10.1.3	Ordnung ins Chaos bringen, Lagerplätze zuweisen .....	239
10.1.4	Nach Bestellung korrekt ausbuchen .....	241
<b>10.2</b>	<b>Bestellungen an Ihren Lieferanten</b> .....	242
10.2.1	Lieferanten anlegen und passende Artikel zuordnen .....	242
10.2.2	Bestellungen auslösen .....	245
<b>10.3</b>	<b>Rechnungen automatisch erstellen und versenden</b> .....	247

<b>11.1 Überraschen Sie die Kunden mit Prämienartikeln</b> .....	249
11.1.1 Die Basis für Prämienartikel schaffen .....	249
11.1.2 Prämienartikel definieren .....	250
<b>11.2 Mehr verkaufen mit Gutscheinen</b> .....	252
11.2.1 Die Basis: Gutschein anlegen – einer für alle .....	252
11.2.2 Nur einmal einlösbar – individuelle Gutscheine .....	254
11.2.3 Kommunikation des Gutscheins an die Kunden .....	255
11.2.4 Gutschein über Newsletter bewerben .....	256
11.2.5 Gutschein im Shop präsentieren .....	257
11.2.6 Erfolgreiches Mittel: Exit Intent Pop Up .....	258
11.2.7 Erfolg des Gutscheins bewerten .....	260
<b>11.3 Nutzen Sie Preisvergleichsplattformen</b> .....	260
11.3.1 Produktexporte einrichten .....	261
11.3.2 Kopfzeile, Template und Fußzeile – den Produktfeed einrichten .....	265
11.3.3 Produktexport für idealo bereitstellen .....	271
11.3.4 Produktexport auf Google Shopping bereitstellen .....	272
<b>11.4 Shopware-eigenes Affiliate Programm nutzen</b> .....	277
11.4.1 Partner anlegen .....	277
11.4.2 Top und Flop – die Partnerauswertung .....	279
11.4.3 Auswertung von Produktexporten mithilfe des Partnerprogramms .....	280
<b>11.5 Newsletter versenden</b> .....	282
11.5.1 Erstellen Sie Ihren ersten Newsletter .....	282
11.5.2 Vor dem Versand .....	290
11.5.3 Nach dem Versand .....	291
<b>11.6 Neue Kunden per Autopilot mit SEO</b> .....	292
11.6.1 SEO ist wichtig, SEO bleibt wichtig .....	292
11.6.2 SEO ist eine Investition .....	292
11.6.3 SEO ist nicht so technisch wie sein Ruf .....	293
11.6.4 SEO mit Shopware – die URL-Strukturen .....	294
11.6.5 URLs automatisch erstellen lassen .....	298
11.6.6 SEO-URLs manuell erstellen .....	298
11.6.7 SEO-Einstellungen in Artikeln, Kategorien etc. ....	300
11.6.8 Echte Backlinks in Shopware hinterlegen .....	301
11.6.9 Einige technische SEO-Faktoren .....	302
<b>11.7 Bewertungen sammeln</b> .....	304
<b>11.8 Artikel vorbestellbar – Umsatz früher</b> .....	310

<b>11.9</b>	<b>Attraktivität von Kategorien mit Bannern steigern</b> .....	310
<b>11.10</b>	<b>Empfehlungsmarketing mit Shopware</b> .....	314
11.10.1	Empfehlungsmarketing mit hauseigenen Mitteln .....	314
11.10.2	Shariff – die datenschutzsichere Alternative .....	315
<b>11.11</b>	<b>Der integrierte Blog</b> .....	316
11.11.1	Wozu Sie einen Blog benötigen .....	317
11.11.2	So legen Sie einen Blogartikel an .....	318

## **12 Große Mengen verkaufen – B2B-Geschäfte mit Händlern abwickeln** 325

---

<b>12.1</b>	<b>Einstellungen für die Kundengruppe Händler</b> .....	325
<b>12.2</b>	<b>Wie werden den Kunden die Rabatte präsentiert?</b> .....	327
12.2.1	Rabatt-Modus .....	327
12.2.2	Warenkorb-Rabatt .....	328
12.2.3	Kombination des Rabatt-Modus mit dem Warenkorb Rabatt .....	328
<b>12.3</b>	<b>Ein Händler wird zum Kunden</b> .....	328

## **13 Erfolge messen und überprüfen** 331

---

<b>13.1</b>	<b>Übersicht der Statistiken</b> .....	331
13.1.1	Übersicht – schneller Überblick über die Kennzahlen .....	331
13.1.2	Auswertungen .....	333
13.1.3	Abbruch-Analyse .....	340
13.1.4	E-Mail-Benachrichtigung .....	346
<b>13.2</b>	<b>Artikelstatistik – kleine Performance-Übersicht</b> .....	346
<b>13.3</b>	<b>Optimierungen am Shop anhand der Statistiken</b> .....	348
<b>13.4</b>	<b>Google Analytics und Co. einbinden</b> .....	349

## **14 Die große Bühne – Ihr Onlineshop international** 353

---

<b>14.1</b>	<b>Die Vorbereitung für einen Sprachshop</b> .....	354
14.1.1	Eine neue Währung .....	354
14.1.2	Eigene Kategorie für jeden Sprachshop .....	355

14.1.3	Einteilung in verschiedene Kundengruppen .....	356
14.1.4	Shopseiten anpassen .....	358
14.1.5	Für schnelles Übersetzen: Download der Sprachpakete .....	361
<b>14.2</b>	<b>Wie Sie Sprachshops anlegen .....</b>	<b>361</b>
<b>14.3</b>	<b>Übersetzen Sie Ihre Artikel, Service-E-Mails etc. ....</b>	<b>363</b>
<b>14.4</b>	<b>Passen Sie Ihre Einkaufswelten an .....</b>	<b>366</b>
<b>14.5</b>	<b>Die richtige Zahlungs- und Versandart je Zielland .....</b>	<b>369</b>
14.5.1	Zahlungsarten nach Sprachshop aussteuern .....	369
14.5.2	Welche Zahlungsart in welchem Land? .....	370
14.5.3	Nur wenn nötig: Versandkosten anpassen .....	370
<b>14.6</b>	<b>Manuelles Übersetzen der Textbausteine .....</b>	<b>371</b>
<b>14.7</b>	<b>Bestellungen aus Ihrem Sprachshop bearbeiten .....</b>	<b>373</b>

## **15 Subshops – weitere Shops unter eigener Domain** 375

---

<b>15.1</b>	<b>Vorbereitungen für den Subshop treffen .....</b>	<b>376</b>
15.1.1	Bei abweichendem Sortiment: neuen Kategoriebaum anlegen .....	376
15.1.2	Artikel den neuen Kategorien zuweisen. ....	377
15.1.3	Neue Kundengruppe erstellen .....	378
15.1.4	Eigene Shopseiten erstellen .....	379
15.1.5	Domainzuweisung des Subshops .....	382
<b>15.2</b>	<b>Subshop anlegen .....</b>	<b>383</b>
<b>15.3</b>	<b>Eigene Einkaufswelten für Subshops anlegen .....</b>	<b>384</b>
<b>15.4</b>	<b>Administration ausdehnen .....</b>	<b>385</b>
15.4.1	Versandarten verfügbar .....	385
15.4.2	Zahlungsarten freigeben .....	386
15.4.3	E-Mail-Vorlagen an den neuen Shop anpassen .....	386
15.4.4	Rechnung und Co. designen .....	388
<b>15.5</b>	<b>Eigenes Theme für den Subshop .....</b>	<b>390</b>
<b>15.6</b>	<b>Subshop aktivieren .....</b>	<b>392</b>
<b>15.7</b>	<b>Bestellungen aus dem Subshop bearbeiten .....</b>	<b>392</b>



## **16 Ladenlokal und Onlineshop vereinen mit POS** 395

---

<b>16.1 Den Point of Sale konfigurieren</b> .....	395
16.1.1 Ein Ladenlokal anlegen .....	396
16.1.2 Ein Benutzeraccount für jeden Mitarbeiter .....	397
16.1.3 Versandarten und Zahlungsmöglichkeiten konfigurieren .....	401
16.1.4 Der letzte Feinschliff vor dem Start .....	405
16.1.5 Die Hardware .....	409
<b>16.2 Bevor es Beep macht – Etiketten mit Barcode nicht vergessen</b> .....	409
16.2.1 Bestehende Barcodes mit den Produkten verknüpfen .....	410
16.2.2 Eigene Barcodes erstellen .....	410
<b>16.3 Kommt der Kunde in Ihren Laden</b> .....	411
16.3.1 Kauft der Kunde im Ladengeschäft .....	412
16.3.2 Retouren offline abwickeln .....	414
16.3.3 Online bestellen, offline abholen – mit Click & Collect .....	415
<b>16.4 Täglicher Kassenabschluss und Statistiken</b> .....	417

## **17 Mehr Umsatz erzeugen** 421

---

<b>17.1 Mit Varianten mehr Umsatz</b> .....	421
<b>17.2 Bundles erfolgreich verkaufen</b> .....	423
17.2.1 Das Plugin Bundle grundsätzlich konfigurieren .....	424
17.2.2 Bundles anlegen .....	425
17.2.3 Artikel für ein Bundle hinterlegen .....	427
17.2.4 Preise und Kundengruppen für das Bundle festlegen .....	427
17.2.5 Varianten eingrenzen .....	428
17.2.6 Bundle beschreiben .....	428
<b>17.3 Sale-Aktionen planen und vermarkten</b> .....	429
17.3.1 Liveshopping mit Shopware .....	429
17.3.2 Zeitgesteuerte Einkaufswelten .....	432
<b>17.4 Passende Cross-Selling- und Upselling-Möglichkeiten</b> .....	433
17.4.1 Manuelles Cross- und Upselling .....	433
17.4.2 Zeit sparen mit automatisierten Produktvorschlägen .....	434
<b>17.5 Automatischer Umsatz mit Abonnements</b> .....	437
17.5.1 Einen Abo-Artikel anlegen .....	439
17.5.2 Preise und Rabatte definieren .....	440

17.5.3	E-Mail-Vorlage .....	441
17.5.4	Bestellungen per Cronjob auslösen lassen .....	441
<b>17.6</b>	<b>Umsatz durch Individualisierung .....</b>	<b>442</b>
17.6.1	Trend zu individuellen Produkten mit Custom Products umsetzen ...	442
17.6.2	Individuelle Ansprache des Kunden durch Customer Streams .....	448

## **18 Bleiben Sie auf dem Laufenden – Updates installieren** 453

---

<b>18.1</b>	<b>Wann sollten Sie Updates installieren? .....</b>	<b>453</b>
<b>18.2</b>	<b>Lohnt sich ein Update? .....</b>	<b>454</b>
<b>18.3</b>	<b>Wie installieren Sie ein Shopware Update? .....</b>	<b>455</b>
<b>18.4</b>	<b>Was passiert, wenn ein Update fehlschlägt? .....</b>	<b>458</b>
18.4.1	Cache umbenennen .....	458
18.4.2	CRFS Protection aktivieren .....	458

## **19 Damit Sie sicher sind – wie Sie Ihren Shop rechtssicher konfigurieren** 461

---

<b>19.1</b>	<b>Impressum .....</b>	<b>462</b>
19.1.1	Gestaltung des Menüpunktes .....	463
19.1.2	Pflichtinhalte .....	463
<b>19.2</b>	<b>Datenschutzerklärung .....</b>	<b>466</b>
19.2.1	Seit Mai 2018: Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) .....	467
19.2.2	Pflichtinhalte gemäß DSGVO .....	467
19.2.3	Kontaktformular .....	468
19.2.4	Analysesoftware .....	469
19.2.5	Social Plugins .....	470
<b>19.3</b>	<b>Der Webshop-Content .....</b>	<b>472</b>
19.3.1	Urheberrecht .....	472
19.3.2	Recht am eigenen Bild .....	474
19.3.3	Produktbeschreibungen .....	476
19.3.4	Preisangaben .....	478
19.3.5	Versandinformationen .....	479

<b>19.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen</b> .....	480
19.4.1 Gestaltung des Menüpunktes .....	480
19.4.2 Typische Regelungsinhalte .....	481
<b>19.5 Der Bestell-Prozess genauer beleuchtet</b> .....	481
19.5.1 Bestellprozess, Checkout-Seite, Bestellbutton .....	481
19.5.2 Bestellbestätigung .....	484
19.5.3 Beschränkung für Unternehmenskunden (B2B) .....	485
19.5.4 Beachtung des Jugendschutzrechts .....	486
<b>19.6 Elektronische Werbung</b> .....	487
19.6.1 Double-Opt-In-Prinzip .....	488
19.6.2 Ausnahme von Double-Opt-In .....	489
<b>19.7 Haftung für Inhalte/Links</b> .....	490
Index .....	493