WISSENSDATENBANKARTIKEL

Questions and Answers. Lösungsüberblick

2026 © Vitextra SIA. Alle Rechte vorbehalten.

Haftungsausschluss

Für die Zwecke dieses Haftungsausschlusses:

- **Das Unternehmen** (in diesem Haftungsausschluss entweder als „das Unternehmen“, „wir“, „uns“ oder „unser“ bezeichnet) bezieht sich auf Vitextra SIA, LV-1009 Riga, Matīsa iela 61 – 25.
- **Dokument** verweist auf den Wissensdatenbank-Artikel.
- **Sie** sind die Person, die auf das Dokument zugreift, bzw. das Unternehmen oder eine andere juristische Person, in deren Namen eine solche Person auf das Dokument zugreift oder es nutzt.
- **Die Website** verweist auf Vitextra, zugänglich über https://vitextra.com

Haftungsausschluss

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen dienen nur der allgemeinen Information.

Das Unternehmen übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen im Inhalt des Dokuments.

In keinem Fall haftet das Unternehmen für besondere, direkte, indirekte oder zufällige Schäden oder für Schäden jeglicher Art, die sich aus der Nutzung des Inhalts des Dokuments ergeben, unabhängig davon, ob es sich um eine Klage aufgrund von Vertrag, Fahrlässigkeit oder anderen Delikten handelt. Das Unternehmen behält sich das Recht vor, den Inhalt des Dokuments jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ergänzen, zu streichen oder zu ändern.

Haftungsausschluss für Fehler und Auslassungen

Die in dem Dokument enthaltenen Informationen dienen lediglich als allgemeine Orientierungshilfe zu Fragen von Interesse. Daher können Fehler auftreten, auch wenn das Unternehmen alle Vorsichtsmaßnahmen ergreift, um sicherzustellen, dass der Inhalt des Dokuments aktuell und korrekt ist. Außerdem kann es angesichts der sich ändernden Gesetze, Regeln und Vorschriften zu Verzögerungen, Auslassungen oder Ungenauigkeiten bei den in diesem Dokument enthaltenen Informationen kommen.

Das Unternehmen haftet nicht für etwaige Fehler oder Auslassungen oder für die Ergebnisse, die sich aus der Verwendung dieser Informationen ergeben.

Haftungsausschluss für faire Nutzung

Das Unternehmen darf urheberrechtlich geschütztes Material verwenden, das der Urheberrechtsinhaber nicht ausdrücklich genehmigt hat. Das Unternehmen stellt dieses Material für Kritik, Kommentare, Berichterstattung, Schulung, Wissenschaft oder Forschung zur Verfügung.

Das Unternehmen ist der Ansicht, dass dies eine „faire Nutzung“ von urheberrechtlich geschütztem Material im Sinne von Abschnitt 107 des US-Urheberrechtsgesetzes darstellt.

Wenn Sie urheberrechtlich geschütztes Material aus dem Dokument für Ihre eigenen Zwecke verwenden möchten, die über eine angemessene Nutzung hinausgehen, müssen Sie die Erlaubnis des Urheberrechtsinhabers einholen.

„Benutzung auf eigene Gefahr“ Haftungsausschluss

Alle Informationen in diesem Dokument werden im Ist-Zustand zur Verfügung gestellt, ohne Garantie auf Vollständigkeit, Genauigkeit, Aktualität oder auf die Ergebnisse, die sich aus der Verwendung dieser Informationen ergeben, und ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Garantie, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Garantien für Leistung, Marktgängigkeit und Eignung für einen bestimmten Zweck.

Das Unternehmen haftet weder Ihnen noch anderen gegenüber für Entscheidungen oder Handlungen, die im Vertrauen auf die Informationen des Dienstes getroffen wurden, noch für Folgeschäden, besondere oder ähnliche Schäden, selbst wenn auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde.

Kontaktieren Sie uns

Wenn Sie Fragen zu diesem Haftungsausschluss haben, können Sie uns per E-Mail kontaktieren: support@vitextra.com.

Inhaltsverzeichnis

Was ist Questions and Answers 4

Eine Frage-und-Antwort-Wissensdatenbank 5

Antworten finden: Suche und Kategorien 5

Reichhaltige Antworten: Video, Anlagen, Links und Experten 6

Beteiligung: Kommentare und Fragen 7

Deeplinks zu einer einzelnen Frage 7

Lokalisierung und Plattformunterstützung 8

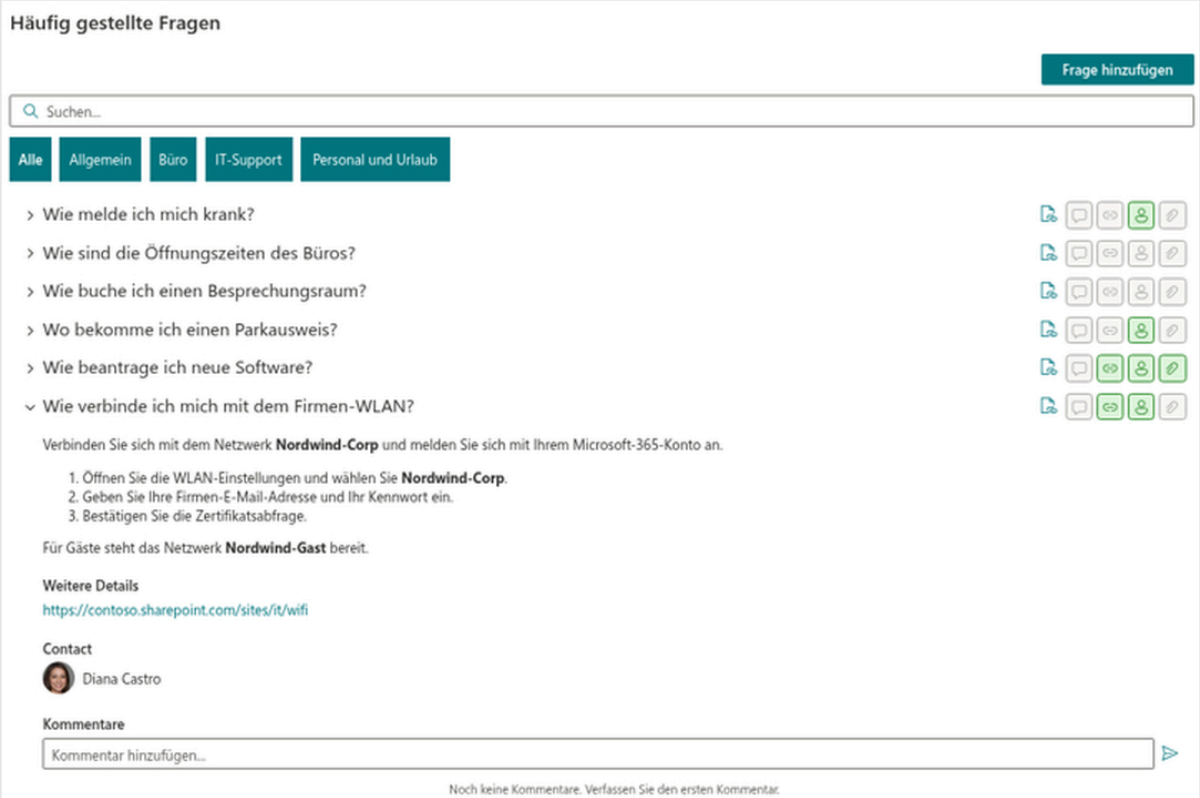
Systemanforderungen 8

Begriffe 9

Was ist Questions and Answers

Vitextra Questions and Answers ist ein **Webpart** für **SharePoint Online** und **Microsoft Teams**, das eine Seite in eine lebendige, durchsuchbare Frage-und-Antwort-Wissensdatenbank verwandelt. Mitarbeiter finden in Sekunden fertige Antworten, stellen eigene Fragen, besprechen sie mit Kollegen und heben die nützlichsten Inhalte hervor - während Redakteure die Inhalte mit den vertrauten SharePoint-Werkzeugen verwalten, ohne ein separates System und ohne manuelle Synchronisierung.

Das Webpart basiert auf dem **SharePoint Framework (SPFx)** und speichert jede Frage und Antwort in einer gewöhnlichen SharePoint-Liste auf Ihrer eigenen **Website**. Es gibt keine externen Dienste und keine Datenexporte: Die Inhalte verlassen niemals Ihren Microsoft-365-Mandanten, und der Zugriff darauf wird über die Standard-SharePoint-Berechtigungen geregelt.



Questions-and-Answers-Webpart auf einer SharePoint-Seite

Questions and Answers beruht auf drei Grundgedanken:

- **Mandant** - Fragen, Antworten, Anlagen und Kommentare liegen in einer SharePoint-Liste auf Ihrer Website und sind durch Ihre Microsoft-365-Richtlinien für Sicherheit, Aufbewahrung und Compliance geschützt.
- **Vertraute Werkzeuge** - Redakteure pflegen Inhalte direkt in der SharePoint-Liste, mit Massenvorgängen, Versionierung und Berechtigungen, statt ein neues

Verwaltungspanel zu erlernen.
- **Eine Wissensdatenbank, die von selbst wächst** - Mitarbeiter stellen Fragen direkt von der Seite aus, und Experten machen daraus veröffentlichte Antworten, sodass die FAQ stets abbildet, was die Menschen wirklich brauchen.

Eine Frage-und-Antwort-Wissensdatenbank

Fragen werden als kompakte Akkordeonliste angezeigt: zunächst nur die Überschrift und beim Anklicken die vollständige Antwort. Antworten unterstützen **Markdown-Formatierung** - Listen, Hervorhebungen, Links -, sodass selbst lange Anleitungen lesbar bleiben. Indikatorsymbole an jeder Fragenüberschrift zeigen auf einen Blick, ob eine Frage Anlagen, Kommentare, einen Detail-Link oder eine Kontaktperson hat.

Sie entscheiden, wie die **Liste** aussieht: ob Antworten standardmäßig eingeklappt sind und wie Fragen sortiert werden - nach Reihenfolge, Titel oder Erstellungsdatum, auf- oder absteigend.



Eine aufgeklappte Frage mit formatierter Antwort

Hinweis

Jeder Block einer Frage - Anlagen, Detail-Link, Kontakt oder Kommentare - lässt sich in den Webpart-Eigenschaften unabhängig ein- und ausblenden, sodass Sie das Layout an Ihr Szenario anpassen.

Antworten finden: Suche und Kategorien

Ein Suchfeld durchsucht gleichzeitig den Fragetext, den Antworttext und den Namen der Kontaktperson, sodass ein Mitarbeiter nicht wissen muss, wie eine Frage in der Datenbank genau formuliert ist. Die Suche funktioniert korrekt mit jeder Sprache und

mit Sonderzeichen, und wenn nichts passt, bietet das Webpart an, die Abfrage mit einem Klick zu löschen und die vollständige Liste zurückzubringen. Bei einer nicht leeren Suche ist die Gruppierung vorübergehend deaktiviert. Die Suche verwendet wörtliche Contains-Bedingungen, keine unscharfe oder semantische Suche. Kategorienamen werden nicht durchsucht. Profildaten und das Senden von Kommentaren hängen von SharePoint-Berechtigungen ab.

Zur Strukturierung kann jeder Frage eine **Kategorie** zugewiesen werden - „Allgemein“, „Urlaub & Krankheit“, „IT-Support“ oder beliebige weitere, die Sie anlegen. Das Webpart kann die Liste nach Kategorien mit klaren Abschnittsüberschriften gruppieren, und für größere Datenbanken können Sie den **Kategoriefilter** einschalten: Über der Liste erscheint eine Reihe von Registerkarten („Alle“ plus eine je Kategorie), und ein einziger Klick schränkt die **Ansicht** auf ein Thema ein. Der Filter arbeitet mit Gruppierung, Sortierung und Suche zusammen.



Suchfeld und Registerkarten des Kategoriefilters

Große Wissensdatenbanken können in Abschnitten von 10, 20, 50 oder 100 Fragen geladen werden; **Mehr anzeigen** fordert den nächsten Abschnitt an. Normale Listenabfragen sortieren auf dem Server, geladene Fragen zusätzlich lokal. Bei gleichen Werten und gleichzeitigen Änderungen ist keine stabile Reihenfolge garantiert. Der Modus „Alle“ und die Suche liefern höchstens 5.000 Fragen je Abfrage.

Reichhaltige Antworten: Video, Anlagen, Links und Experten

Manchmal erklärt ein kurzer Clip besser als eine Textwand. Fügen Sie einer Frage einen Videolink hinzu, und er erscheint direkt in der Antwort: **YouTube**- und **Vimeo**-Links werden in einem eingebetteten Player abgespielt, direkte Videodateien (**MP4, WebM, OGG, OGV, M4V**) im integrierten HTML5-Player, und jeder andere Link wird als normaler Hyperlink angezeigt.

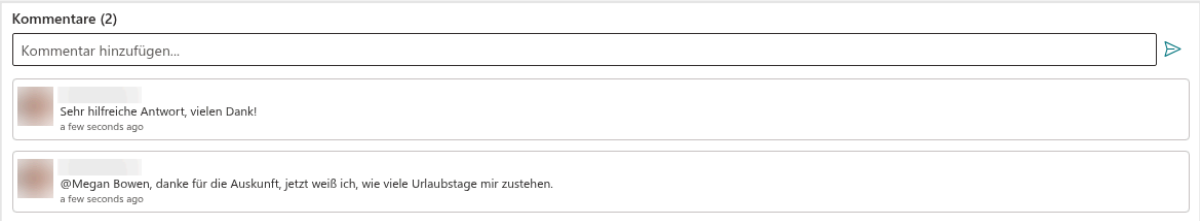
Sie können einer Frage auch Dateien anhängen - Anleitungen, Formulare, Richtlinien -, die als Karten mit erkennbaren Dateityp-Symbolen erscheinen. Ein Feld **„Link“** verweist auf eine ausführlichere Ressource wie eine Richtlinienseite oder einen Artikel, und ein Feld **„Kontakt“** zeigt den Fachexperten mit einer Live-Profilkarte aus **Microsoft 365**, sodass Leser sofort sehen, an wen sie sich wenden können, wenn die Antwort nicht ausreicht.



Eine Antwort mit Video, Anlagen, Link und Kontakt

Beteiligung: Kommentare und Fragen

Kollegen können Fragen über die üblichen SharePoint-Listenkommentare diskutieren. Das Kommentarfeld sendet Nur-Text; in der Liste erstellte @Erwähnungen können mit Profilkarten erscheinen, sofern die gemeinsame SharePoint-Komponente verfügbar ist. Mitarbeiter können auch Fragetext über die Seite einreichen. Die Listenstandardwerte bestimmen den anfänglichen Veröffentlichungsstatus. Redakteure müssen die Liste überwachen oder Benachrichtigungen konfigurieren; die Einreichung erzwingt keine redaktionelle Freigabe.



Der Kommentarbereich einer Frage

Deeplinks zu einer einzelnen Frage

Jede Frage hat ihre eigene Adresse. Eine Schaltfläche im Fragenkopf kopiert einen Link (`?questionId=N`) in die Zwischenablage - senden Sie ihn einem Kollegen im Chat, und die Seite öffnet sich mit der bereits aufgeklappten, hervorgehobenen und ins Sichtfeld gescrollten Frage. Das ist eine praktische Abkürzung für den Support: Statt eine Antwort neu zu schreiben, senden Sie einen Link zur fertigen Frage aus der Wissensdatenbank. Die Link-Einstellung steuert nur die Kopierschaltfläche: Eingehende questionId-URLs werden auch bei deaktivierter Schaltfläche verarbeitet. Eine Frage wird nur separat nachgeladen, wenn die erste Antwort ein Folgeseitentoken enthält. Bei einer nicht leeren Suche wird die Gruppierung unterdrückt; Kategorieregister basieren nur auf geladenen Ergebnissen.

Lokalisierung und Plattformunterstützung

Questions and Answers: 50 unterstützte Gebietsschemas der Oberfläche einschließlich regionaler Varianten. Es läuft auf modernen **SharePoint-Online**-Seiten mit voller Themenunterstützung (einschließlich dunkler und Abschnittsthemen) und Layout in voller Breite sowie in **Microsoft Teams**, wo die Wissensdatenbank als Kanalregisterkarte angeheftet werden kann. Das Webpart ist vollständig responsiv und funktioniert gleichermaßen gut auf Desktop, Tablet und Smartphone.

Systemanforderungen

Plattform	SharePoint Online (Microsoft 365)
Clients	Moderne SharePoint-Seiten, Microsoft Teams (Desktop und mobil)
Datenspeicherung	Eine Standard-SharePoint-Liste auf Ihrer eigenen Website
Installation	SPFx-Paket (`.sppkg`) über den Mandanten-App-Katalog
Berechtigungen	Keine zusätzlichen API-Berechtigungen erforderlich

Tipp

Um das Webpart in Ihrer Umgebung bereitzustellen, siehe den Artikel KB10035. So installieren Sie ein Vitextra-Produkt in SharePoint Online. Um es einer Seite hinzuzufügen und zu konfigurieren, siehe KB10218. So fügen Sie das Questions-and-Answers-Webpart hinzu und konfigurieren es.

Mehr über das Produkt: *https://vitextra.com/de/products/questions-and-answers*

Begriffe

Ansicht
Eine Ansicht ist eine gespeicherte Konfiguration, die bestimmt, welche Elemente einer Liste oder Bibliothek wie angezeigt werden, einschließlich Spalten, Sortierung, Filterung, Gruppierung und Layout. Ansichten können persönlich oder öffentlich sein.

Liste
Eine Liste ist eine Speichereinheit in SharePoint. Eine Liste kann Spalten unterschiedlicher Typen, Inhaltstypen und Ansichten enthalten. Eine Dokumentbibliothek ist ein spezieller Listentyp und erbt daher die Funktionalität einer Liste.

Microsoft 365
Microsoft 365 ist ein cloudbasierter Abonnementdienst, der Produktivitäts-Apps wie Word, Excel, PowerPoint und Outlook mit Clouddiensten wie SharePoint, OneDrive, Teams und Exchange Online sowie mit erweiterten Sicherheits- und Geräteverwaltungsfunktionen kombiniert.

Microsoft Teams
Microsoft Teams ist eine chatbasierte Zusammenarbeitsplattform für die Unternehmenskommunikation mit Funktionen für Onlinebesprechungen, Liveereignisse und die gemeinsame Nutzung von Dokumenten.

SharePoint Framework (SPFx)
SharePoint Framework (SPFx) ist ein Modell zum Erstellen clientseitiger Webparts, Komponenten und Erweiterungen für SharePoint Online, SharePoint Server (lokal) und Microsoft Teams. SPFx-Anpassungen basieren auf JavaScript und unterstützen die moderne Benutzeroberfläche nativ.

SharePoint Online
Die Cloudversion von SharePoint, einer webbasierten Zusammenarbeitsplattform in Microsoft 365, die umfangreiche Funktionen zum Speichern, Freigeben und Verwalten der digitalen Informationen, Inhalte und des Wissens einer Organisation bietet.

Webpart
Ein Webpart ist ein grundlegender Baustein für Funktionalität oder Inhalte, der auf

einer SharePoint-Seite platziert wird. Einige Webparts unterstützen Anpassungen, z. B. das Konfigurieren des Webparts oder das Ändern seines Erscheinungsbilds.

Website

Eine SharePoint-Website ist ein Container für Informationen innerhalb der SharePoint-Plattform. Websites bieten in der Regel Funktionen wie Dokumentbibliotheken, Listen, Kalender, Diskussionsforen und Workflows und erleichtern so die Zusammenarbeit, Kommunikation und Dokumentverwaltung innerhalb von Teams oder abteilungsübergreifend. Websites können angepasst und konfiguriert werden, um die spezifischen Anforderungen und Workflows einer Organisation zu erfüllen.