WISSENSDATENBANKARTIKEL

Questions and Answers: Kurzanleitung für Endbenutzer

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

Einführung 4

Antworten lesen 4

Suchen 5

Nach Kategorie stöbern 6

Weitere Fragen laden 7

Kommentieren 7

Link zu einer Frage teilen 8

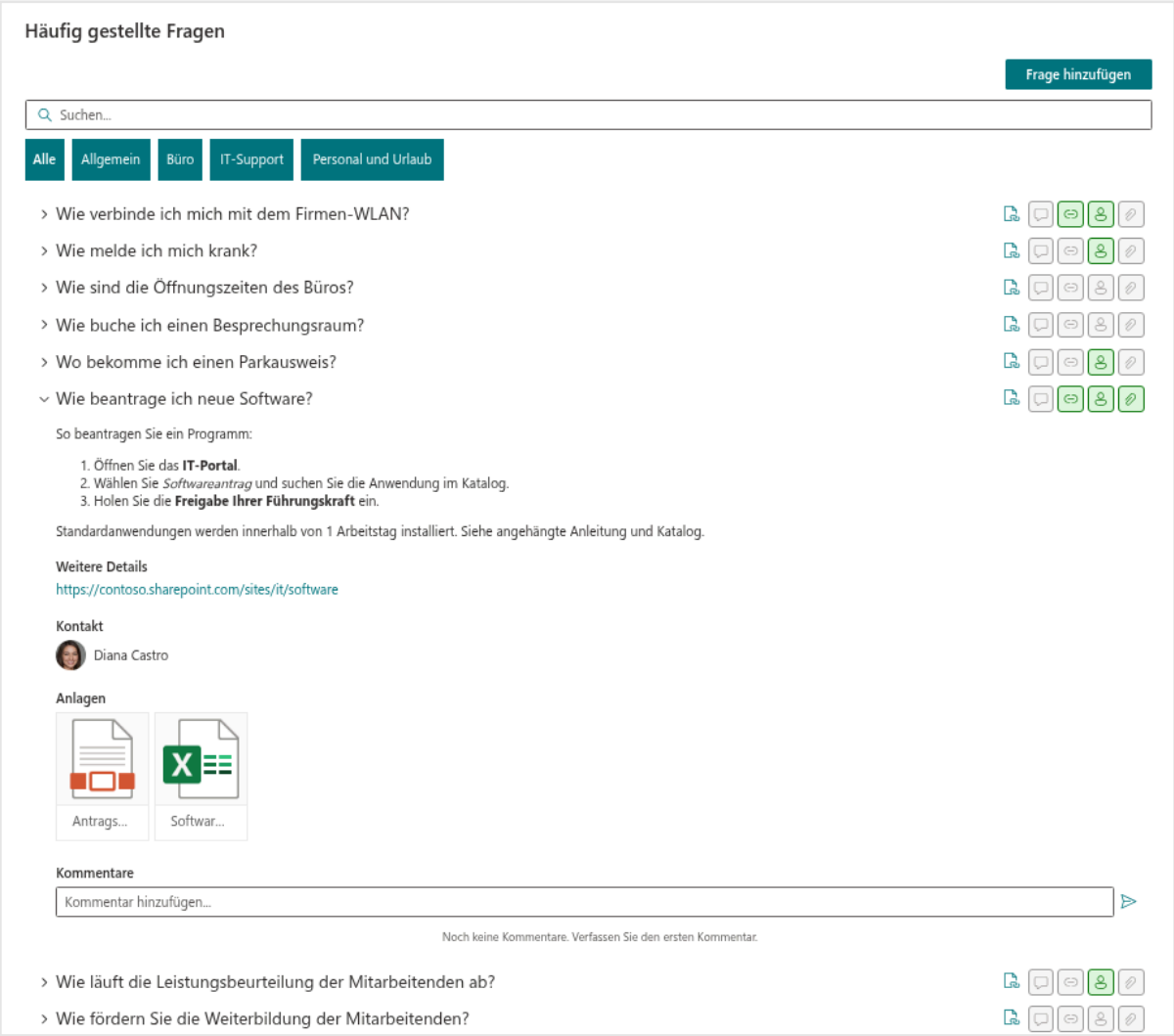
Eine Frage stellen 8

In Microsoft Teams 9

Begriffe 10

Einführung

Eine Seite Ihres Intranets - *Häufig gestellte Fragen*, *IT-Hilfecenter*, *HR-Richtlinien* - zeigt eine **Liste** von Fragen, die sich per Klick zu Antworten öffnen. Das ist das **Webpart** Questions and Answers. Diese Anleitung erklärt alles, was ein Leser damit tun kann. Sie benötigen Zugriff auf die Seite und die zugrunde liegende Liste; welche Blöcke und Schaltflächen verfügbar sind, entscheidet der Seitenredakteur - Ihre Seite zeigt daher möglicherweise nur einen Teil dessen, was hier beschrieben wird.



Die Wissensdatenbank auf einer veröffentlichten Seite

Antworten lesen

Die Fragen werden als auf- und zuklappbare Zeilen aufgelistet. Klicken Sie auf eine Frage, um die Antwort aufzuklappen; ein erneuter Klick klappt sie wieder zu. Mehrere Fragen können gleichzeitig geöffnet sein. Je nach Seite sind alle Fragen zunächst eingeklappt (die übliche Einstellung) oder ausgeklappt.

Vier kleine **Badges** rechts in jeder Fragenkopfzeile verraten Ihnen, was die Antwort enthält, bevor Sie sie öffnen: eine Büroklammer für Anlagen, ein Linksymbol für einen Detaillink, ein Personensymbol für einen Kontakt und eine Sprechblase für Kommentare. Ein graues Badge bedeutet, dass der Block bei dieser Frage leer ist.

Die Antwort selbst kann formatierten Text enthalten - Listen, fett hervorgehobene Passagen, Überschriften und Links - und darunter bis zu fünf zusätzliche Blöcke:

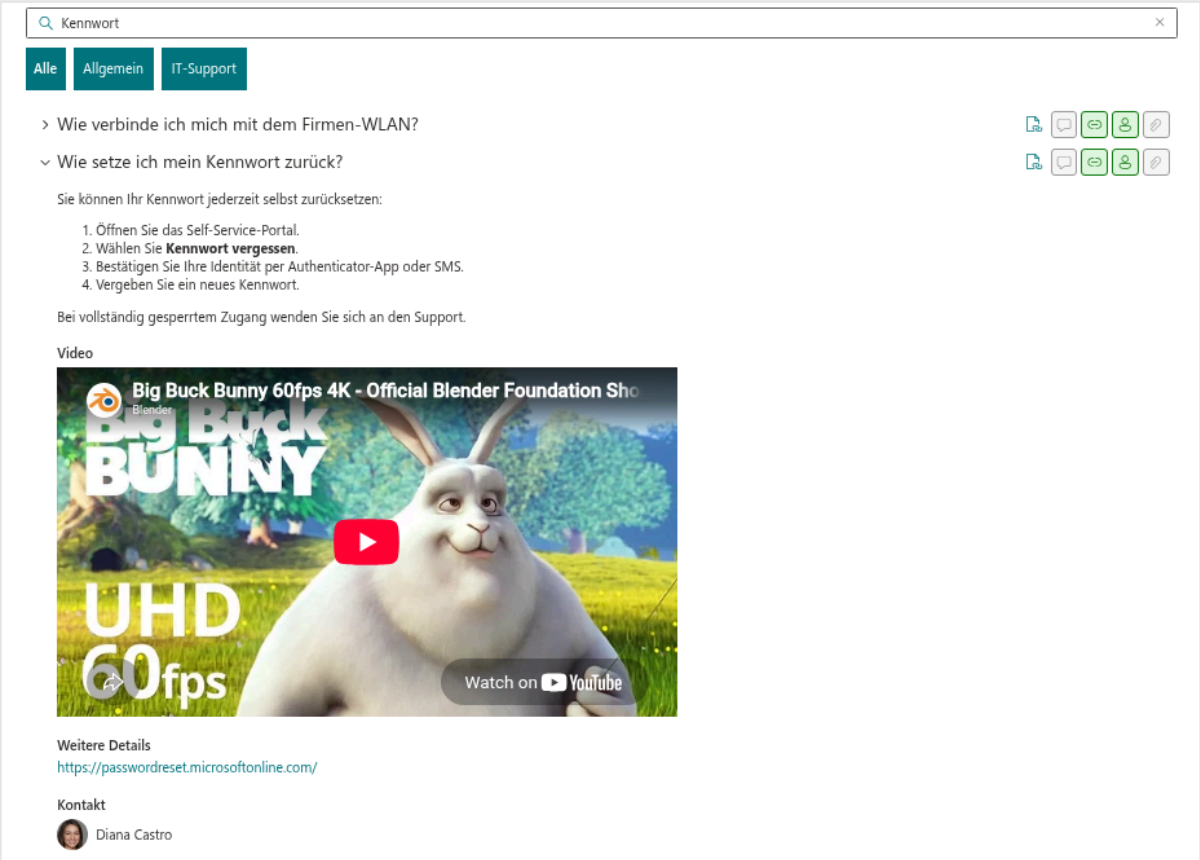
Block	Was Sie tun können
Video	Ein Video direkt in der Antwort ansehen (YouTube und Vimeo laufen in einem eingebetteten Player; Videodateien werden im Browser abgespielt).
Anlagen	Die an die Frage angefügten Dateien öffnen oder herunterladen - Formulare, Anleitungen, Vorlagen. Klicken Sie auf eine Dateikarte, um sie zu öffnen.
Weitere Details	Einem Link zu einer ausführlicheren Quelle folgen: einer Richtlinienseite, einem Handbuch, einem Artikel.
Kontakt	Sehen, wer für das Thema zuständig ist. Zeigen Sie mit der Maus auf den Namen, um die Microsoft-365-Profilkarte mit E-Mail, Telefon und Chat-Schaltflächen zu öffnen.
Kommentare	Lesen, was Kollegen ergänzt haben, und einen eigenen Kommentar hinterlassen (siehe unten).

Suchen

Geben Sie ein Wort oder einen Ausdruck in das Feld **Suchen...** über der Liste ein und drücken Sie die **Eingabetaste**. Das Webpart durchsucht **den Fragetext, den Antworttext und den Namen des Kontakts** in der gesamten Wissensdatenbank - auch Fragen auf Seiten, die Sie noch nicht geladen haben - und zeigt die Treffer an. Die Suche unterscheidet nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung, funktioniert mit jeder Sprache und ignoriert, wie die Frage formuliert wurde: Die Suche nach *Urlaub* findet

eine Frage mit dem Titel *Wie viele freie Tage stehen mir zu?*, wenn die Antwort Urlaub erwähnt. 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.

Wenn nichts gefunden wird, sagt das Webpart dies und bietet an, die Suche zu löschen. Klicken Sie auf das ✖ im Suchfeld (oder auf **Suche löschen**), um zur vollständigen Liste zurückzukehren.



Suchergebnisse

Nach Kategorie stöbern

Viele Wissensdatenbanken sind in Kategorien gegliedert - *Allgemein*, *IT-Support*, *Urlaub & Krankheit*. Sie sehen sie auf eine von zwei Arten, oder auf beide:

- **Abschnittsüberschriften** - die Fragen sind unter einer Überschrift pro Kategorie gruppiert.
- **Kategorie-Registerkarten** - eine Reihe von Registerkarten über der Liste: **Alle** und eine Registerkarte pro Kategorie. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um nur die Fragen dieser Kategorie zu sehen; klicken Sie auf **Alle**, um zurückzukehren.

Die Registerkarten zeigen die Kategorien der aktuell geladenen Fragen. Bei einer langen Wissensdatenbank mit seitenweisem Laden (siehe unten) erscheint eine Registerkarte unter Umständen erst, nachdem weitere Fragen geladen wurden.

Weitere Fragen laden

Große Wissensdatenbanken werden portionsweise geladen. Gibt es mehr Fragen, als angezeigt werden, erscheint am Ende der Liste die Schaltfläche **Mehr anzeigen**; klicken Sie darauf, um die nächste Portion zu laden. Die Suche umfasst immer die gesamte Wissensdatenbank, Sie müssen also vor dem Suchen nicht auf **Mehr anzeigen** klicken.

Kommentieren

Wenn der Block **Kommentare** angezeigt wird, können Sie eine Frage mit Kollegen diskutieren: Schreiben Sie in das Feld **Kommentar hinzufügen...** und klicken Sie auf die Schaltfläche zum Senden. Ihr Name und Ihr Foto erscheinen neben dem Kommentar. Die Kommentare sind die Standard-Listenkommentare von **SharePoint** zu dieser Frage, daher sind sie auch in der Liste selbst sichtbar; ein Kollege, der in der Liste mit **@** erwähnt wurde, wird im Webpart als Live-Profilkarte angezeigt. Lange Diskussionen werden nach fünf Kommentaren zusammengefaltet; **Mehr anzeigen** blendet den Rest ein. Die Zahl in der Überschrift - **Kommentare (7)** - sagt Ihnen, wie viele es gibt. Das Kommentarfeld sendet Nur-Text und erstellt keine @Erwähnungen. Bereits in der SharePoint-Liste erstellte Erwähnungen können angezeigt werden. Interaktive Profilkarten setzen voraus, dass die gemeinsame SharePoint-Komponente geladen wurde; andernfalls erscheint eine statische Personendarstellung oder ein Name.



Kommentare zu einer Frage

Hinweis

Für Kommentare gelten die Zugriffsrechte des zugrunde liegenden Listenelements. Seitenzugriff allein gewährt keinen Zugriff auf Kommentare. Nutzen Sie sie für Hinweise und Rückfragen; Korrekturen der Antwort senden Sie an die verantwortliche Person.

Link zu einer Frage teilen

Statt zu erklären, wo eine Antwort zu finden ist, senden Sie sie einfach. Zeigen Sie mit der Maus auf die Fragenkopfzeile und klicken Sie auf die Schaltfläche **Link kopieren**; die Adresse der Seite mit dieser Frage wird in die Zwischenablage kopiert. Wer den Link öffnet, sieht die Seite mit dieser Frage aufgeklappt, hervorgehoben und in den sichtbaren Bereich gescrollt. Das funktioniert für Kollegen im Chat und per E-Mail - und für Supportmitarbeiter, die dieselbe Frage zum zehnten Mal beantworten. 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.

Eine Frage stellen

Klicken Sie auf **Frage hinzufügen**, geben Sie Ihre Frage ein und wählen Sie **Senden**. Der Bestätigungsbildschirm bedeutet nicht immer, dass die Frage gespeichert wurde; bitten Sie bei Bedarf den Seitenbesitzer um Prüfung. Die Standardeinstellungen der Liste bestimmen, ob eine neue Frage sofort veröffentlicht wird. Redakteure erhalten keine automatische Benachrichtigung. SharePoint erfasst Sie beim Erstellen des Elements als Autor.



Eine Frage stellen

Wenn Sie die Schaltfläche nicht sehen, nimmt die Seite entweder keine Fragen entgegen, oder Sie haben nicht die Berechtigung, der zugrunde liegenden Liste Elemente hinzuzufügen - wenden Sie sich an den Seitenbesitzer.

In Microsoft Teams

Dieselbe Wissensdatenbank kann als Registerkarte in einem Teams-Kanal angeheftet sein. Alles oben Beschriebene funktioniert dort genauso; Links zu Anlagen, Videos und Detailseiten öffnen sich in Ihrem Browser.

Begriffe

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.

SharePoint
SharePoint ist eine webbasierte Zusammenarbeitsplattform, die Inhaltsverwaltung, Dokumentverwaltung, Workflowanwendungen, Suche und weitere Tools bietet, mit denen Mitarbeiter und Teams gemeinsam arbeiten können. SharePoint ist außerdem ein sicherer Ort zum Speichern, Organisieren und Abrufen freigegebener Informationen.

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.