WISSENSDATENBANKARTIKEL

Questions and Answers, eine SharePoint-FAQ-Seite oder Viva Engage: Welche Wissensdatenbank wählen

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

Überblick 4

Die Optionen in Kürze 4

Der Vergleich 4

Wann eine Seite mit reduzierbaren Abschnitten genügt 7

Wann das Listen-Webpart genügt 8

Wann Answers in Viva Engage passt 8

Wann Vitextra Questions and Answers passt 8

Welche Option wählen 9

Begriffe 10

Überblick

„Wo legen wir das FAQ ab?“ hat in **Microsoft 365** mehr als eine gute Antwort, und die richtige hängt davon ab, wie viele Fragen es gibt, wer sie pflegt und ob Mitarbeiter fragen können sollen. Dieser Artikel vergleicht die fünf Optionen, die in der Praxis vorkommen – eine moderne Seite mit reduzierbaren Abschnitten, eine **Liste** mit dem **Listen**-Webpart, das klassische Wiki, **Answers in Viva Engage** und das Vitextra-Webpart Questions and Answers – anhand der Kriterien, die die Wahl entscheiden.

Hinweis

Dies ist ein allgemeiner Vergleich, keine verifizierte Aussage zur aktuellen Microsoft-Lizenzierung oder Funktionsverfügbarkeit. Prüfen Sie die aktuelle Microsoft-Dokumentation für Ihre Umgebung.

Die Optionen in Kürze

Eine moderne Seite mit reduzierbaren Abschnitten. Jede Frage ist eine Abschnittsüberschrift mit der Antwort in einem Text-Webpart darunter; die Abschnitte sind als reduzierbar festgelegt. Alles wird im Seiteneditor erstellt.

Eine SharePoint-Liste mit dem Listen-Webpart. Fragen und Antworten sind Elemente einer Liste, die über das integrierte **Listen**-Webpart (oder als formatierte **Ansicht** mit JSON-Spaltenformatierung) auf einer Seite angezeigt werden.

Das klassische Wiki. Eine Wikiseitenbibliothek oder eine Unternehmenswiki-Website: Freiformseiten mit Links untereinander, bearbeitet im klassischen Editor.

Answers in Viva Engage. Eine communityorientierte Frage-und-Antwort-Option im Microsoft-Viva-Engage-Angebot. Prüfen Sie die aktuelle Microsoft-Dokumentation zu Funktionsverfügbarkeit, Lizenzen und Zugriffsregeln.

Vitextra Questions and Answers. Ein **Webpart**, das die Elemente einer SharePoint-Liste als durchsuchbares Akkordeon mit Kategorien, reichhaltigen Antworten, Kommentaren und einer Schaltfläche **Frage hinzufügen** anzeigt, wobei die Veröffentlichung über ein Kennzeichen **Veröffentlicht** gesteuert wird.

Der Vergleich

	Seite mit reduzierbaren Abschnitten	**Liste + Listen-Webpart**	**Klassisches Wiki**	**Answers in Viva Engage**	**Vitextra Questions and Answers**
Wo der Inhalt liegt	In der Seite	In einer Liste	In Wikiseiten	In Viva Engage	In einer Liste auf Ihrer **Website**
Wer bearbeitet	Seitenbearbeiter, im Seiteneditor	Jeder mit Bearbeiten auf der Liste, in der Liste	Wiki-Mitwirkende	Jeder Mitarbeiter postet; Experten antworten	Redakteure in der Liste; Mitarbeiter reichen Fragen ein
Akkordeon (Frage → Antwort)	Ja, pro Abschnitt	Nein – eine Tabelle oder eine formatierte Ansicht	Nein	Nein – Threads	Ja
Suche innerhalb des FAQ	Suchfunktion des Browsers auf der Seite	Spaltenfilter des Listen-Webparts	Websitesuche	Viva Engage-Suche	Suchfeld über Fragen, Antworten und Kontakte
Kategorien	Überschriften	Eine Spalte, mit Gruppierung in der Ansicht	Seiten und Links	Themen	Eine Spalte, mit Gruppierung und Filter-Registerkarten
Mitarbeiter können fragen	Über ein separates Formular oder E-Mail	Nur mit Mitwirken auf der Liste, sofort sichtbar	Nein	Ja – das ist das Modell	Das Formular sendet nur Title; Published übernimmt

	Seite mit reduzierbaren Abschnitten	Liste + Listen-Webpart	Klassisches Wiki	Answers in Viva Engage	Vitextra Questions and Answers
					den Liststandard (No bei einer neu erstellten Liste).
Moderation vor der Veröffentlichung	Seite bearbeiten	Nichts Integriertes	Keine	Community-Moderation nach dem Posten	Published muss Yes sein; wer dies setzen darf, bestimmen SharePoint-Berechtigungen, keine reine Redakteurskontrolle im Webpart
Reichhaltige Antworten (Video, Anlagen, Kontakt)	Webparts im Abschnitt	Spalten, als Text angezeigt	Eingebettete Inhalte	Anlagen und Links in Beiträgen	Videoplayer, Anlagenkarten, Detail-Link, Live-Kontaktkarte
Kommentare	Seitenkommentare (für die ganze Seite)	Listenkommentare, in der Liste	Keine	Antworten	Listenkommentare pro Frage, im Webpart
Deeplink zu einer Frage	Ankerlink zum Abschnitt	Nein	Seitenlink	Link zum Thread	`?questionId=N`, hervorgehoben

	Seite mit reduzierbaren Abschnitten	Liste + Listen-Webpart	Klassisches Wiki	Answers in Viva Engage	Vitextra Questions and Answers
					und aufgeklappt
Skaliert auf Hunderte von Fragen	Schlecht – eine lange Seite	Ja, mit Ansichten	Ja, als Seiten	Ja	Ja, mit Seitenaufteilung, Suche und Kategorien
Microsoft Teams	Seite als SharePoint-Registerkarte	Liste als Registerkarte	–	Die Viva Engage-App	Kanalregisterkarte
Lizenzierung	Microsoft 365	Microsoft 365	Microsoft 365	Aktuelle Microsoft-Lizenzbedingungen prüfen	Aktuelle Vitextra-Lizenzbedingungen prüfen
Pflegeaufwand	Wächst mit der Seite	Gering	Mittel	Community-getrieben	Gering – Listenbearbeitung

Wann eine Seite mit reduzierbaren Abschnitten genügt

Für ein **kurzes, stabiles FAQ** – zehn Fragen zu einer Richtlinie, das „Gut zu wissen" einer Projektseite – sind reduzierbare Abschnitte auf einer modernen Seite das einfachste Werkzeug: keine Liste und kein spezielles FAQ-Webpart, alles im Seiteneditor und ein Seitenanker für jeden Abschnitt. Die Grenzen zeigen sich mit dem Wachstum: keine Suche außer der des Browsers, keine Kategorien außer Überschriften, das Bearbeiten einer langen Seite wird langsam, und Mitarbeiter können nichts fragen, ohne die Seite zu verlassen. Wenn die Seite zwanzig Fragen überschreitet oder wenn mehr als eine Person sie bearbeitet, verschieben Sie den Inhalt in eine Liste.

Wann das Listen-Webpart genügt

Eine Liste hält Fragen als Daten – sortierbar, filterbar, exportierbar, in einem Raster bearbeitbar – und das **Listen**-Webpart zeigt sie auf einer Seite an. Für eine **redaktionsorientierte** Wissensdatenbank oder eine Referenztabelle (etwa Fehlercodes und ihre Bedeutung) ist das ausreichend. Was dem Listen-Webpart fehlt, ist das Leseerlebnis: kein Akkordeon, kein Volltext-Suchfeld über die Antworten, keine reichhaltigen Antworten jenseits von Textspalten und keine Möglichkeit, Mitarbeiter fragen zu lassen, ohne ihnen Mitwirken auf der Liste zu geben – womit ihre Frage sofort für alle sichtbar ist. Vitextra Questions and Answers verwendet dieselbe Art von Liste und ergänzt genau diese Teile, sodass ein listenbasiertes FAQ aufgewertet werden kann, indem das Webpart mit der vorhandenen Liste verbunden wird, sobald die erforderlichen Spalten vorhanden sind.

Wann Answers in Viva Engage passt

Answers in Viva Engage steht für das Communitymodell: Mitarbeiter diskutieren Fragen und teilen Antworten. Eine redaktionell betreute FAQ weist dagegen Verantwortung für offizielle, aktuelle Antworten zu. Die Eignung hängt von Ihrem redaktionellen Prozess und den in Ihrer Umgebung verfügbaren Microsoft-Funktionen ab; prüfen Sie die aktuelle Dokumentation, statt bestimmte Lizenzen oder Zugriffsregeln vorauszusetzen.

Wann Vitextra Questions and Answers passt

Questions and Answers ist für das **kuratierte FAQ mit klarer Verantwortung** und Mitarbeiterbeteiligung gebaut:

- Inhalt in einer SharePoint-Liste Ihrer Website – Berechtigungen, Aufbewahrung, Versionsverwaltung und Berichte wie bei jeder Liste;
- ein Akkordeon mit Suche über Fragen, Antworten und Kontakte, Kategorien mit Gruppierung oder Filter-Registerkarten, Seitenaufteilung für große Bestände;
- reichhaltige Antworten: Markdown, eingebettetes Video, Anlagen, ein Detail-Link und eine Kontaktperson mit Live-Profilkarte;
- Die Schaltfläche erfordert die aktivierte Webpart-Einstellung und die Berechtigung Add Items. Das Formular sendet nur Title und verwendet die Listenstandardwerte: Bei neu erstelltem Published ist dies No, bei einer vorhandenen Liste kann es anders sein. Ein Redakteur kann durch Ändern von Published veröffentlichen; andere Benutzer mit effektiven Bearbeitungsrechten ebenfalls. Der Übermittlungscode prüft den HTTP-Status nicht; kontrollieren Sie deshalb auch nach einer Erfolgsmeldung das Element in der Liste.

- Kommentare pro Frage und Deeplinks für die Supportarbeit;
- eine Kanalregisterkarte in Microsoft Teams, 50 Gebietsschemas der Benutzeroberfläche, Unterstützung von Designs und dunklem Modus;
- Das Produkt speichert Fragen, Antworten, Anlagen und Kommentare in der SharePoint-Liste der Website. Dies garantiert nicht, dass alle Browseranfragen und Abhängigkeiten innerhalb des Mandanten bleiben. Die gezeigte Lizenzanfrage enthält technische Kennungen, keine Frage- oder Antwortfelder. Externe Markdown-Bilder, Video-URLs und Links können ihre Hosts kontaktieren. Auch das Application Insights SDK und SharePoint-Komponenten senden Anfragen. Prüfen Sie deren Konfiguration und die veröffentlichten Inhalte; dieser Artikel garantiert weder das Ausbleiben von Drittanbieter-Datenverkehr noch von Browserspeicherung. Der Quellcode enthält 50 Gebietsschemadateien, nicht 50 verschiedene Sprachen. SPFx wählt das Gebietsschema der Oberfläche; der Inhalt ist der in der Liste gespeicherte Text.

Die Liste muss auf der Website liegen, auf der das Webpart ausgeführt wird. Prüfen Sie Test- und Abonnementbedingungen anhand der aktuellen Lizenzinformationen.

Welche Option wählen

- Bis zu ca. 15 stabile Fragen, ein Bearbeiter, keine Mitarbeiterbeteiligung → eine Seite mit reduzierbaren Abschnitten.
- Eine von einem Team gepflegte Referenztabelle, Leser sind zugleich Bearbeiter → eine Liste mit dem Listen-Webpart.
- Offene Peer-to-Peer-Fragen im ganzen Unternehmen → Answers in Viva Engage (Aktuelle Microsoft-Lizenzbedingungen prüfen).
- Ein offizielles FAQ mit Suche, Kategorien, reichhaltigen Antworten und vor der Veröffentlichung geprüften Mitarbeiterfragen – im Intranet und in Teams → Vitextra Questions and Answers.

Tipp

Die Einrichtung des Webparts dauert wenige Minuten, und alle Funktionen stehen während der kostenlosen Testphase zur Verfügung; siehe KB10218. So fügen Sie das Questions-and-Answers-Webpart hinzu und konfigurieren es. Ein Schritt-für-Schritt-Szenario für eine Intranet-FAQ-Seite finden Sie in KB10387. So erstellen Sie eine interne FAQ-Seite für Ihr Intranet mit 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.

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.