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 7

Wann Answers in Viva Engage passt 7

Wann Vitextra Questions and Answers passt 8

Welche Option wählen 8

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

Die Aussagen zu Microsoft-Funktionen geben den Stand der Microsoft-Dokumentation von 2026 wieder. Microsoft ändert moderne Seiten und Viva regelmäßig; prüfen Sie Details in der aktuellen Dokumentation.

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. Die Frage-und-Antwort-Community von Viva Engage: Mitarbeiter stellen Fragen, Kollegen antworten, die beste Antwort wird markiert, Themen ordnen den Inhalt. Sie gehört zum Serviceplan **Viva Engage Knowledge**, der mit der Viva Suite kommt, nicht mit Microsoft 365 allein.

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	Ja, eingereicht als unveröffentlichte Elemente

	Seite mit reduzierbaren Abschnitten	**Liste + Listen-Webpart**	**Klassisches Wiki**	**Answers in Viva Engage**	**Vitextra Questions and Answers**
Moderation vor der Veröffentlichung	Seite bearbeiten	Nichts Integriertes	Keine	Community-Moderation nach dem Posten	Kennzeichen **Veröffentlicht**; nichts erscheint, bis ein Redakteur veröffentlicht
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 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

	Seite mit reduzierbaren Abschnitten	Liste + Listen-Webpart	Klassisches Wiki	Answers in Viva Engage	Vitextra Questions and Answers
Lizenzierung	Microsoft 365	Microsoft 365	Microsoft 365	Viva Suite (Viva Engage Knowledge)	Vitextra-Abonnement pro Mandant
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, kein 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 ist eher eine **Community** als ein kuratiertes FAQ: Jeder fragt, jeder antwortet, die beste Antwort wird gewählt oder markiert, Experten verdienen Abzeichen, und Themen verbinden Fragen miteinander. Es passt zu Organisationen, die Peer-to-Peer-Wissen im großen Maßstab wollen und die Viva Suite-Lizenz haben – Answers erfordert den Serviceplan Viva Engage Knowledge, und Benutzer ohne ihn können nur Threads öffnen, in denen sie erwähnt werden. Es liefert keine kuratierte Seite, auf der ein Besitzer garantiert, dass die Antwort richtig und aktuell ist; eine Community-Antwort ist so gut wie der Kollege, der sie geschrieben hat. Viele Organisationen nutzen beides: Viva Engage für die offenen Fragen, ein kuratiertes FAQ für die offiziellen Antworten.

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;
- **Frage hinzufügen** für Mitarbeiter, wobei jede Einreichung unveröffentlicht ankommt und ein Redakteur entscheidet, was live geht;
- Kommentare pro Frage und Deeplinks für die Supportarbeit;
- eine Kanalregisterkarte in Microsoft Teams, 48 Sprachen der Benutzeroberfläche, Unterstützung von Designs und dunklem Modus;
- keine API-Berechtigungen und keine Daten außerhalb Ihres Mandanten.

Seine Grenzen: Es arbeitet mit einer Liste auf der Website der Seite (kein websiteübergreifendes FAQ in einem Webpart), und es benötigt nach der 14-tägigen Testphase das Vitextra-Abonnement.

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, Viva Suite lizenziert → Answers in Viva Engage.
- 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.