WISSENSDATENBANKARTIKEL

So erstellen Sie ein internes Frage-und-Antwort-Forum für Ihr Intranet mit Discussions

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

Schritt 1. Das Board planen 4

Schritt 2. Das Board im Frage-und-Antwort-Modus erstellen 5

Schritt 3. Unbeantwortete Fragen zur Standardansicht machen 6

Schritt 4. Die Experten bitten, dem Board zu folgen 7

Schritt 5. Antworten und die beste Antwort markieren 8

Schritt 6. Die neuesten Fragen auf der Startseite anzeigen 9

Das Forum nützlich halten 9

Begriffe 11

Überblick

Dieselben Fragen erreichen den IT-Helpdesk und das HR-Team immer wieder: „Wie verbinde ich mich mit dem VPN?“, „Bis wann muss der Urlaubsantrag gestellt sein?“, „Welchen Laptop kann ich bestellen?“. Ein Frage-und-Antwort-Forum im Intranet verwandelt diese Einzel-E-Mails in Antworten, die jeder finden kann. Dieser Artikel führt durch den Aufbau eines solchen Forums mit Discussions: ein Board im Frage-und-Antwort-Modus, Kategorien, die der Art entsprechen, wie Menschen fragen, die **Ansicht** *Unbeantwortet* als Standard, damit nichts liegen bleibt, Experten, die dem Board folgen, und ein Block auf der Startseite, der die neuesten Fragen zeigt.

Das folgende Szenario verwendet einen IT-Helpdesk; ein HR-Forum, ein Finance-Desk oder ein Board für das Facility-Management wird genau gleich aufgebaut.

Hinweis

Bevor Sie beginnen, muss das Vitextra-Discussions-Paket im Mandanten bereitgestellt sein (siehe KB10035. So installieren Sie ein Vitextra-Produkt in SharePoint Online), und die Person, die das Board erstellt, benötigt die Berechtigung *Listen verwalten* auf der **Website** – Websitebesitzer haben sie. Das Produkt fordert keine API-Berechtigungen an, sodass keine **Administratoreinwilligung** erforderlich ist.

Schritt 1. Das Board planen

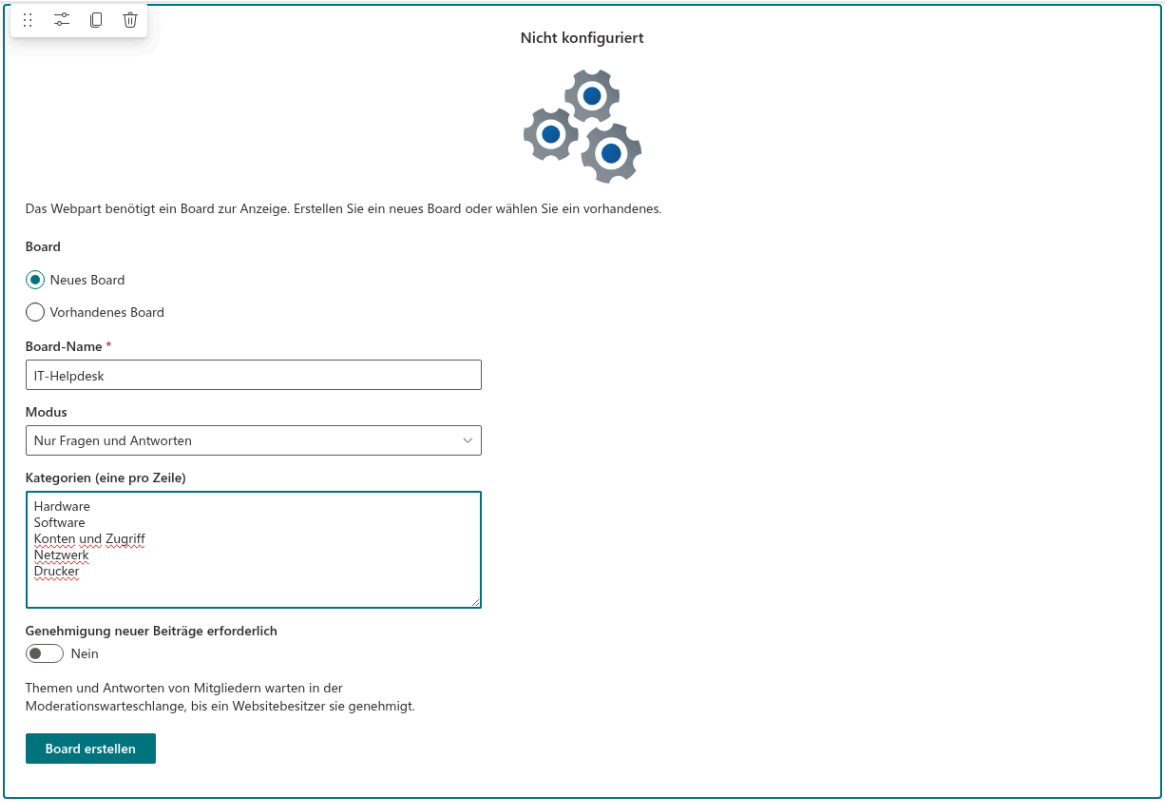
Entscheiden Sie drei Dinge, bevor Sie den Seiteneditor öffnen:

- **Ein Board pro Zielgruppe.** Ein Board ist ein eigenständiges Forum mit eigenem Modus, eigenen Kategorien und eigener Genehmigungseinstellung. Geben Sie dem IT-Helpdesk ein eigenes Board und HR ein weiteres; mehrere Boards können sich eine Website teilen, jedes auf seiner eigenen Seite. Boards derselben Website teilen Berechtigungen. Verwenden Sie getrennte Websites, wenn sich die Zugriffsrechte unterscheiden sollen.
- **Kategorien, die zu den Fragen passen.** Kategorien sind der Filter, mit dem Personen die **Liste** eingrenzen, und der Hinweis, den sie beim Posten erhalten. Für einen IT-Helpdesk ist ein guter erster Satz *Konten und Kennwörter*, *Laptops und Hardware*, *Software*, *VPN und Remotearbeit*, *Microsoft 365*. Halten Sie die Liste kurz; sie kann später geändert werden.
- **Wer antwortet und wer moderiert.** Mitglieder benötigen zum Posten und Interagieren eine Berechtigungsstufe wie *Mitwirken*. Benutzer mit *Listen verwalten* sind Moderatoren. Die Standardstufe *Bearbeiten* enthält diese Berechtigung, sodass

auch normale Websitemitglieder moderieren können. Verwenden Sie *Mitwirken* für normale Teilnehmer und eine Gruppe mit *Listen verwalten* für ernannte Moderatoren.

Schritt 2. Das Board im Frage-und-Antwort-Modus erstellen

1 Öffnen Sie die Intranetseite, auf der das Forum liegen soll, wechseln Sie in den Bearbeitungsmodus und fügen Sie das **Webpart Discussions** hinzu (Gruppe *Communication and collaboration*).
2 Das Webpart zeigt den Platzhalter *Nicht konfiguriert* mit dem Formular zur Einrichtung des Boards. Lassen Sie unter **Board** die Option **Neues Board** ausgewählt.
3 Geben Sie im Feld **Board-Name** den Namen ein, zum Beispiel *IT Help Desk*.
4 Wählen Sie unter **Modus** die Option **Nur Fragen und Antworten**. In diesem Modus ist jedes neue Thema eine Frage, und die Ansichten **Unbeantwortet** und **Beantwortet** sind verfügbar.
5 Geben Sie unter **Kategorien (eine pro Zeile)** die Kategorien aus Ihrer Planung ein, eine pro Zeile.
6 Lassen Sie **Genehmigung neuer Beiträge erforderlich** für einen Helpdesk auf **Nein**: Fragen sollen sofort erscheinen. Stellen Sie es auf **Ja**, wenn Ihre Organisation möchte, dass ein Moderator jeden Beitrag sieht, bevor er live geht. Eigene Beiträge von Moderatoren werden sofort veröffentlicht.
7 Klicken Sie auf **Board erstellen**. Das Webpart erstellt bei der ersten Verwendung die Websitelisten – *Diskussionsboards*, *Diskussionsthemen*, *Diskussionsbeiträge*, *Diskussionsabonnements* und die Bibliothek *Diskussionsressourcen* – und öffnet das leere Board.



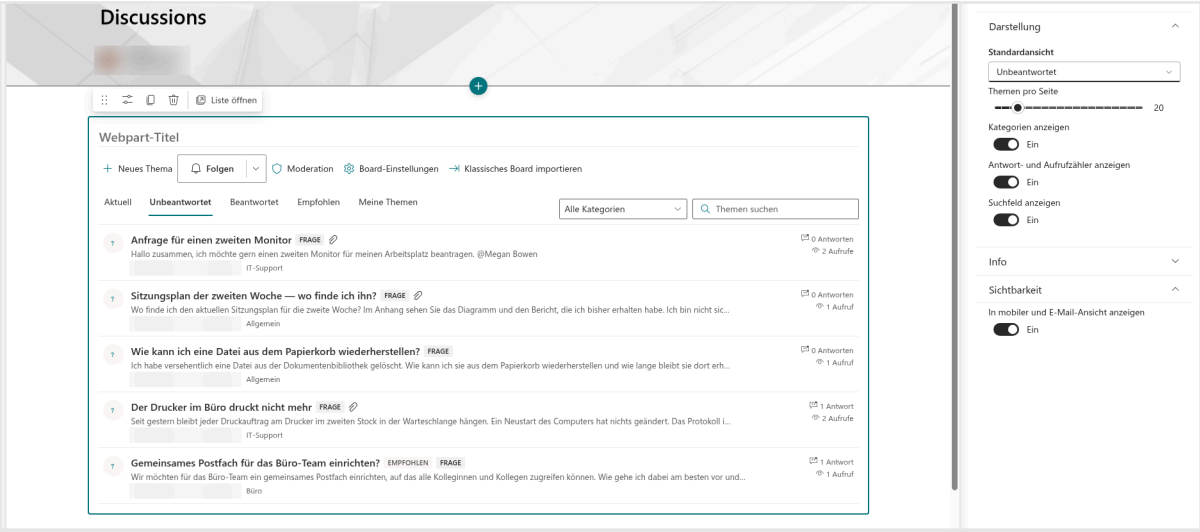
Erstellen des Helpdesk-Boards im Frage-und-Antwort-Modus

Die Details jeder Option finden Sie in KB10392. Das erste Board erstellen: Modi, Kategorien und Genehmigung.

Schritt 3. Unbeantwortete Fragen zur Standardansicht machen

Ein Helpdesk-Forum funktioniert, wenn offene Fragen das Erste sind, was ein Experte sieht. Öffnen Sie den Eigenschaftenbereich des Webparts (das Stiftsymbol) und nehmen Sie in der Gruppe **Darstellung** folgende Einstellungen vor:

- Setzen Sie **Standardansicht** auf **Unbeantwortet** – die Liste öffnet sich mit den Fragen, die noch keine akzeptierte Antwort haben; Besucher können weiterhin zu *Aktuell*, *Beantwortet*, *Empfohlen* oder *Meine Themen* wechseln.
- Setzen Sie **Themen pro Seite** auf einen Wert, der zur Seite passt (Standard ist 20; weitere werden mit **Mehr laden** geladen).
- Lassen Sie **Kategorien anzeigen**, **Antwort- und Aufrufzähler anzeigen** und **Suchfeld anzeigen** eingeschaltet, damit Personen nach Kategorie filtern, sehen, welche Fragen stark frequentiert sind, und Thementitel durchsuchen können.



Die Ansicht Unbeantwortet als Standardansicht des Boards

Veröffentlichen Sie die Seite. Jede Einstellung des Webparts ist in KB10422. Ansichten, seitenweises Laden, Suche und Zähler: Anzeigeeinstellungen des Discussions-Webparts beschrieben.

Schritt 4. Die Experten bitten, dem Board zu folgen

Experten sollten die Seite nicht öffnen müssen, um von einer neuen Frage zu erfahren. Jeder von ihnen öffnet das Board und klickt in der Befehlsleiste auf **Folgen**. Die Schaltfläche folgt dem Board mit der Häufigkeit *Sofort*; der Dropdown-Teil der Schaltfläche wechselt zu **Tägliche Zusammenfassung** oder **Wöchentliche Zusammenfassung** oder bietet **Nicht mehr folgen** an. Die Schaltfläche zeigt dann *Folge ich · Sofort*.

Zwei weitere Regeln arbeiten für Sie:

- Wer eine Frage stellt, **folgt ihr automatisch** und erfährt so, wenn eine Antwort eintrifft.
- Ein Experte kann mit einer **@Erwähnung** in einer Antwort zu einer bestimmten Frage hinzugezogen werden.

Warnung

Das Webpart speichert die Abonnements und die Erwähnungen in den Websitelisten; die E-Mails selbst werden von einem Power-Automate-Flow gesendet, den ein Websitebesitzer auf Basis dieser Listen einrichtet. Die Anforderungen an diesen Flow – welche Ereignisse, welche Empfänger, welche Häufigkeit – ist in KB10414. So funktionieren Benachrichtigungen in Discussions: Abonnements, Erwähnungen und Power Automate beschrieben. Solange der Flow nicht eingerichtet ist, zeichnet das Folgen eines Boards das Abonnement auf, sendet aber keine E-Mails.

Schritt 5. Antworten und die beste Antwort markieren

Ein Experte öffnet die Frage, schreibt die Antwort im Antworteditor – mit Formatierung, Links, in den Text eingefügten Screenshots und bei Bedarf angehängten Dateien – und klickt auf **Veröffentlichen**. Löst die Antwort die Frage, klickt der Autor der Frage oder ein beliebiger Moderator unter der Antwort auf **Als Antwort markieren**. Von diesem Moment an:

- trägt die Antwort das Badge *Akzeptierte Antwort* und wird unabhängig von ihrem Datum oben im Thread angezeigt;
- erhält die Frage das Badge *Beantwortet*, verlässt die Ansicht **Unbeantwortet** und erscheint unter **Beantwortet**; der Zustand folgt der akzeptierten Antwort und bleibt daher auch beim Sperren der Frage erhalten, und das Löschen der akzeptierten Antwort setzt die Frage zurück in **Unbeantwortet**;
- kann die Markierung mit **Markierung aufheben** entfernt und stattdessen eine andere Antwort akzeptiert werden – eine Frage hat jeweils nur eine akzeptierte Antwort.

Nur Antworten der obersten Ebene können akzeptiert werden; eine Antwort auf eine Antwort ist ein Kommentar zu dieser Antwort, keine eigene Antwort. Wie das für die fragende Person aussieht, beschreibt KB10400. Die beste Antwort in Q&A-Themen markieren.

Tipp

Bitten Sie Experten mit Moderatorenrechten, eine Antwort der obersten Ebene zu markieren, wenn der Fragesteller nicht zurückkehrt. Normale Teilnehmer können keine Antwort auf die Frage einer anderen Person akzeptieren. Gelöste Fragen sollten nicht in *Unbeantwortet* verbleiben, damit andere Hilfesuchende den Status erkennen.

Schritt 6. Die neuesten Fragen auf der Startseite anzeigen

Das Forum sollte dort sichtbar sein, wo Mitarbeiter ohnehin hingehen. Fügen Sie der Intranet-Startseite das Webpart **Discussions Activity** hinzu und nehmen Sie in dessen Eigenschaftenbereich folgende Einstellungen vor:

- Wählen Sie unter **Board** das Helpdesk-Board, oder lassen Sie **Alle Boards** stehen, um die neuesten Themen aller Boards der Website zu mischen.
- Geben Sie unter **Board-Seiten-URL** die Adresse der Seite mit dem Discussions-Webpart ein – die Titel verlinken dann auf das Thema (`?topic=ID`) auf dieser Seite.
- Setzen Sie in der Gruppe **Darstellung** die Option **Maximale Elemente** (standardmäßig fünf) und lassen Sie **Board-Namen anzeigen** eingeschaltet, wenn mehrere Boards angezeigt werden.

Jedes Thema wird mit dem Boardnamen, dem Autor, dem Zeitpunkt der letzten Aktivität, der Anzahl der Antworten und dem Badge *Beantwortet* für gelöste Fragen angezeigt. Solange es keine Themen gibt, blendet sich das Webpart im Lesemodus aus. Siehe KB10415. Aktuelle Diskussionen auf jeder Seite anzeigen mit dem Webpart Discussions Activity.

Das Forum nützlich halten

Ein paar Moderatorengewohnheiten halten ein Helpdesk-Board nützlich, während es wächst:

- **Heften Sie die Dauerbrenner an.** Öffnen Sie eine Frage, die jeder stellt – „Wie setze ich mein Kennwort zurück?“ – und klicken Sie auf **Angeheftet**; angeheftete Themen erscheinen zuerst unter den Themen, die der aktuellen Ansicht und den Filtern entsprechen. Klicken Sie auf **Empfohlen**, um sie in die Ansicht *Empfohlen* aufzunehmen, die als kuratierte FAQ dient.
- **Sperren Sie, was geklärt ist.** Wenn eine Frage beantwortet ist und der Thread abzuschweifen beginnt, klicken Sie auf **Gesperrt**: Das Thema bleibt lesbar, aber neue Antworten werden nicht angenommen. Eine gesperrte Frage behält ihr Badge *Beantwortet* und ihren Platz in der Ansicht **Beantwortet**; **Als Antwort markieren** und

Markierung aufheben sind ausgeblendet, solange das Thema gesperrt ist – entsperren Sie es daher zuerst, wenn die Antwort geändert werden muss. Siehe KB10410. Themen anheften, hervorheben und sperren.

- **Behalten Sie die Moderationswarteschlange im Blick.** Die Schaltfläche **Moderation** öffnet die Warteschlange mit den Beiträgen, die auf Genehmigung warten (wenn die Genehmigung aktiviert ist), den Beiträgen, die Mitglieder gemeldet haben, und den abgelehnten Beiträgen. Genehmigen, ablehnen, Meldungen verwerfen oder löschen.
- **Passen Sie die Kategorien an.** Klicken Sie in der Befehlsleiste des Boards auf **Board-Einstellungen** – die Schaltfläche wird Moderatoren angezeigt – und ändern Sie **Kategorien (eine pro Zeile)**; **Speichern** übernimmt die Änderung sofort. Boardname, Beschreibung, Modus und Genehmigungseinstellung ändern Sie im selben Bereich. Themen, die eine umbenannte Kategorie bereits verwenden, behalten den alten Namen; der Autor oder ein Moderator verschiebt ein solches Thema mit **Bearbeiten** in der Themenansicht – siehe KB10423. Themen mit Kategorien organisieren.
- **Teilen Sie Links zu Antworten.** Jedes Thema hat eine Adresse mit `?topic=ID`; ein Helpdesk-Mitarbeiter kann eine E-Mail mit einem Link zur fertigen Antwort beantworten.

Begriffe

Administratoreinwilligung
Die Administratoreinwilligung ist die Genehmigung durch einen Mandantenadministrator, mit der einer Anwendung die angeforderten Berechtigungen im Namen aller Benutzer der Organisation gewährt werden. Sie ist für Anwendungsberechtigungen sowie für delegierte Berechtigungen mit hohen Privilegien oder solche erforderlich, die die Organisation einschränkt.

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.

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.