WISSENSDATENBANKARTIKEL

So erstellen Sie eine interne FAQ-Seite für Ihr Intranet mit Questions and Answers

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

Das Szenario 4

Schritt 1. Kategorien und Verantwortliche planen 4

Schritt 2. Seite und Liste erstellen 4

Schritt 3. Die ersten Fragen laden 5

Schritt 4. Berechtigungen festlegen 6

Schritt 5. Das Webpart konfigurieren 6

Schritt 6. In Teams bringen und bekannt machen 7

Aktuell halten 8

Das Szenario

Das Team für interne Kommunikation möchte eine einzige Seite **Hilfecenter** im Intranet, die die Fragen beantwortet, die Mitarbeiter immer wieder an HR, IT und Facility Management schicken: wie man Urlaub beantragt, wie man ein Kennwort zurücksetzt, wo man parkt, wie man einen Raum bucht. Die Antworten existieren – in E-Mails, in einer gemeinsamen Excel-Tabelle, in den Köpfen dreier Abteilungen. Das Ziel ist eine Seite, die Mitarbeiter selbst finden, die jede Abteilung für ihre eigenen Themen pflegt und die mit den Fragen wächst, die die Menschen tatsächlich stellen.

Dieser Artikel führt in sechs Schritten durch den Aufbau mit Questions and Answers, von der Planung bis zur Überprüfungsroutine. Jeder Schritt verlinkt auf den ausführlichen Artikel.

Schritt 1. Kategorien und Verantwortliche planen

Bevor Sie SharePoint anfassen, schreiben Sie einen einseitigen Plan:

- **Kategorien** – eine pro Abteilung oder Thema, höchstens fünf bis acht: *Konten & Kennwörter*, *Hardware & Software*, *Urlaub & Krankmeldung*, *Gehalt & Zusatzleistungen*, *Büro & Gebäude*, *Reisen & Spesen*. Leser wählen Kategorien nach ihrem Problem, benennen Sie sie also nach dem Problem, nicht nach der Abteilung.
- **Ein Verantwortlicher pro Kategorie** – die Person, deren Name in die Spalte **Kontakt** kommt und die die Fragen dieser Kategorie veröffentlicht. Die Verantwortlichen verpflichten sich, ihre Fragen zweimal im Jahr zu überprüfen.
- **Die ersten 20–30 Fragen** – gesammelt aus dem Support-Postfach, den häufigsten Tickets des Service Desks und dem HR-Posteingang, in einer Excel-Tabelle mit den Spalten *Frage*, *Antwort*, *Kategorie*, *Kontakt*, *Link*.

Tipp

Formulieren Sie jede Frage so, wie ein Mitarbeiter sie in ein Suchfeld tippen würde – *Wie setze ich mein Kennwort zurück?* statt *Verfahren zum Zurücksetzen des Kennworts* – und verwenden Sie in der Antwort die Wörter, die die Menschen benutzen. Die Suche des Webparts umfasst den Frage- und den Antworttext, diese Wörter entscheiden also, ob der Eintrag gefunden wird. Siehe KB10378. Suche in der Wissensdatenbank und seitenweises Laden in Questions and Answers.

Schritt 2. Seite und Liste erstellen

1 Erstellen Sie auf der Intranet-Website (einer Kommunikationswebsite oder dem HR-Hub) eine Seite **Hilfecenter** und fügen Sie das Webpart **Questions and Answers** in

einen einspaltigen Abschnitt ein.
2 Wählen Sie auf dem Konfigurationsbildschirm des Webparts **Neue Liste**, nennen Sie sie *Hilfecenter-Fragen* und klicken Sie auf **Erstellen**. Die Liste mit den erforderlichen Spalten wird erstellt und verbunden.
3 Geben Sie dem Webpart im Bearbeitungsmodus einen Titel – *Hilfecenter* – und veröffentlichen Sie die Seite.

Details: KB10218. So fügen Sie das Questions-and-Answers-Webpart hinzu und konfigurieren es.

1 Öffnen Sie die Liste (Eigenschaftenbereich → **Datenquelle** → **Liste öffnen**), gehen Sie zu **Listeneinstellungen** → **Spalten** → **Kategorie** und geben Sie die geplanten Kategorien zeilenweise ein; deaktivieren Sie **„Ausfüllen"-Optionen zulassen** (Allow 'Fill-in' choices), damit die Verantwortlichen aus der Liste auswählen.

Schritt 3. Die ersten Fragen laden

Der schnellste Weg von der Excel-Tabelle in die Liste ist das Raster:

1 Klicken Sie in der Liste auf **In Rasteransicht bearbeiten** (Edit in grid view); aktivieren Sie zuvor die Rasterbearbeitung unter **Listeneinstellungen** → **Erweiterte Einstellungen** → **Schnelle Eigenschaftenbearbeitung**, falls der Befehl fehlt – bei der vom Webpart erstellten Liste ist sie ausgeschaltet.
2 Kopieren Sie die Spalte *Frage* der Tabelle und fügen Sie sie in **Titel** ein; wiederholen Sie dies für **Antwort**, **Kategorie** und **Link**. Fügen Sie **Kontakt** als E-Mail-Adressen ein – das Raster löst sie in Personen auf.
3 Füllen Sie **Reihenfolge** mit 10, 20, 30… in der Reihenfolge, in der die Fragen innerhalb einer Kategorie erscheinen sollen.
4 Lassen Sie **Veröffentlicht** vorerst auf *Nein*; verlassen Sie das Raster.

Lassen Sie dann jeden Verantwortlichen seine Kategorie in der Liste überprüfen, die Antworten mit Markdown formatieren (Listen für Schritte, Fettdruck für Fristen, ein Link zur Richtlinie unter **Link**), bei Bedarf Formulare anhängen und **Veröffentlicht = Ja** Frage für Frage setzen. Markdown und die Antwortblöcke sind in KB10380. Reichhaltige Antworten in Questions and Answers: Markdown, Video, Anlagen, Detaillinks und Kontakte beschrieben.

Warnung

Geben Sie das Markdown als Nur-Text ein; die Formatierungssymbolleiste des Elementformulars speichert HTML, das das Webpart nicht rendert. Um die Symbolleiste ganz zu vermeiden, setzen Sie die Spalte **Antwort** in den Spalteneinstellungen auf Nur-Text.

Schritt 4. Berechtigungen festlegen

Die Seite ist für alle; das Veröffentlichen ist für die Verantwortlichen.

1 Beenden Sie unter **Listeneinstellungen** → **Berechtigungen für diese Liste** das Erben von Berechtigungen.
2 Geben Sie **Jeder außer externen Benutzern** (oder der Gruppe der Intranet-Besucher) **Mitwirken** (Contribute) – damit kann jeder Mitarbeiter **Frage hinzufügen** verwenden und kommentieren.
3 Erstellen Sie eine Gruppe **Hilfecenter-Redakteure** mit den Kategorieverantwortlichen und geben Sie ihr **Bearbeiten** (Edit).
4 Setzen Sie unter **Erweiterte Einstellungen** → **Berechtigungen auf Elementebene** den **Erstellungs- und Bearbeitungszugriff** auf **Elemente erstellen und vom Benutzer erstellte Elemente bearbeiten**, damit Mitarbeiter einreichen, aber keine anderen Elemente ändern oder veröffentlichen können.

Nun kommt jede Einreichung unveröffentlicht an und ist nur für die Redakteure in der Liste sichtbar. Das Berechtigungsmodell ist in KB10384. Berechtigungen, Datenspeicherung und Datenschutz in Questions and Answers erklärt, der Ablauf des Fragens in KB10220. Mitarbeitern das Stellen von Fragen in Questions and Answers ermöglichen.

1 Erstellen Sie eine Listenansicht **Zu veröffentlichen**, gefiltert nach **Veröffentlicht = Nein**, und richten Sie eine **Listenbenachrichtigung** (oder einen Power Automate-Flow auf *Wenn ein Element erstellt wird*) ein, die die Redakteure per E-Mail informiert, wenn eine Frage eingeht.

Schritt 5. Das Webpart konfigurieren

Öffnen Sie den Eigenschaftenbereich und legen Sie für ein Hilfecenter mit 30–150 Fragen fest:

Gruppe	Einstellung	Wert
Verhalten	**Benutzern erlauben, Fragen zu stellen**	Aktiviert

Gruppe	Einstellung	Wert
Verhalten	**Suchfeld aktivieren**	Aktiviert
Verhalten	**Link kopieren**	Aktiviert
Einblenden/Ausblenden	**Anlagen**, **Kontakt**, **Detail-Link**, **Kommentare anzeigen**	Anzeigen
Einblenden/Ausblenden	**Video**	Anzeigen, wenn ein Verantwortlicher Videos aufnimmt; sonst Ausblenden
Darstellung	**Standardmäßig reduzieren**	Ein
Darstellung	**Kategoriefilter**	Aktiviert
Darstellung	**Gruppieren nach**	Deaktiviert (die Registerkarten übernehmen die Strukturierung)
Darstellung	**Sortieren nach** / **Sortierung**	Fragereihenfolge / Aufsteigend alphabetisch sortieren
Darstellung	**Seitengröße**	50

Veröffentlichen Sie die Seite erneut. Die Begründung für diese Entscheidungen finden Sie in KB10379. Fragen organisieren: Kategorien, Gruppierung, Kategoriefilter, Sortierung und Einklappen.

Schritt 6. In Teams bringen und bekannt machen

- Heften Sie die Seite im Kanal **Hilfe** des Unternehmensteams als **SharePoint**-Registerkarte an, oder fügen Sie das Webpart als **QnA**-Kanalregisterkarte hinzu, verbunden mit derselben Liste auf der Website dieses Teams, wenn das Hilfecenter dort liegt; siehe KB10383. So fügen Sie Questions and Answers zu Microsoft Teams hinzu.
- Bitten Sie den Service Desk, wiederkehrende Tickets mit einem per **Link kopieren**

erzeugten Link zur passenden Frage statt mit einer getippten Antwort zu beantworten; die ersten Wochen mit Links sind die beste Werbung, und jeder Link öffnet die Seite mit der aufgeklappten Antwort (KB10381. Kommentare, @Erwähnungen und Deeplinks in Questions and Answers).
- Fügen Sie auf der Intranet-Startseite eine **Smart Tiles**-Kachel oder einen Quicklink *Hilfecenter* hinzu, sowie einen Nachrichtenbeitrag, der die Seite mit drei Beispielfragen ankündigt.

Aktuell halten

Ein FAQ stirbt, wenn seine Antworten veralten. Drei Routinen halten es mit wenig Aufwand am Leben:

1 **Wöchentlich** – ein Redakteur prüft die Ansicht **Zu veröffentlichen**, beantwortet die neuen Fragen oder leitet sie weiter und veröffentlicht sie. Eine Frage, die niemand beantworten kann, ist ein Hinweis auf eine neue Kategorie oder einen neuen Verantwortlichen.
2 **Vierteljährlich** – jeder Verantwortliche öffnet die Liste, gefiltert nach seiner Kategorie und sortiert nach **Geändert**, und liest die Antworten erneut, die älter als sechs Monate sind: noch richtig, Link noch gültig, Kontakt noch in dieser Rolle.
3 **Jährlich** – exportieren Sie die Liste nach Excel, sehen Sie sich die Kommentare an (sie zeigen, wo Antworten unklar sind) und die Statistik des Service Desks (welche Fragen immer noch per E-Mail gestellt werden), und entfernen Sie Fragen, die niemand braucht.

Mit aktivierter Versionsverwaltung in den Listeneinstellungen (**Versionsverwaltungseinstellungen → Jedes Mal eine Version erstellen, wenn ein Element bearbeitet wird**) behält die Liste den Verlauf jeder Antwort, sodass ein Verantwortlicher sehen kann, wer was geändert hat, und bei Bedarf eine frühere Version wiederherstellen kann.