



Smart FAQ Benutzerhandbuch

PrestaShop-Modul · Kompatibel mit PrestaShop 1.6 bis 9

Beantworten Sie Fragen genau dort, wo sie auftauchen **und erhalten Sie Rich Snippets**

Mit Smart FAQ erstellen Sie flexible FAQ-Gruppen und platzieren sie überall: bei Produkten, Kategorien, Marken, auf der Startseite, im Footer, auf CMS-Seiten oder auf einer eigenen FAQ-Seite. Zu jeder Frage können Bewertungen, Hilfreich-Stimmen und Kundenkommentare gesammelt werden, und das Modul erzeugt strukturierte Daten nach schema.org `FAQPage`, damit Google Ihre Antworten als Rich Snippet anzeigen kann. Keine Programmierung, keine Theme-Anpassung nötig.

1. Installation

1. Gehen Sie im Backoffice zu **Module → Modul-Manager → Modul hochladen** und wählen Sie die ZIP-Datei des Moduls aus.
2. Öffnen Sie nach der Installation das neue Menü **Smart FAQ**: Es enthält *FAQ-Gruppen*, *Kundenfragen* und *Konfigurieren*.

Updates sind inklusive. Neue Versionen werden automatisch erkannt und direkt im Modul angezeigt, gebunden an die Domain Ihres Shops. Entwicklungs-Domains (`.local` , `.test` , `localhost`) funktionieren ohne weitere Einrichtung.

2. Konfiguration: Schritt für Schritt

Öffnen Sie **Smart FAQ → Konfigurieren** für die globalen Einstellungen, erstellen Sie dann Ihre Inhalte unter **FAQ-Gruppen** und prüfen Sie eingehende **Kundenfragen**.

Smart FAQ konfigurieren

Der Bildschirm Konfigurieren enthält die shopweiten Standardwerte. Er ist in drei Abschnitte unterteilt.

- **Allgemein**

- **Kundenfragen moderieren:** wenn aktiviert, bleiben neue, von Kunden eingereichte Fragen verborgen, bis Sie sie freigeben.
- **Strukturierte SEO-Daten:** erzeugt JSON-LD nach schema.org `FAQPage` , damit Ihre Antworten als Rich Snippet in den Suchergebnissen erscheinen können.
- **Standardanzeige für neue Gruppen:** *Akkordeon*, *Offene Liste* oder *Raster* (das beim Anlegen einer neuen Gruppe vorausgewählte Layout).
- **Titel des Produkt-FAQ-Tabs:** die Beschriftung des FAQ-Tabs auf Produktseiten (Standard `FAQ`).

- **Eigene FAQ-Seite**

- **Eigene FAQ-Seite aktivieren:** veröffentlicht Ihre Gruppen vom Typ "Eigene FAQ-Seite" unter einer eigenen URL.
- **URL-Slug der Seite:** die Adresse dieser Seite (Standard `faq`). Sie ist auch über den Modul-Controller erreichbar; reservierte Wörter und bereits von einer CMS-Seite oder Kategorie verwendete Slugs werden gemeldet.

- **Kundenfragen & Anti-Spam**

- **Nur eingeloggte Kunden können fragen:** beschränkt das Formular "Frage stellen" auf angemeldete Kunden.
- **Nur eingeloggte Kunden können bewerten und abstimmen:** Gäste sehen Bewertungen dann nur lesend, können aber nicht als hilfreich abstimmen oder Sterne vergeben.
- **Datenschutz-Einwilligung verlangen (DSGVO):** zeigt eine Einwilligungs-Checkbox in den Frage- und Kommentarformularen.
- **Benachrichtigungs-E-Mail (neue Fragen):** Adresse, die eine Benachrichtigung erhält, wenn ein Kunde eine Frage einreicht.
- **Anti-Spam im Frageformular:** *Keiner*, *Einfache Rechenaufgabe (2+4)*, *Browser-Prüfung (Anti-Bot)* oder *Google reCAPTCHA*. Bei reCAPTCHA geben Sie außerdem den **Site-Key** und den **Secret-Key** ein.

General

Moderate customer questions

New questions stay hidden until you approve them.

☒ On

SEO structured data

Output schema.org FAQPage for rich snippets.

☒ On

Default display for new groups

Accordion



Product FAQ tab title

FAQ

Standalone FAQ page

Enable a standalone FAQ page

Shows your "Standalone FAQ page" groups at a dedicated URL.

☐ On

Customer questions & anti-spam

Only logged-in customers can ask

☐ On

Only logged-in customers can vote and rate

Guests will see ratings read-only but cannot vote helpful or give stars.

☒ On

Require privacy consent (GDPR)

Shows a consent checkbox on the question and comment forms.

☒ On

Notification email (new questions)

Anti-spam on ask form

None



 Save settings

Smart FAQ konfigurieren

FAQ-Gruppen erstellen

Eine **Gruppe** ist ein Block von Fragen mit Angabe, wo und wie er erscheint. Gehen Sie zu **Smart FAQ → FAQ-Gruppen** und klicken Sie auf *Neu hinzufügen*. Der Assistent hat vier Schritte: Typ, Platzierung und Zuweisung, Einstellungen, und FAQ-Einträge.

- **Typ:** wählen Sie, wo die Gruppe erscheint: *Startseite, Produkt, Kategorie, Marke, CMS-Seite, Footer* oder *Eigene FAQ-Seite*, dazu einen internen Namen und den öffentlichen, für Kunden sichtbaren Titel.
- **Platzierung:** für jeden Typ wählen Sie die genaue Stelle, z. B. bei einem Produkt den *Produkt-Tab, Unter dem Produkt* oder die *Zusätzlichen Produktinformationen*; bei Kategorie/Marke den Footer, die linke oder rechte Spalte; auf der Startseite den Hauptinhalt, oben oder im Footer.
- **Ziele:** bei den Typen Produkt, Kategorie, Marke oder CMS legen Sie die konkreten Produkte, Kategorien, Marken oder CMS-Seiten fest, für die die Gruppe gilt (bei Produkten ist auch eine globale Zuweisung / nach Kategorie / nach Marke möglich). Bei einer Multishop-Installation wählen Sie zusätzlich, welche Shops die Gruppe sehen.
- **Layout:** Anzeige als Akkordeon, offene Liste oder Raster, Spaltenanzahl, optionales Suchfeld, Gruppentitel, "ersten Eintrag öffnen" und eine Akzentfarbe.
- **Interaktion:** pro Gruppe können Sie *Stern-Bewertungen, Hilfreich-Stimmen, Kommentare* (inline) zulassen und Kunden erlauben, *neue Fragen zu stellen*.

ESTASHOP

9.1.4

Quick Access

Search

Debug mode

View my store

Smart FAQ > FAQ groups

Help

WELCOME

Dashboard

Care Center

SELL

Orders

Catalog

Customers

Customer Service

Stats

IMPROVE

Modules

Design

Shipping

Payment

International

Marketing

CONFIGURE

Shop Parameters

Advanced Parameters

Total Security

COMMUNITY

Wall of Fame

FAQ groups

FAQ group

1 Type

2 Placement and assignment

3 Settings

4 FAQ items

Internal name

e.g. Homepage FAQ

Only you see this, to recognize the group.

Where do you want this FAQ?

Home page

Public title (shown to customers)

Intro text (optional)

Next >

Save group

Covallini.net

200 @admin_legacy_controll

n/a ms 20.0 MiB

4 476

348 in 8.60 ms

77

admin@dev.local

64 ms

9 in 60 ms

16 in 7.05 ms

Hooks (5)

Commands / Queries

P 9.1.4

Erstellung einer FAQ-Gruppe: Schritt Typ

Fragen und Antworten hinzufügen

Fügen Sie innerhalb einer Gruppe im Schritt FAQ-Einträge Ihre **Fragen und Antworten** hinzu. Jeder Eintrag besitzt eine Frage, eine Rich-Text-Antwort, einen Ein/Aus-Status und eine Position.

- **Reihenfolge:** per Drag-and-Drop oder mit den Auf/Ab-Pfeilen die den Besuchern angezeigte Reihenfolge festlegen.
- **Standardmäßig geöffnet:** markieren Sie einen Eintrag, damit seine Antwort beim Laden der Seite bereits aufgeklappt ist, nützlich für die wichtigste Frage einer Gruppe.
- **Massenimport & -export:** fügen Sie mit *Massenimport* eine Liste von Zeilen "Frage | Antwort" ein, um viele FAQ auf einmal hinzuzufügen, oder laden Sie die FAQ einer Gruppe mit *CSV exportieren* als CSV herunter.
- **Kundenfragen:** wenn die Gruppe es erlaubt, senden Besucher ihre eigenen Fragen über den Shop-Frontend. Sie erscheinen unter **Smart FAQ → Kundenfragen**, wo Sie sie freigeben, beantworten und veröffentlichen (oder sie bleiben bis zur Freigabe verborgen, falls die Moderation aktiv ist).
- **Bewertungen & Kommentare:** Sterne, Hilfreich-Stimmen und Kommentare werden pro Frage erfasst und gemäß den Gruppeneinstellungen angezeigt. Kommentare können vor der Veröffentlichung moderiert werden.

PRESTASHOP 9.1.4

Quick Access

Search

Debug mode
View my store

Smart FAQ > FAQ groups

Help

WELCOME

Dashboard

Care Center

SELL

Orders

Catalog

Customers

Customer Service

Stats

IMPROVE

Modules

Design

Shipping

Payment

International

Marketing

CONFIGURE

Shop Parameters

Advanced Parameters

Total Security

COMMUNITY

Wall of Fame

FAQ groups

FAQ group

Type

Placement and assignment

Settings

FAQ items

1

Do you ship internationally?

On Open by default

Font Size B I

Yes, we ship to most European countries. Delivery times and rates are shown at checkout before you pay.

1

What is your return policy?

On Open by default

Font Size B I

You can return any item within 14 days of delivery for a full refund. See our returns page for details.

1

How can I track my order?

On Open by default

Font Size B I

Once your order ships, you will receive a tracking link by email so you can follow it every step of the way.

Add question

Bulk import

Export CSV

Back

Save group

Covallini.net

200 @admin_legacy_controll

n/a ms 22.0 MiB 4 476 348 in 10.15 ms 78 admin@dev.local 69 ms 9 in 64 ms 16 in 6.94 ms Hooks (5)

Commands / Queries

P 9.1.4

Fragen hinzufügen, neu anordnen, importieren oder exportieren

3. Prüfen, ob alles funktioniert

- Legen Sie eine Gruppe vom Typ *Startseite* mit ein paar Fragen an, öffnen Sie die Startseite Ihres Shops und prüfen Sie, ob sie angezeigt wird.
- Weisen Sie einer Produktseite eine *Produkt*-Gruppe zu, öffnen Sie diese Produktseite und prüfen Sie, ob der FAQ-Tab bzw. -Block erscheint.
- Wenn Bewertungen oder Kommentare für die Gruppe aktiviert sind, bewerten Sie eine Frage oder veröffentlichen Sie einen Kommentar über das Frontend und prüfen Sie, ob dieser gespeichert wird.

- Suchen Sie bei aktivierten **strukturierten SEO-Daten** im Seitenquelltext nach `<script type="application/ld+json">` mit `FAQPage` , oder fügen Sie die URL in den *Rich-Results-Test* von Google ein.

Frequently asked questions

Do you ship internationally?

▼

What is your return policy?

▼

How can I track my order?

▼

Das FAQ-Akkordeon, wie es Ihre Kunden sehen

4. Häufig gestellte Fragen

Wo können FAQ erscheinen?

Bei Produkten, Kategorien, Marken, CMS-Seiten, auf der Startseite, im Footer und auf einer eigenen FAQ-Seite, jeweils mit eigenen Platzierungsoptionen.

Fügt das Modul strukturierte SEO-Daten hinzu?

Ja. Mit aktivierten **strukturierten SEO-Daten** erzeugt es JSON-LD nach schema.org `FAQPage` , damit Ihre Antworten für Rich Snippets infrage kommen.

Sind Bewertungen und Kommentare optional?

Ja. Bewertungen, Hilfreich-Stimmen, Kommentare und Kundenfragen werden pro Gruppe aktiviert, Sie entscheiden also, welche Funktionen jeder FAQ-Block nutzt.

Wie stoppe ich Spam-Fragen?

Nutzen Sie die Moderation, um Fragen vor der Anzeige freizugeben, beschränken Sie Fragen/Abstimmungen auf eingeloggte Kunden und aktivieren Sie im Frageformular eine Anti-Spam-Methode (einfache Rechenaufgabe, Browser-Prüfung oder reCAPTCHA).