

Teams-Telefonie im Pfarrbüro und in der Beratungsstelle: Erreichbarkeit, Vertretung, Seelsorgetelefon und Anrufwarteschlangen

Es gibt einen Moment, in dem sich entscheidet, ob eine Telefonanlage in einer Kirchengemeinde etwas taugt. Er dauert ungefähr vierzig Sekunden. Jemand wählt die Gemeindenummer, weil die Mutter gestorben ist und die Beerdigung organisiert werden muss. Oder weil das Geld bis zum Monatsende nicht reicht. Oder weil es 22 Uhr ist und gerade nichts mehr geht. In diesen vierzig Sekunden fällt die Entscheidung, ob jemand durchkommt oder ob eine Bandansage läuft, die seit 2019 auf eine Person verweist, die inzwischen in einer anderen Landeskirche arbeitet.

Teams-Telefonie kann das gut. Sie kann es aber auch so einrichten, dass ein Seelsorgeanruf als durchsuchbarer Volltext im Postfach von sieben Personen liegt, inklusive Audiodatei, sauber verschlagwortet, von Copilot zusammenfassbar. Niemand hat das entschieden. Es war einfach die Voreinstellung, und niemand hat sie angefasst.

Dieser Beitrag ist der operative Teil. Es geht um Öffnungszeiten und Vertretung im Pfarrbüro, um den anonymen Erstkontakt in der Beratungsstelle, um ein Seelsorgetelefon, das seinen Namen verdient, und um die Bereitschaft der Pfarrpersonen am Sonntagabend. Und es geht um die vier Schalter, die in praktisch jedem Projekt vergessen werden: Rufnummernunterdrückung, Voicemail-Transkription, Anrufprotokolle und die Mitbestimmung der Mitarbeitervertretung.

Vier Anrufwege, vier Schutzbedarfe — und nur einer davon ist normale Büro-IT

Wer in einer Kirchengemeinde, einem Dekanat oder bei einem diakonischen Träger über Telefonie spricht, spricht selten über eine einzige Nummer. In der Praxis sind es fast immer vier Anrufwege, die technisch ähnlich aussehen und rechtlich überhaupt nichts miteinander zu tun haben.

Die vier Wege im Überblick

Erstens das Pfarrbüro. Öffnungszeiten, eine Handvoll Personen, Vertretung über die Nachbargemeinde oder das Gemeindeamt, Anliegen von der Taufanmeldung bis zur Frage nach dem Schlüssel für den Gemeindesaal. Das ist, bis auf die Vokabeln, ganz normale Büro-Telefonie.

Zweitens die Beratungsstelle. Schuldnerberatung, Schwangerschaftsberatung, Erziehungsberatung, Suchtberatung. Hier ist der Erstkontakt oft bewusst anonym, und die anrufende Person entscheidet selbst, wann und ob sie einen Namen nennt. Die Daten, die dabei entstehen, sind Sozialdaten mit Schweigepflicht dahinter.

Drittens das Seelsorgetelefon. Hier gilt das Seelsorgegeheimnis, und das ist keine gesteigerte Form von Vertraulichkeit, sondern eine eigene Rechtskategorie. Das EKD-Datenschutzgesetz stellt in seinem Paragraphen zum Seelsorgegeheimnis und zur Amtsverschwiegenheit ausdrücklich klar, dass die besonderen Bestimmungen über den Schutz des Beicht- und Seelsorgegeheimnisses unberührt bleiben. Die katholische Seite regelt es im Kirchlichen Datenschutzgesetz spiegelbildlich: Die Verpflichtung zur Wahrung des Beicht- und Seelsorgegeheimnisses bleibt unberührt. Das evangelische Seelsorgegeheimnisgesetz der EKD verpflichtet die Seelsorgerinnen und Seelsorger uneingeschränkt zur Wahrung dieses Geheimnisses; das Beichtgeheimnis ist unverbrüchlich zu wahren.

Viertens die Bereitschaft. Abends, nachts, an Feiertagen. Technisch eine Warteschlange, organisatorisch ein Dienstplan, arbeitsrechtlich ein Minenfeld.

Was hier wirklich anders ist als in der Stadtverwaltung

Der Reflex, kirchliche IT sei grundsätzlich ein Sonderfall, ist genauso falsch wie der Reflex, sie sei einfach Mittelstand mit Kreuz. Die ehrliche Antwort liegt dazwischen. Die Signalisierung eines SIP-Trunks, die Einrichtung eines Ressourcenkontos, die Frage, ob Direct Routing oder ein Calling Plan besser passt — das ist überall gleich. Wer hier eine kirchliche Sonderlösung baut, verbrennt Geld.

Anders ist dreierlei. Erstens die Rechtsordnung: nicht DSGVO und Landesdatenschutzgesetz, sondern DSG-EKD beziehungsweise KDG, mit eigener Aufsicht — dem Beauftragten für den Datenschutz der EKD und den Diözesandatenschutzbeauftragten beziehungsweise dem Katholischen Datenschutzzentrum. Zweitens die Mitbestimmung: keine Personalräte, sondern Mitarbeitervertretungen nach MVG-EKD oder MAVO, mit eigenen Katalogen und eigener Gerichtsbarkeit. Drittens der Schutzbedarf der Inhalte: Seelsorgegeheimnis und Klientendaten sind kein gehobener Vertraulichkeitswunsch, sondern eine harte Grenze.

Wer die Gesamtlandschaft sortiert sehen will, bevor er sich in Warteschlangen vertieft, findet die Einordnung im Übersichtsbeitrag [Microsoft 365 in Kirche, Diakonie und Caritas](#). Dort steht auch, welche Themen sich wirklich unterscheiden und welche nur anders heißen.

FAKTEN · Was Teams für diese vier Wege mitbringt

Auto Attendant: Ansage, Wahlmenü, Geschäftszeiten, Feiertagspläne, Namenswahl, Durchwahlwahl, Vermittlung. Die Geschäftszeit steht ohne Änderung auf 9 bis 17 Uhr an jedem Wochentag — was in ungefähr keiner Kirchengemeinde stimmt.

Anrufwarteschlange: Begrüßung, Wartemusik, vier Verteilverfahren, Präsenzsteuerung, Abmeldung durch die Person selbst, Rückrufangebot, getrennte Behandlung von Überlauf, Zeitüberschreitung und „niemand angemeldet“.

Ressourcenkonten: Jeder Einstiegspunkt braucht ein Konto mit einer Lizenz für Ressourcenkonten. Verschachtelte Warteschlangen und Auto Attendants hinter einem bereits angenommenen Anruf brauchen inzwischen kein eigenes Ressourcenkonto mehr.

Ein Detail mit Folgen für die Praxis: Für Deutsch unterstützt der Auto Attendant zwar Sprachausgabe aus Text, aber keine Spracherkennung. Sprachbefehle stehen also nicht zur Verfügung, und die Namenswahl funktioniert ausschließlich über die Tastatur.

Szenario, Funktion, Einstellung — die Zuordnung in einer Tabelle

Die folgende Tabelle ist der Kern dieses Beitrags. Sie ordnet jedem Anrufweg die Teams-Funktion zu und die Einstellung, die den datenschutzrechtlichen Unterschied ausmacht. Wer sie in die eigene Betriebsdokumentation übernimmt, hat die halbe Abstimmung mit der örtlich Beauftragten für den Datenschutz bereits erledigt.

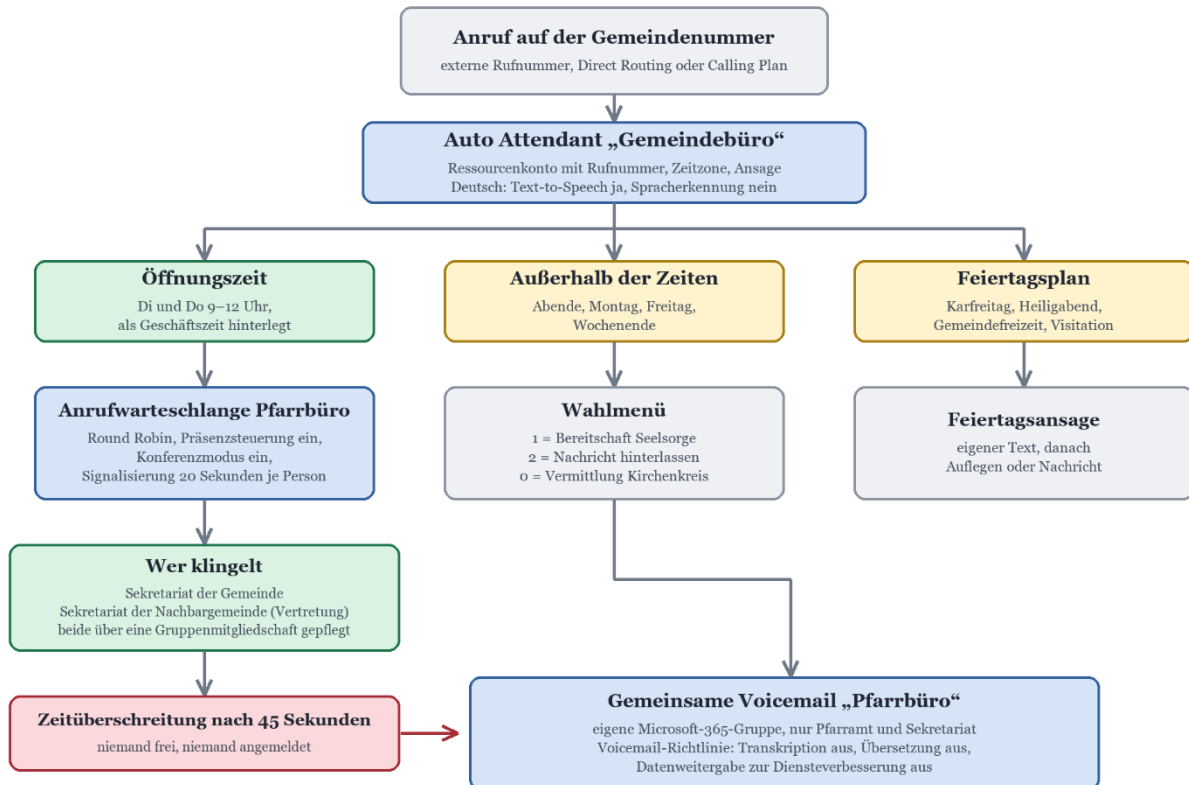
Szenario	Teams-Funktion	Datenschutz-Einstellung
Pfarrbüro zu den Öffnungszeiten	Auto Attendant mit Geschäftszeiten, dahinter Anrufwarteschlange mit Round Robin und Präsenzsteuerung	Voicemail-Richtlinie ohne Transkription und ohne Übersetzung; Datenweitergabe zur Dienstverbesserung ausgeschaltet
Pfarrbüro außerhalb der	Feierabend-Anrufverlauf mit Ansage	Eigene Gruppe je Einstiegspunkt,

Öffnungszeiten	und Wahlmenü, gemeinsame Voicemail auf einer eigenen Microsoft-365-Gruppe	Mitgliedschaft eng gefasst, kein Sammelpostfach für mehrere Warteschlangen
Vertretung durch die Nachbargemeinde	Zweite Person in derselben Warteschlange, gesteuert über Gruppenmitgliedschaft; alternativ Delegierung oder Anrufgruppe	Vertretung über Gruppen statt über private Rufumleitung, damit der Weg nachvollziehbar und kündbar bleibt
Beratungsstelle, anonymer Erstkontakt	Eigener Auto Attendant und eigene Warteschlange, keine Namenswahl, Ressourcenkonto ohne Personenbezug	Eingehende Rufnummernanzeige unterdrücken; Beratungskonten aus dem Wählbereich der Namenswahl ausschließen
Beratungsstelle, laufender Fall	Persönliche Durchwahl der beratenden Person, Rückruf über die Nummer des Ressourcenkontos	Ausgehende Rufnummer auf das Ressourcenkonto setzen, damit keine Durchwahl im Display der Klientin steht
Seelsorgetelefon	Eigener Einstiegspunkt, serielle oder Rundruf-Verteilung, keine Queues-App, keine gemeinsame Anrufliste	Voicemail vollständig aus; ersatzweise Richtlinie mit deaktivierter Transkription; Aufzeichnung und Transkription in der Anrufrichtlinie aus
Bereitschaft der Pfarrpersonen	Warteschlange mit serieller Verteilung nach Dienstplan, Signalisierungszeit mindestens 20 Sekunden, Abmeldung erlaubt	Auswertung je Person nur in aggregierter Form und nur nach Dienstvereinbarung; keine Einzelfallkontrolle
Zentrale des Kirchenkreises oder Generalvikariats	Vermittlungsplatz als Warteschlange mit Vermittlungs-Verteilung, Namenswahl über einen getrennten Auto Attendant	Wählbereich der Namenswahl über Gruppen einschränken; Seelsorge- und Beratungskonten ausschließen

Der Anrufverlauf im Pfarrbüro: Öffnungszeiten, Vertretung, Feierabend

Das Pfarrbüro ist der Ort, an dem Telefonie-Projekte scheitern, weil niemand die Öffnungszeiten kennt. Nicht die offiziellen aus dem Gemeindebrief — die tatsächlichen. Dienstag und Donnerstag von 9 bis 12 Uhr, aber in der Ferienzeit nur donnerstags, außer in der Woche vor Weihnachten, dann jeden Tag, und im Sommer übernimmt die Nachbargemeinde mit, weil dort jemand halbtags sitzt. Diese Realität muss in eine Konfiguration, die eine Person ohne Administratorrechte pflegen kann.

Anrufverlauf Pfarrbüro: Öffnungszeit, Vertretung, Feierabend



Ein Anruf, drei Zeitzustände, genau eine Stelle, an der etwas gespeichert wird.

Auto Attendant: die Zeitmaschine vor der Warteschlange

Der Auto Attendant beantwortet den Anruf und entscheidet anhand von drei Zuständen, was passiert: Geschäftszeit, außerhalb der Geschäftszeit, Feiertag. Die Geschäftszeiten lassen sich pro Wochentag setzen, mit mehreren Blöcken am Tag — die Mittagspause im Pfarrbüro ist also abbildbar, ohne dass jemand zwei Auto Attendants hintereinander hängt. Alles, was nicht als Geschäftszeit definiert ist, gilt automatisch als Feierabend. Das ist angenehm, weil man nur die Öffnung pflegen muss, und tückisch, weil eine vergessene Zeitzone die ganze Logik um eine Stunde verschiebt.

Feiertagspläne sind der zweite unterschätzte Hebel. Karfreitag, Heiligabend, Pfingstmontag, die Woche der Visitation, die Gemeindefreizeit — jeder dieser Tage kann einen eigenen Anrufverlauf mit eigener Ansage bekommen. Wer die Feiertage einmal im Jahr in einer Sitzung des Presbyteriums oder der Kirchenverwaltung durchgeht und danach einträgt, spart sich zwölf Monate Improvisation.

Die Ansage kann als Audiodatei hochgeladen werden — WAV, MP3 oder WMA, höchstens fünf Megabyte — oder als Text eingegeben werden, den das System vorliest, bis zu tausend Zeichen. Für Deutsch funktioniert die Sprachausgabe aus Text gut. Was für Deutsch nicht funktioniert, ist die Spracherkennung. Sprachbefehle wie „Sagen Sie Seelsorge“ gibt es in einer deutschsprachigen Konfiguration schlicht nicht, und die Namenswahl läuft ausschließlich über die Zifferntasten. Wer Barrierefreiheit ernst nimmt, plant deshalb einen kurzen Weg zur Vermittlung ein: eine Taste, ein Mensch.

TIPP • Wahlbereich der Namenswahl einschränken

Wenn du Namenswahl oder Durchwahlwahl anbietest, kannst du festlegen, wer im Verzeichnis auftaucht. Der Wahlbereich lässt sich über Microsoft-365-Gruppen, Verteilerlisten oder Sicherheitsgruppen ein- und ausschließen. Genau hier gehören die Konten der Beratungsstelle und der Seelsorge heraus. Steht eine Person auf beiden Listen oder ist sie in der globalen Adressliste ausgeblendet, wird sie ausgeschlossen — die restriktivere Regel gewinnt.

Zweiter Hinweis aus der Praxis: Belegte Zifferntasten werden vor der Namenssuche ausgewertet. Wer Tasten belegt und gleichzeitig Namenswahl aktiviert, produziert Anrufe, die mitten in der Namenseingabe weggeleitet werden. Microsoft empfiehlt deshalb einen eigenen Auto Attendant für die Namenswahl, auf den eine Taste des Hauptmenüs verweist.

Anrufwarteschlange: wer klingelt, wie lange, und wer sich abmelden darf

Hinter dem Auto Attendant liegt die Warteschlange. Sie ist der Ort, an dem die Vertretungsregel technisch wird. Vier Verteilverfahren stehen zur Auswahl, und die Wahl hat handfeste Folgen für das Arbeitsklima.

Verfahren	Verhalten	Passt zu	Nebenwirkung
Vermittlung (Rundruf)	Alle angemeldeten Personen klingeln gleichzeitig, die erste Annahme gewinnt	Zentrale im Kirchenkreis, kleines Team mit gemeinsamem Raum	Ständiges Klingeln bei allen; erzeugt subtilen Wettbewerb um schnelle Annahme
Seriell	Nacheinander in fester Reihenfolge der Liste	Bereitschaft nach Dienstplan, klare Erst- und Zweitzuständigkeit	Die erste Person der Liste trägt die Hauptlast, falls die Reihenfolge nie rotiert
Round Robin	Gleichmäßige Verteilung, jede Person bekommt ähnlich viele Anrufe	Pfarrbüro mit zwei bis vier Personen, Verwaltung im Dekanat	Braucht gepflegte Präsenz, sonst klingelt es bei Abwesenden ins Leere
Längste Ruhezeit	Der Anruf geht an die Person, die am längsten nichts getan hat; setzt Präsenz „Verfügbar“ voraus	Beratungsstelle mit mehreren Fachkräften und ungleichen Gesprächslängen	Präsenzsteuerung ist zwingend und lässt sich nicht abschalten; wirkt schnell wie eine Taktung

Microsoft empfiehlt Round Robin oder längste Ruhezeit, eingeschaltete Präsenzsteuerung, eingeschalteten Konferenzmodus und eine Signalisierungszeit von mindestens zwanzig Sekunden. Diese Empfehlungen sind technisch sinnvoll, aber sie sind eben technisch. In einer Dienstgemeinschaft ist die Frage, ob ein System die Reihenfolge der Anrufannahme regelt, auch eine Frage der Haltung. Round Robin mit einer großzügigen Signalisierungszeit ist in aller Regel der Kompromiss, mit dem die MAV leben kann: Es verteilt fair, ohne zu takten.

Zwei Schalter entscheiden über den Alltag. Der erste heißt Präsenzsteuerung: Nur wer auf „Verfügbar“ steht, bekommt Anrufe. Das ist die ehrlichste aller Einstellungen — und gleichzeitig die, die am schnellsten in eine Anwesenheitskontrolle kippt, wenn jemand anfängt, Präsenzverläufe auszuwerten. Der zweite heißt Abmeldung: Personen dürfen sich aus der Warteschlange nehmen. Microsoft empfiehlt, das zu erlauben. In einer Beratungsstelle ist es nicht verhandelbar. Wer gerade ein Gespräch über sexualisierte Gewalt geführt hat, braucht zehn Minuten, bevor das nächste Telefon klingelt.

Vertretung: drei Wege, von denen nur einer trägt

Vertretung lässt sich in Teams auf drei Arten bauen, und die Unterschiede werden meist erst im zweiten Jahr sichtbar.

Der erste Weg ist die persönliche Rufumleitung. Die Sekretärin stellt ihr Telefon auf die Kollegin um. Das funktioniert sofort, ist schnell eingerichtet und niemand weiß hinterher, warum Anrufe bei einer Person landen, die seit drei Monaten in Elternzeit ist. Rufumleitung und paralleles Klingeln lassen sich in der Anrufrichtlinie getrennt für interne Ziele und für externe Rufnummern steuern — und genau dort gehört externe Weiterleitung für Beratungs- und Seelsorgekonten abgeschaltet, damit niemand auf die Idee kommt, das Seelsorgetelefon aufs Privathandy zu legen.

Der zweite Weg ist Delegierung und Anrufgruppen. Eine Person darf für eine andere annehmen und in deren Namen hinausrufen. Praktisch für das Pfarramt, in dem das Sekretariat Anrufe für die Pfarrperson entgegennimmt. Wichtig zu wissen: Wer im Namen einer anderen Person oder einer Warteschlange telefoniert, sendet deren Rufnummer nach außen, nicht die eigene. Das ist meistens genau das, was man will — und in dem einen Fall, in dem man es nicht will, ist es ein Datenleck.

Der dritte Weg ist die Gruppenmitgliedschaft in der Warteschlange. Die Vertretung ist kein Sonderzustand, sondern ein dauerhaft konfigurierter Kanal: Das Sekretariat der Nachbargemeinde ist Mitglied derselben Sicherheitsgruppe und meldet sich an, wenn Vertretung ansteht. Das ist der einzige Weg, der audittierbar bleibt, der beim Personalwechsel nicht bricht und den man einer Aufsicht erklären kann. Zwei Hinweise aus der Praxis: Neu in eine Gruppe aufgenommene Personen können bis zu acht Stunden brauchen, bis der erste Anruf ankommt. Und wer die Warteschlange über die Schichtplanung steuert, muss mit einem Abgleichsverzug von etwa fünfzehn Minuten rechnen — in beide Richtungen.

WICHTIG · Gemeinsame Voicemail ist keine Nebensache

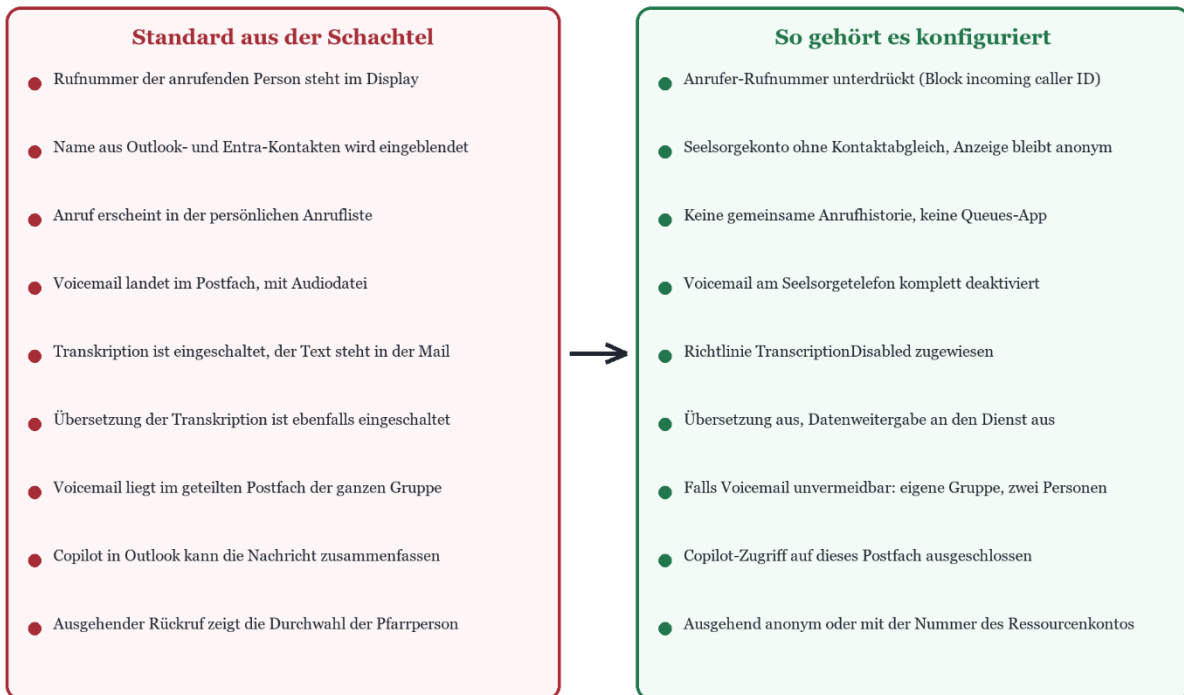
Die gemeinsame Voicemail einer Warteschlange oder eines Auto Attendants liegt in einer Microsoft-365-Gruppe, einer Verteilerliste oder einer E-Mail-aktivierten Sicherheitsgruppe. Der Unterschied ist erheblich: Bei einer Microsoft-365-Gruppe landet die Nachricht im Ordner der Gruppe. Bei einer Verteilerliste oder einer Sicherheitsgruppe bekommt jedes Mitglied eine eigene Kopie ins persönliche Postfach.

Eine Kopie im persönlichen Postfach bedeutet: Du kannst sie nicht mehr zentral löschen. Sie unterliegt der Aufbewahrung des persönlichen Postfachs, sie taucht in der Suche auf, sie ist für Copilot sichtbar, und beim Ausscheiden der Person wandert sie in dessen Archivierung. Für Pfarrbüro, Beratung und Seelsorge ist die Microsoft-365-Gruppe die einzig sinnvolle Variante — und pro Einstiegspunkt eine eigene. Microsoft rät ausdrücklich davon ab, mehrere Warteschlangen mit unterschiedlichen Teams auf dieselbe Gruppe zu legen.

Seelsorgetelefon: keine Nummer, kein Name, kein Transkript

Ein Seelsorgetelefon ist technisch die einfachste Konfiguration in diesem Beitrag und organisatorisch die anspruchsvollste. Denn die Anforderung lautet nicht „möglichst wenig speichern“, sondern „nichts speichern, was auf den Inhalt oder die Person schließen lässt“. Das Seelsorgegeheimnis kennt keine Interessenabwägung, keine berechtigten Interessen und keine Aufbewahrungsfrist. Es kennt nur: Darüber wird nicht gesprochen, und es wird nichts aufgeschrieben.

Seelsorgetelefon: Datenspur ab Werk und nach der Härtung



Die linke Spalte ist kein Fehler. Sie ist die Voreinstellung.

Rufnummernunterdrückung wirkt in zwei Richtungen

Teams trennt sauber zwischen der Nummer, die hereinkommt, und der Nummer, die hinausgeht. Beide werden über dieselbe Richtlinie gesteuert, die Anrufer-ID-Richtlinie.

Für die eingehende Richtung gibt es einen Schalter, der die Anzeige der Rufnummer externer Anrufe unterdrückt. Ist er gesetzt, erscheint der Anruf als „Anonymous“. Entscheidend für die Praxis: Das ist eine reine Administratoreinstellung. Die Person am Seelsorgetelefon kann sie nicht versehentlich abschalten, und sie kann sie auch nicht heimlich einschalten. Genau diese Eigenschaft macht sie zu einer belastbaren technisch-organisatorischen Maßnahme, die man einer Aufsicht vorlegen kann.

Es gibt eine Falle, die fast jedes Projekt trifft. Teams zeigt bei eingehenden Anrufen nicht einfach die übermittelte Nummer, sondern gleicht sie gegen Kontakte ab — in dieser Reihenfolge: persönliche Kontakte der angerufenen Person, dann Kontakte aus Outlook und Entra ID, dann der übermittelte Name aus dem Netz, dann die Rufnummer. Durchsucht werden dabei die Felder für Mobiltelefon und Geschäftstelefon, und zwar nur bei Nummern im internationalen Format mit Pluszeichen. Das heißt im Klartext: Wenn eine Gemeindesekretärin die Nummer einer Person als Outlook-Kontakt gepflegt hat und dieselbe Person abends das Seelsorgetelefon anruft, kann im Display ein Name stehen, wo keiner stehen dürfte. Ohne die Unterdrückung der eingehenden Rufnummernanzeige ist genau das der Normalfall.

Für die ausgehende Richtung hast du drei Optionen: die eigene Rufnummer, anonym, oder die Rufnummer eines Ressourcenkontos. Für Rückrufe aus der Beratungsstelle ist die dritte Variante die richtige — die Klientin sieht die Nummer der Beratungsstelle, nicht die Durchwahl der Fachkraft. Ein Feld für den ausgehenden Namen gibt es ebenfalls, bis zu zweihundert Zeichen; ob dieser Name beim Angerufenen ankommt, hängt allerdings vom Netzbetreiber ab und ist nichts, worauf man ein Konzept bauen sollte.

WICHTIG · Zwei Ausnahmen, die du kennen musst

Notrufe senden immer die echte Rufnummer der anrufenden Person an die Notrufabfragestelle. Keine Richtlinie der Welt ändert daran etwas — und das ist auch gut so. Wer in der Konzeption behauptet, das Seelsorgetelefon sei technisch vollständig anonym, sagt die Unwahrheit.

Wenn du den Benutzern erlaubst, die Richtlinie zu übersteuern, gewinnt immer die Benutzereinstellung. Eine Richtlinie, die auf „Ressourcenkonto“ steht, wird durch einen Haken im Client zu „anonym“ — und eine Richtlinie, die auf „anonym“ steht, wird durch das Entfernen desselben Hakens zur echten Durchwahl. Für Seelsorge- und Beratungskonten gehört diese Übersteuerung abgeschaltet.

Voicemail: die gefährlichste Komfortfunktion im ganzen Produkt

Cloud Voicemail ist ab Werk großzügig konfiguriert. In der Standardrichtlinie ist die Transkription eingeschaltet, die Übersetzung der Transkription ist eingeschaltet, die maximale Aufnahmedauer beträgt fünf Minuten, und die Bearbeitung der Anrufannahmeregeln durch die Person selbst ist erlaubt. Das ist für ein Vertriebsteam eine gute Voreinstellung. Für ein Seelsorgetelefon ist es eine Katastrophe mit Ansage.

Was dabei technisch passiert, beschreibt Microsoft selbst sehr klar: Eine Voicemail in Outlook ist eine ganz normale E-Mail mit der Audiodatei als Anhang und der Transkription im Nachrichtentext. Sie ist durchsuchbar. Sie ist kategorisierbar. Sie ist über Postfachregeln verschiebbar. Und Microsoft empfiehlt in der eigenen Dokumentation ausdrücklich, Voicemails in einem eigenen Ordner zu sammeln, damit Copilot in Outlook sie besser zusammenfassen kann. Das ist für ein Serviceteam ein Feature. Für einen Seelsorgeanruf ist es der Moment, in dem aus einem geschützten Gespräch ein durchsuchbares Dokument wird.

WARNUNG · Die Voicemail-Transkription eines Seelsorgeanrufs im geteilten Postfach

Das Szenario, das in Projekten regelmäßig auftaucht — meist erst, wenn es schon passiert ist: Eine Landeskirche richtet für ein Seelsorgetelefon eine Anrufwarteschlange ein. Nach fünfundvierzig Sekunden ohne Annahme geht der Anruf auf die gemeinsame Voicemail. Die gemeinsame Voicemail hängt an einer Verteilerliste, in der elf Personen stehen: sechs Pfarrpersonen, zwei Sekretariate, die Verwaltungsleitung und zwei Ehrenamtliche aus der Telefonseelsorge-Gruppe.

Um 23:40 Uhr ruft jemand an und spricht neunzig Sekunden lang darüber, warum heute Abend nichts mehr geht. Die Cloud-Voicemail transkribiert das Gespräch automatisch, weil die Standardrichtlinie greift. Am nächsten Morgen liegen elf identische E-Mails in elf persönlichen Postfächern, jede mit einer Audiodatei und einem Volltext. Der Volltext ist über die Postfachsuche auffindbar, er ist in der eDiscovery-Suche auffindbar, er unterliegt der Aufbewahrungsrichtlinie der persönlichen Postfächer, und wenn Copilot im Tenant freigegeben ist, kann er zusammengefasst werden.

Rechtlich ist das kein Datenschutzverstoß mit Bußgeldrisiko. Es ist schlimmer: Es ist ein Bruch des Seelsorgegeheimnisses, das sowohl DSG-EKD als auch KDG ausdrücklich unberührt lassen, und dessen unbedingter Charakter im Seelsorgegeheimnisgesetz der EKD ausformuliert ist. Die Person, die den Anruf getätigt hat, hat mit einer Seelsorgerin gesprochen. Gesprochen hat sie tatsächlich mit einem Postfach.

Die Gegenmaßnahme ist banal und kostet nichts: Am Seelsorgetelefon gibt es keine Voicemail. Punkt. Wenn eine Nachrichtenmöglichkeit fachlich zwingend ist, dann über eine eigene Microsoft-365-Gruppe mit zwei Mitgliedern, mit einer Voicemail-Richtlinie ohne Transkription und ohne Übersetzung, ohne Weitergabe von Sprach- und Transkriptionsdaten zur Verbesserung des Dienstes, mit einer kurzen Aufnahmedauer und einer expliziten Ansage, dass hier keine seelsorglichen Inhalte

hinterlassen werden sollen.

Die gute Nachricht: Microsoft liefert für den wichtigsten Fall eine fertige Richtlinie mit. Es gibt eine vorkonfigurierte Voicemail-Richtlinie namens „TranscriptionDisabled“, die weder bearbeitet noch gelöscht werden kann — und die sich genau deshalb gut als Nachweis gegenüber der Aufsicht eignet. Sie lässt sich einzelnen Personen, Gruppen oder Ressourcenkonten zuweisen. Plane ein: Der Voicemail-Dienst hält die Richtlinien zwischengespeichert und aktualisiert den Zwischenspeicher alle fünf Minuten. Ein Testanruf direkt nach der Zuweisung beweist also gar nichts.

Einstellung in der Voicemail-Richtlinie	Voreinstellung	Pfarrbüro	Beratung	Seelsorge
Transkription der Nachricht	ein	aus	aus	aus (oder gar keine Voicemail)
Übersetzung der Transkription	ein	aus	aus	aus
Maskierung von Schimpfwörtern	aus	egal	egal	egal
Weitergabe von Sprach- und Transkriptionsdaten an den Dienst	Benutzerentscheidung	aus	aus	aus
Maximale Aufnahmedauer	5 Minuten	3 Minuten	2 Minuten	nicht anwendbar
Anrufannahmeregeln durch die Person änderbar	ja	ja	nein	nein

Noch ein Hinweis, der in der Anwenderkommunikation wichtig wird: Ist die Transkription abgeschaltet, enthält die zugestellte Nachricht den Hinweis, die Audioqualität sei für eine Transkription nicht ausreichend gewesen. Das ist sachlich irreführend und führt verlässlich zu Störungsmeldungen. Ein Satz im Anwenderleitfaden erspart dir ein Dutzend Tickets.

Beratungsstelle und Bereitschaft: anonym erster Kontakt, echte Dienstpläne

Anonym anrufen heißt nicht spurlos anrufen

In der Beratung ist Anonymität im Erstkontakt fachlicher Standard, kein Datenschutzluxus. Wer zum ersten Mal in einer Schuldnerberatung anruft, will erst einmal wissen, ob das überhaupt etwas für ihn ist. Die technische Umsetzung ist unspektakulär: eingehende Rufnummernanzeige unterdrücken, Beratungskonten aus dem Wählbereich der Namenswahl ausschließen, keine gemeinsame Anrufliste, keine Queues-App auf diesen Warteschlangen.

Was dabei ehrlich kommuniziert werden muss: Der Anruf ist für die Fachkraft anonym, nicht für den Telefonanbieter und nicht für die Verbindungsdaten. Die Rufnummer existiert weiter, sie wird nur nicht angezeigt. Wer in einer Einwilligungserklärung oder auf der Website schreibt „Ihr Anruf ist vollständig anonym“, macht eine Zusage, die die Technik nicht halten kann. Richtiger ist: „Ihre Rufnummer wird uns nicht angezeigt. Wir speichern keine Gesprächsinhalte. Verbindungsdaten entstehen beim Telefonanbieter, wie bei jedem Telefonat.“

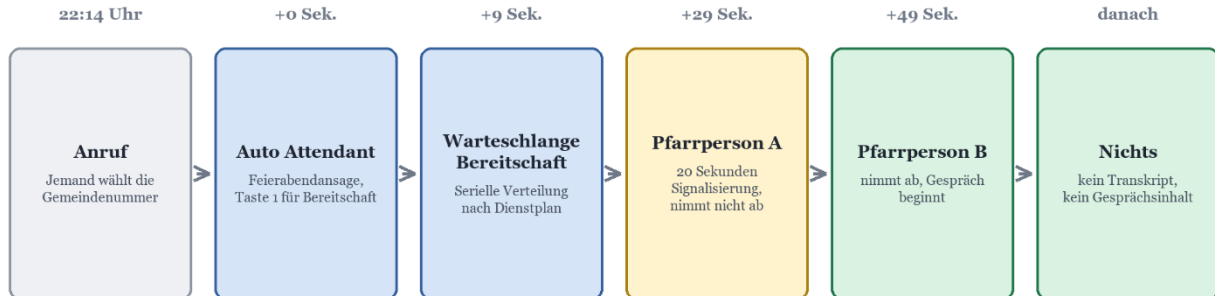
Für laufende Fälle dreht sich die Logik um. Dann ruft die Fachkraft zurück, und dann soll im Display der Klientin nicht die Durchwahl eines Menschen stehen, sondern die Nummer der Beratungsstelle. Genau dafür gibt es die Möglichkeit, die ausgehende Rufnummer auf ein Ressourcenkonto zu setzen. Zu beachten ist, dass dieses Ressourcenkonto dafür eine Lizenz für Ressourcenkonten und eine passende Rufnummer beziehungsweise eine Sprachrouting-Richtlinie braucht — und dass Microsoft die Lizenzanforderungen für ausgehende Anrufe aus Auto Attendants und Warteschlangen zum 1. November 2025 geändert hat. Das ist bei Bestandskonfigurationen der häufigste Grund, warum ein Rückruf plötzlich nicht mehr geht.

Wenn es um die Akte hinter dem Anruf geht — Beratungsdokumentation, Sozialdaten, Schweigepflicht, Schutz mit Bordmitteln —, liegt die Vertiefung im Beitrag [Klientendaten in Diakonie und Caritas: Sozialdaten, Schweigepflicht und Schutz mit Microsoft Purview](#). Dieser Beitrag hier endet bewusst am Telefonhörer.

Die Bereitschaft am Sonntagabend

Bereitschaft ist der Punkt, an dem Technik, Dienstrecht und Seelsorge gleichzeitig zusammenkommen. Technisch ist es eine Warteschlange mit serieller Verteilung, in der die Reihenfolge dem Dienstplan folgt. Organisatorisch ist es die Frage, wer wann erreichbar sein muss, ob das Rufbereitschaft oder Bereitschaftsdienst ist, und was die AVR oder die kirchliche Arbeitsvertragsordnung dazu sagt. Das ist keine IT-Frage, aber die IT-Konfiguration schafft Tatsachen: Wer in der Warteschlange steht, ist erreichbar, und wer erreichbar ist, leistet Dienst.

Bereitschaft der Pfarrpersonen: die Kette am Sonntagabend



Was in der Dienstvereinbarung stehen muss:

Die Warteschlange protokolliert, wer wann abgenommen hat. Diese Auswertung ist eine Leistungsaussage über einzelne Personen — und damit mitbestimmungspflichtig, unabhängig davon, ob jemand sie jemals öffnet.

Zwei Minuten Technik. Der Rest ist Dienstplan und Vertrauen.

Drei Empfehlungen aus Projekten, die funktioniert haben. Erstens: Der Dienstplan wird nicht in der Teams-Verwaltung gepflegt, sondern in einer Gruppe, die das Pfarramt selbst verwaltet. Zweitens: Die Abmeldung aus der Warteschlange bleibt erlaubt, damit eine Person, die gerade in einem Sterbezimmer steht, das Telefon stummschalten kann, ohne eine Administratorin anzurufen. Drittens: Es gibt eine letzte Instanz. Wenn niemand angemeldet ist, greift die Behandlung für „niemand angemeldet“ — und die sollte auf eine Ansage mit einer echten Alternative zeigen, nicht auf eine leere Mailbox. Die bundesweite Telefonseelsorge ist rund um die Uhr erreichbar; eine Ansage, die darauf verweist, ist besser als jedes Warteschlangen-Design.

TIPP · Was du für die Behandlung von Ausnahmen konfigurieren solltest

Überlauf: Standard sind fünfzig gleichzeitig wartende Anrufe, einstellbar zwischen null und zweihundert. Für ein Pfarrbüro ist fünfzig absurd hoch — drei bis fünf sind realistisch, und danach lieber eine ehrliche Ansage als sechs Minuten Wartemusik.

Zeitüberschreitung: einstellbar von null Sekunden bis fünfundvierzig Minuten. Für das Pfarrbüro sind fünfundvierzig bis sechzig Sekunden ein guter Wert, für die Bereitschaft eher zwei Minuten, weil jemand erst zum Telefon gehen muss.

Niemand angemeldet: Diese Behandlung greift, wenn keine Person angemeldet ist beziehungsweise — bei eingeschalteter Präsenzsteuerung — alle auf „Offline anzeigen“ stehen. Du kannst festlegen, ob sie nur für neue Anrufe oder auch für bereits wartende gilt.

Rückrufangebot: Wer lange wartet, kann einen Rückruf anfordern. Klingt gut, hat aber eine Bedingung, die reihenweise übersehen wird — die Wartemusik muss zu Ende gespielt haben, bevor das Angebot kommt. Die mitgelieferte Standardmusik ist zwei Minuten lang. Steht die Zeitüberschreitung auf sechzig Sekunden, wird der Rückruf nie angeboten.

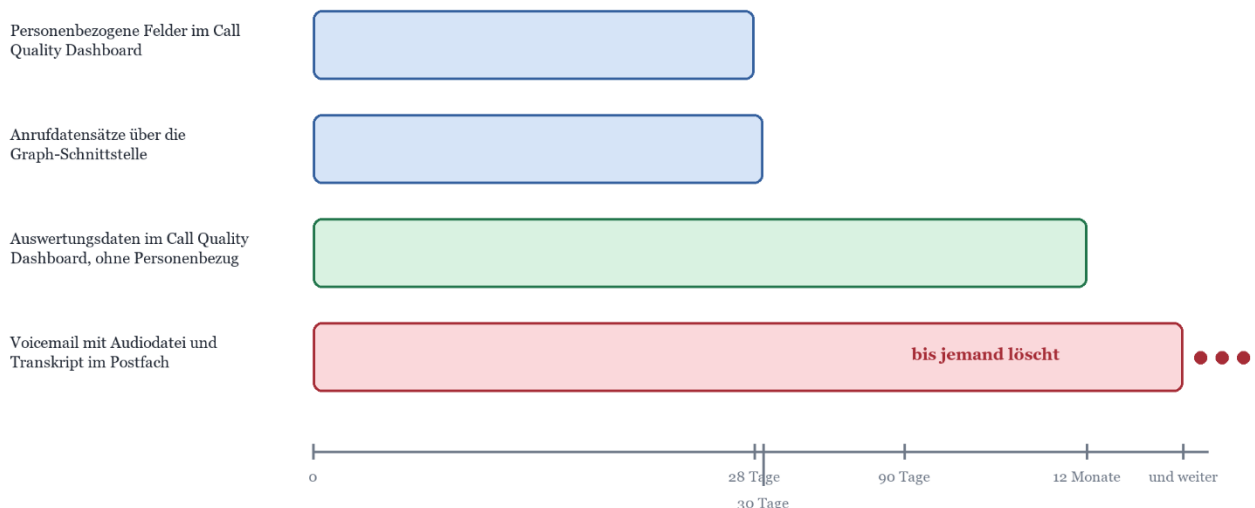
Anrufprotokolle, Auswertungen und die Mitarbeitervertretung

Jetzt zum Teil, der Projekte aufhält — und zwar zu Recht. Eine Telefonanlage, die protokolliert, wer wann wie lange mit wem gesprochen hat, ist eine technische Einrichtung, die geeignet ist, Verhalten und Leistung zu überwachen. Das ist keine Meinung, das ist der Wortlaut der Mitbestimmungstatbestände auf beiden Seiten.

Was Microsoft tatsächlich speichert — und wie lange

Es hilft enorm, in der MAV-Sitzung konkret zu sein. Die Datenhaltung ist nämlich differenzierter, als beide Seiten meist annehmen.

Wie lange leben Telefoniedaten? Vier sehr verschiedene Uhren



Drei Uhren laufen automatisch ab. Die vierte ist eine Ablage und läuft nie ab.

Datenquelle	Was drinsteht	Wie lange	Mitbestimmung
Anrufverlauf im Teams-Client	eigene ein- und ausgehende Anrufe, Zeit,	begrenzter Zeitraum im Client, wird	in der Regel unkritisch, weil nur die Person selbst

	Dauer, Gegenstelle	fortlaufend gekürzt	sieht
Gemeinsame Anrufliste der Warteschlange	verpasste, angenommene und ausgehende Anrufe der Warteschlange, für berechnete Personen sichtbar	solange konfiguriert	mitbestimmungspflichtig; gehört für Seelsorge und Beratung abgeschaltet
Call Quality Dashboard	Qualitätsdaten, Geräte, Netzwerk; personenbeziehbare Felder separat	Auswertungsdaten zwölf Monate, personenbeziehbare Felder werden nach 28 Tagen entfernt	Zugriff über Rollen steuern, Zweckbindung festhalten
Anruflisten über die Graph-Schnittstelle	Datensatz je Anruf oder Besprechung, maschinell abrufbar	30 Tage	eigene Auswertungen daraus sind klar mitbestimmungspflichtig
Historische Berichte für Auto Attendant und Warteschlange	Anruflisten, Wartezeiten, Ergebnis je Anruf, Zeitstrahl je Person	Berichtszeitraum wählbar	der heikelste Bericht; Microsoft selbst schließt eine Nutzung für Prüfungs-, Compliance- und abrechnungsnahe Zwecke aus
Voicemail im Postfach	Audiodatei, gegebenenfalls Transkript, als normale E-Mail	unbegrenzt, bis jemand löscht oder eine Aufbewahrungsregel greift	gehört in das Löschen- und Aufbewahrungskonzept, nicht in die Telefonie

FAKTEN · Ein Satz aus der Microsoft-Dokumentation, der in jede Dienstvereinbarung gehört

Zu den historischen Berichten für Auto Attendants und Anrufwarteschlangen schreibt Microsoft ausdrücklich, dass diese auf Diagnostikmetrie beruhen, dass die Daten nur so vollständig sind wie die empfangene Telemetrie — und dass eine Nutzung dieser Berichte für Prüfungs-, Compliance- oder abrechnungsnahe Szenarien nicht unterstützt wird.

Das ist ein starkes Argument, und es wirkt in beide Richtungen. Für die MAV: Der Hersteller selbst erklärt die Berichte für Leistungsbeurteilung als ungeeignet. Für die Dienststellenleitung: Damit lässt sich glaubwürdig zusagen, dass diese Berichte nicht zur Personalbeurteilung herangezogen werden — weil sie es objektiv nicht können.

MVG-EKD, MAVO und die Frage, wann die MAV am Tisch sitzt

Auf evangelischer Seite regelt das Mitarbeitervertretungsgesetz der EKD die Mitbestimmung in organisatorischen und sozialen Angelegenheiten. Die Einführung und Anwendung von Maßnahmen oder technischen Einrichtungen, die dazu geeignet sind, das Verhalten oder die Leistung der Beschäftigten zu überwachen, ist dort in § 40 Nr. 11 MVG-EKD ausdrücklich als mitbestimmungspflichtig aufgeführt. Auf katholischer Seite steht die Parallele in § 36 Abs. 1 Nr. 9 MAVO: Die Einführung und Anwendung technischer Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu überwachen, bedarf der Zustimmung der Mitarbeitervertretung. Die Landeskirchen und Bistümer weichen in ihren

Übernahmefassungen teilweise ab; ein Blick in die vor Ort geltende Fassung ist Pflicht, bevor jemand eine Paragrafennummer in eine Vorlage schreibt.

Ein Urteil des Kirchlichen Arbeitsgerichtshofs aus dem Jahr 2020 hat die Reichweite dieser Vorschrift für Cloud-Dienste sehr deutlich gemacht: Der Dienstgeber wendet ein technisches Überwachungssystem auch dann an, wenn er im Einvernehmen mit einem Dritten seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anweist, sich der Überwachung durch dessen technische Einrichtung zu unterwerfen. Es kommt dabei nicht darauf an, ob der Dienstgeber selbst auf die erfassten Daten zugreifen kann. Übersetzt in die Telefonie-Welt: Das Argument „Das liegt doch bei Microsoft, wir sehen das gar nicht“ trägt nicht.

Der praktische Weg ist in beiden Konfessionen derselbe und heißt Dienstvereinbarung. Sowohl das MVG-EKD als auch die MAVO sehen sie ausdrücklich vor. Eine brauchbare Dienstvereinbarung zur Telefonie beantwortet sechs Fragen: Welche Auswertungen gibt es überhaupt? Wer darf sie sehen? Zu welchem Zweck? In welcher Aggregationsstufe? Wie lange werden sie aufbewahrt? Und was passiert bei einem konkreten Anlass, etwa einem Verdacht auf Missbrauch der Telefonanlage? Wer diese sechs Fragen beantwortet, braucht kein vierzigseitiges Werk.

Die ausführliche Behandlung von Mitbestimmung, Beteiligungsverfahren und Mustergliederung einer Dienstvereinbarung steht im Beitrag [Mitarbeitervertretung und Microsoft 365: MVG-EKD, MAVO, Dienstvereinbarung und Mitbestimmung bei Teams, Copilot und Protokollierung](#). Für die Telefonie reicht meist ein Anhang zu einer bestehenden Vereinbarung.

TIPP · Die MAV früh einbinden ist keine Höflichkeit, sondern Projektsteuerung

In der Praxis scheitert kein Telefonie-Projekt an der Mitbestimmung. Es scheitert daran, dass die MAV vier Wochen vor dem Umstellungstermin eine zweihundert Seiten starke Konfigurationsdokumentation bekommt und verständlicherweise erst einmal nicht zustimmt. Nimm die Tabelle aus dem zweiten Abschnitt dieses Beitrags, ergänze sie um deine tatsächlichen Warteschlangen und leg sie der MAV in der ersten Projektphase vor. Eine Seite, die zeigt, welche Auswertung es gibt und welche bewusst abgeschaltet wird, bringt dich weiter als jedes Gutachten.

Häufige Fragen

Können wir die Voicemail-Transkription nur für das Seelsorgetelefon abschalten?

Ja. Die Transkription wird über die Voicemail-Richtlinie gesteuert, und Richtlinien werden einzelnen Personen, Gruppen oder Ressourcenkonten zugewiesen. Microsoft liefert eine vorkonfigurierte Richtlinie namens „TranscriptionDisabled“ mit, die sich weder bearbeiten noch löschen lässt — das macht sie als Nachweis gegenüber der Aufsicht besonders brauchbar. Zwei Dinge musst du einplanen: Der Voicemail-Dienst aktualisiert seinen Zwischenspeicher für Richtlinien alle fünf Minuten, ein Testanruf unmittelbar nach der Zuweisung ist also nicht aussagekräftig. Und wenn eine gemeinsame Voicemail hinter einer Warteschlange hängt, gehört in den Testplan ein echter Anruf mit Prüfung der zugestellten Nachricht — Konfiguration und Wirkung auseinanderzuhalten ist bei diesem Thema keine Paranoia, sondern Sorgfalt.

Reicht es nicht, wenn wir die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anweisen, Seelsorgeinhalte nicht auf die Mailbox zu sprechen?

Nein, und zwar aus einem einfachen Grund: Die Anweisung richtet sich an die falsche Seite. Die Person, die um 23:40 Uhr anruft, hat keine Dienstanweisung gelesen. Sie ruft an, weil sie reden will, und spricht auf die Mailbox, wenn niemand abnimmt. Technische Maßnahmen, die unabhängig vom Verhalten der anrufenden Person wirken, sind hier die einzige belastbare Lösung. Das gilt auch für die Aufsicht: Eine organisatorische Regelung ohne technische Absicherung ist bei besonders geschützten Inhalten schwer zu verteidigen.

Sieht eine Mitarbeiterin in der Beratungsstelle die Rufnummer, wenn wir sie unterdrücken?

Nein. Ist in der Anrufer-ID-Richtlinie die Unterdrückung der eingehenden Rufnummernanzeige gesetzt, erscheint der Anruf als „Anonymous“. Wichtig ist, dass es sich um eine reine Administratoreinstellung handelt: Sie steht den Benutzerinnen und Benutzern in ihren eigenen Einstellungen nicht zur Verfügung und kann weder versehentlich noch bewusst abgeschaltet werden. Beachte aber die Kontaktauflösung: Ohne diese Unterdrückung gleicht Teams eingehende Rufnummern gegen persönliche Kontakte sowie Outlook- und Entra-Kontakte ab und zeigt gegebenenfalls einen Namen an.

Wir haben nur eine Rufnummer für Gemeindebüro und Seelsorge. Geht das?

Technisch ja, fachlich nein. Über ein Wahlmenü lässt sich beides hinter einer Nummer erreichen. Nur hängen dann an ein und demselben Einstiegspunkt zwei völlig verschiedene Schutzbedarfe, und jede Änderung am Pfarrbüro-Zweig kann den Seelsorge-Zweig treffen. Dazu kommt die Signalisierung nach außen: Wenn Rückrufe aus der Seelsorge die Gemeindenummer zeigen, ist im Display der angerufenen Person nachvollziehbar, dass dort jemand aus der Gemeinde angerufen hat. Eine zweite Rufnummer kostet wenig und trennt sauber.

Dürfen wir Anrufe in der Beratungsstelle zur Qualitätssicherung aufzeichnen?

Die Frage ist in Kirche und Diakonie fast immer mit Nein zu beantworten, und zwar aus mehreren Richtungen gleichzeitig. Aufzeichnung von Gesprächen mit Klientinnen und Klienten berührt das Persönlichkeitsrecht der anrufenden Person, die Schweigepflicht der Fachkraft und — wo Seelsorge im Spiel ist — das Seelsorgegeheimnis, das DSG-EKD und KDG ausdrücklich unberührt lassen. Hinzu kommt die Mitbestimmung: Die Einführung einer Aufzeichnungsfunktion ist eine technische Einrichtung im Sinne der Mitbestimmungstatbestände. Für Schulungszwecke sind moderierte Rollenspiele der ehrlichere Weg.

Wie regeln wir die Vertretung, wenn eine Gemeinde nur eine halbe Sekretariatsstelle hat?

Über die Warteschlange und eine gepflegte Gruppenmitgliedschaft, nicht über persönliche Rufumleitungen. Das Sekretariat der Nachbargemeinde oder das Gemeindeamt des Kirchenkreises wird Mitglied derselben Sicherheitsgruppe und meldet sich an, wenn Vertretung ansteht. Der Vorteil: Der Weg ist dokumentiert, er bricht beim Personalwechsel nicht, und er lässt sich zentral beenden. Zwei Fristen musst du kennen — neu hinzugefügte Personen können bis zu acht Stunden brauchen, bis der erste Anruf ankommt, und Änderungen über die Schichtplanung brauchen etwa fünfzehn Minuten bis zur Wirkung.

Braucht jede Warteschlange und jeder Auto Attendant ein eigenes Ressourcenkonto mit Lizenz?

Jeder Einstiegspunkt, der Anrufe direkt annimmt, braucht ein Ressourcenkonto mit einer Lizenz für Ressourcenkonten. Verschachtelte Auto Attendants und Warteschlangen, die Anrufe von einem bereits annehmenden Auto Attendant oder einer Warteschlange bekommen, brauchen dagegen kein eigenes Ressourcenkonto mehr. Bestehende Konfigurationen mit Ressourcenkonten funktionieren weiter. Achte bei ausgehenden Anrufen aus Auto Attendants und Warteschlangen auf die zum 1. November 2025 geänderten Lizenzanforderungen — das ist der häufigste Grund, warum ein Rückruf nach einer Bestandsmigration plötzlich scheitert.

Kann die MAV verlangen, dass wir die historischen Berichte gar nicht erst einrichten?

Verlangen kann sie es; ob sie es durchsetzt, hängt von der vor Ort geltenden Fassung von MVG-EKD oder MAVO und vom Verhandlungsverlauf ab. In der Praxis ist ein anderes Ergebnis meist besser für beide Seiten: Die Berichte werden eingerichtet, aber der Zugriff wird eng auf wenige benannte Rollen begrenzt, die Auswertung erfolgt nur aggregiert über die gesamte Warteschlange, und die personenbezogene Zeitstrahlansicht bleibt aus. Hilfreich ist dabei, dass Microsoft selbst eine Nutzung dieser Berichte für Prüfungs-, Compliance- und abrechnungsnahe Zwecke ausschließt — das lässt sich wörtlich in die Dienstvereinbarung übernehmen.

Wie gehen wir mit Ehrenamtlichen um, die in der Telefonseelsorge mitarbeiten?

Vorsichtig. Ehrenamtliche brauchen für die Anrufannahme in einer Warteschlange eine Identität und eine Telefonielizenz, und damit sind sie im Tenant sichtbar, in Adresslisten auffindbar und potenziell Mitglied von Gruppen, die deutlich mehr sehen als das Telefon. Die saubere Variante ist ein eigenes Konto mit minimalen Berechtigungen, ohne Postfachzugriff auf gemeinsame Voicemail-Gruppen, mit eigener Anrufrichtlinie ohne externe Weiterleitung und ohne Aufzeichnung. Ein Gastzugang funktioniert für Telefonie nicht.

Fazit

Teams-Telefonie im kirchlichen Umfeld ist zu neunzig Prozent dieselbe Arbeit wie überall sonst: Rufnummern, Ressourcenkonten, Verteilverfahren, Öffnungszeiten, Testanrufe. Die verbleibenden zehn Prozent entscheiden allerdings darüber, ob am Ende ein Werkzeug steht, dem Menschen ein Gespräch anvertrauen können, oder ein Kommunikationssystem, das versehentlich mitschreibt.

Diese zehn Prozent lassen sich auf eine überschaubare Liste eindampfen. Rufnummernanzeige eingehend unterdrücken, wo Anonymität fachlicher Standard ist. Ausgehende Rufnummer auf das Ressourcenkonto legen, damit keine Durchwahl bei Klientinnen und Klienten im Display steht. Voicemail-Transkription abschalten, Übersetzung abschalten, Datenweitergabe zur Dienstverbesserung abschalten — und am Seelsorgetelefon lieber ganz auf Voicemail verzichten. Gemeinsame Voicemail immer über eine eigene Microsoft-365-Gruppe, nie über eine Verteilerliste, deren Kopien in persönlichen Postfächern landen. Vertretung über Gruppenmitgliedschaft statt über private Rufumleitungen. Auswertungen eng begrenzen und das in einer Dienstvereinbarung festhalten, bevor jemand danach fragt.

Nichts davon ist teuer. Nichts davon ist technisch anspruchsvoll. Alles davon wird regelmäßig vergessen, weil die Voreinstellungen für ein Vertriebsteam gebaut sind und nicht für ein Pfarramt. Der Unterschied zwischen einer guten und einer riskanten Konfiguration liegt in etwa einem

halben Tag Arbeit — vorausgesetzt, jemand hat vorher aufgeschrieben, welche Anrufwege es überhaupt gibt.

Und falls du beim Lesen an der Stelle mit den elf E-Mails im Postfach kurz zusammengezuckt bist: Das ist die richtige Reaktion. Sie kostet dich heute zwanzig Minuten Konfiguration. Später kostet sie deutlich mehr.

WEITER IM THEMA

- › [Teams-Telefonie für kirchliche Träger: Grobkonzept von der Landeskirche bis zur Kita zum Festpreis](#) — der Rahmen über diesem Beitrag: Nummernplan, Anbindung, Standorte, Migrationspfad
 - › [Seelsorgegeheimnis und Beichtgeheimnis in Microsoft 365: Was nie in Teams, OneNote oder Copilot landen darf](#) — die inhaltliche Grundlage für alles, was hier zum Seelsorgetelefon steht
 - › [Mitarbeitervertretung und Microsoft 365: MVG-EKD, MAVO, Dienstvereinbarung und Mitbestimmung bei Teams, Copilot und Protokollierung](#) — Beteiligungsverfahren und Mustergliederung für die Dienstvereinbarung
 - › [Klientendaten in Diakonie und Caritas: Sozialdaten, Schweigepflicht und Schutz mit Microsoft Purview](#) — was mit der Beratungsakte hinter dem Anruf passiert
 - › [Kirchliche Aufbewahrungsfristen, Kassationsordnungen und Archivgesetze in Microsoft Purview abbilden](#) — für die Frage, wie lange eine Voicemail im Postfach liegen darf
 - › [Microsoft 365 im kirchlichen Krankenhaus: Büro-IT, Zusammenarbeit und Telefonie – das KIS bleibt das KIS](#) — Telefonie im Krankenhausverbund, mit eigenen Randbedingungen
- Wenn du die Konfiguration lieber einmal gemeinsam durchgehen möchtest, statt sie aus einem Artikel abzuleiten: Das ist Gegenstand der [Microsoft-365-Beratung für kirchliche Träger](#).