

Notruf, Fax und Sonderanschlüsse: Die Verwaltungsfälle, die Teams Phone lösen muss

Die Einführung von Teams Phone in einer Verwaltung scheitert nicht an den 950 Beschäftigten, die künftig mit einem Headset telefonieren. Die sind nach zwei Wochen zufrieden. Sie scheitert an den vierzig Anschlüssen, die niemand auf der Liste hatte: am Faxgerät im Standesamt, an der Türsprechstelle des Bauhofs, am Aufzug im Kreishaus, an der Rufbereitschaft des Kinder- und Jugendnotdienstes und an der Frage, welche Leitstelle eigentlich klingelt, wenn jemand im Forsthaus die 112 wählt.

Diese vierzig Anschlüsse haben eine unangenehme Eigenschaft: Sie sind einzeln betrachtet unbedeutend und in der Summe projektentscheidend. Kein Mensch verschiebt einen Umstiegsstermin, weil das Bürgerbüro seine Warteschleife noch nicht kennt. Aber einen Termin verschiebt man sofort, wenn die Frage im Raum steht, ob der Notruf aus der Außenstelle im Nachbarort bei der falschen Leitstelle aufläuft. Das ist auch richtig so. Nur sollte diese Frage nicht vier Wochen vor der Portierung auftauchen, sondern in der Bestandsaufnahme.

Dieser Beitrag gehört zur Serie [Microsoft 365 in der öffentlichen Verwaltung](#) und nimmt sich genau diese Restmenge vor. Er beschreibt, wie der Notruf aus vielen Liegenschaften technisch und organisatorisch funktioniert, was mit den Faxpflichten einzelner Ämter passiert, wie Sammelanschlüsse, Bereitschaftsdienste und das Standesamt abgebildet werden — und wo die Grenze verläuft, hinter der eine Anlage aus guten Gründen eigenständig bleibt. Die Grundentscheidung über den Anschlussweg ist dabei vorausgesetzt; sie steht in [Teams-Telefonie für Kommunen: Direct Routing, Operator Connect und die Vergabeunterlage](#).

FAKTEN · Die Kurzfassung, falls gleich eine Sitzung ansteht

Der Notruf ist in Teams kein Schalter, sondern eine Datenpflege: Netzkennungen werden mit Notrufadressen verbunden, und der Client fragt beim Anmelden und bei jedem Netzwechsel nach. Automatisches Weiterleiten an die zuständige Leitstelle liefert Microsoft selbst nur für die Vereinigten Staaten und Kanada. In Deutschland leistet das Ihr Anschlussweg — das gehört ausdrücklich in die Leistungsbeschreibung.

Fax ist keine Funktion von Teams Phone und wird es auch nicht. Verbleibende Pflichtfälle brauchen einen eigenen Weg oder eine Ablösung mit fachlicher Begründung.

Aufzugnotruf, Brandmeldeanlage, Personennotsignal und Sirenen bleiben außerhalb. Nicht, weil Teams zu schwach wäre, sondern weil diese Anlagen bei Netz- und Stromausfall funktionieren müssen.

Der Notruf: eine Zusage, keine Funktion

In einem Unternehmen mit drei Standorten ist der Notruf ein überschaubares Thema. In einer Kommune ist er es nicht. Eine Stadtverwaltung mit rund 1.000 Rufnummern, die wir begleitet haben, verteilte diese auf 63 Liegenschaften: Rathaus und Technisches Rathaus, sechs Bürgerbüros und Außenstellen, Bauhof mit drei Betriebsstätten, Klärwerk, Feuerwehrgerätehäuser,

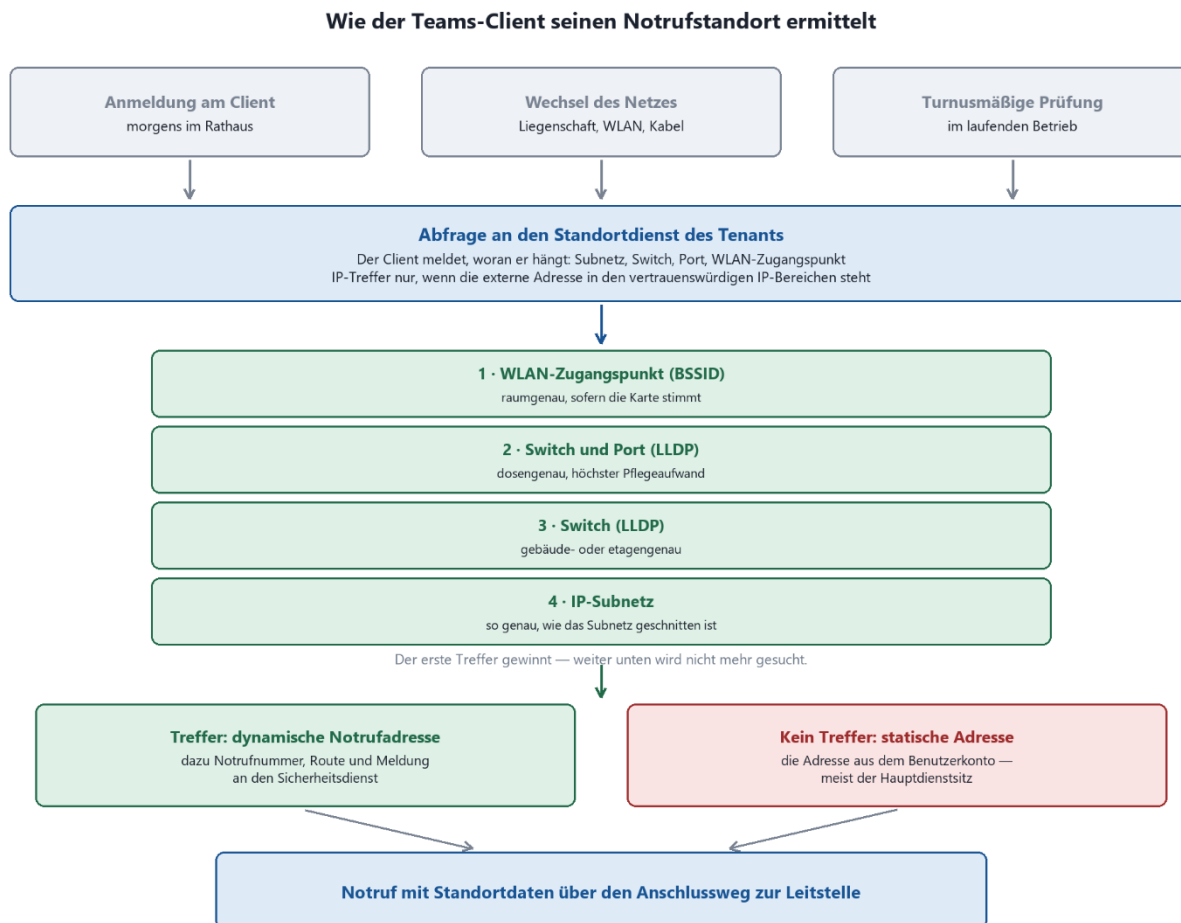
Stadtbücherei, Musikschule, Museum, Archiv, Friedhofsverwaltung, zwei Jugendzentren, ein Tierheim und ein Waldkindergarten mit Mobilfunkrouter. Jede dieser Adressen ist ein möglicher Notrufstandort. Jede davon kann sich ändern.

Dazu kommt die Eigenschaft, die Cloud-Telefonie erst attraktiv macht und beim Notruf zum Problem wird: Die Rufnummer klebt am Benutzerkonto, nicht am Kabel. Wer seine Durchwahl aus dem Rathaus mit ins Kreishaus, in die Außenstelle oder an den Küchentisch nimmt, nimmt ohne weitere Maßnahme auch die dort hinterlegte Adresse mit. Der Notruf landet dann exakt dort, wo die Person nicht ist.

Wie der Client seinen Standort ermittelt

Teams löst das über einen Standortdienst im Tenant. Sie hinterlegen geprüfte Notrufadressen und verbinden sie mit Netzkennungen: mit IP-Subnetzen, mit WLAN-Zugangspunkten über deren BSSID, mit Switches und mit einzelnen Switch-Ports, beides über LLDP. Der Client fragt beim Start, bei jedem Wechsel des Netzes und danach in regelmäßigen Abständen: Woran hänge ich gerade? Der Dienst antwortet mit einer Adresse — und zusätzlich mit den Notrufrichtlinien des Netzwerkstandorts.

Die Reihenfolge der Auswertung ist festgelegt und lohnt einen zweiten Blick, weil sie Ihre Pflegestrategie bestimmt: zuerst der WLAN-Zugangspunkt, dann Switch samt Port, dann der Switch allein, zuletzt das Subnetz. Der erste Treffer gewinnt; danach wird nicht weitergesucht. Ein sauber gepflegter WLAN-Zugangspunkt schlägt also ein grob geschnittenes Subnetz. Umgekehrt hilft die beste Portdokumentation nichts, wenn der Zugangspunkt darüber mit einer falschen Adresse verbunden ist.



Skizze 1: Der Weg von der Anmeldung bis zur Leitstelle. Die vier Stufen in der Mitte sind der Kern — und der Ort, an dem Ihre Datenqualität sichtbar wird.

Zwei Details entscheiden über Erfolg oder Frust. Erstens die vertrauenswürdigen IP-Bereiche: Abfragen auf Basis der IP-Adresse werden nur dann überhaupt versucht, wenn die externe Adresse des Clients zu einem der hinterlegten Bereiche Ihres Hauses passt. Abfragen über BSSID oder LLDP laufen unabhängig davon. Wer die Übergänge ins Internet nicht vollständig gepflegt hat — und in Verwaltungen mit Anbindung über ein kommunales Rechenzentrum sind das oft mehr, als die Dokumentation kennt —, wundert sich über Standorte, die manchmal erkannt werden und manchmal nicht.

Zweitens die Definition der Subnetze. Ein Subnetz muss mit seiner Netzkennung eingetragen werden, nicht mit irgendeiner Adresse daraus: Für einen Client mit 10.10.10.150/25 lautet die Kennung 10.10.10.128. Wer hier die erste vergebene Adresse einträgt, bekommt keinen Treffer und keine Fehlermeldung — nur Stille. Und wenn Sie Subnetze zusätzlich für Netzwerkstandorte verwenden, müssen dieselben Subnetze im Standortdienst noch einmal separat hinterlegt werden. Das ist doppelte Arbeit, aber es ist so vorgesehen.

Die vier Netzkennungen und die Rückfallebene im Vergleich

Netzkennung	Was gepflegt werden muss	Genauigkeit	Aufwand im Betrieb
WLAN-Zugangspunkt	BSSID je Zugangspunkt, aus dem WLAN-Management exportierbar	raum- bis etagengenau	mittel; ändert sich bei Gerätetausch
Switch und Port	Chassis-ID und Port-ID, LLDP im Netz aktiv	dosengenau	hoch; jeder Umzug im Haus zählt

Switch	Chassis-ID des Verteilers	gebäude- bis etagengenau	gering; guter Kompromiss
IP-Subnetz	Netzkennung, nicht Client-Adresse	so genau wie der Netzschnitt	gering; Standard für Außenstellen
Statische Adresse	Adresse am Benutzerkonto	Dienstsitz, unabhängig vom Aufenthalt	keiner; aber falsch, sobald jemand unterwegs ist

Und wie der Notruf dann tatsächlich zur Leitstelle kommt

Jetzt kommt der Teil, den Anbieterpräsentationen gern überspringen. Der Client kennt seinen Standort — aber jemand muss diesen Standort in die Signalisierung schreiben und den Ruf an die örtlich zuständige Leitstelle bringen. Die automatische Zuordnung zur richtigen Notrufabfragestelle liefert Microsoft mit eigenen Diensten für die Vereinigten Staaten und Kanada. Für Deutschland ist das Sache Ihres Anschlusswegs.

Bei Direct Routing heißt das konkret: Der Session Border Controller muss als Gegenstelle so eingerichtet sein, dass er Standortdaten im Format PIDF-LO in die Einladung des Gesprächs aufnimmt. Im Teams Admin Center ist das ein Schalter am Profil der Gegenstelle, in PowerShell der Parameter für PIDF-LO-Unterstützung. Alternativ arbeitet der Session Border Controller mit einer ELIN-Logik: Er ersetzt die übermittelte Rufnummer durch eine standortbezogene Notrufnummer, die beim Netzbetreiber mit genau einer Adresse hinterlegt ist. Beide Wege funktionieren; welcher zu Ihnen passt, hängt davon ab, was Ihr Anbieter unterstützt — und das ist eine Frage an die Vergabestelle, nicht an die IT allein.

Die Notrufrichtlinien selbst sind schnell erklärt. Bei Direct Routing legen Sie fest, welche Zeichenfolgen als Notruf gelten, welche Ersatzeingaben darauf abgebildet werden und über welche Route der Ruf hinausgeht. Die 110 und die 112 gehören dort hinein, die europäische 112 lässt sich als Ersatzeingabe für Gäste aus anderen Ländern ergänzen. Ein Detail für die Konfiguration: Bei Direct Routing sendet der Client die Notrufziffern ohne führendes Plus — wer sein Wahlmuster darauf nicht anpasst, hat eine Regel, die niemals greift. Und: Eine Richtlinie am Netzwerkstandort sticht die Richtlinie am Benutzerkonto. Das ist gewollt, denn der Standort weiß besser, wo jemand ist, als das Personalverzeichnis.

WARNUNG · Drei Fälle, in denen die Standortermittlung nicht greift

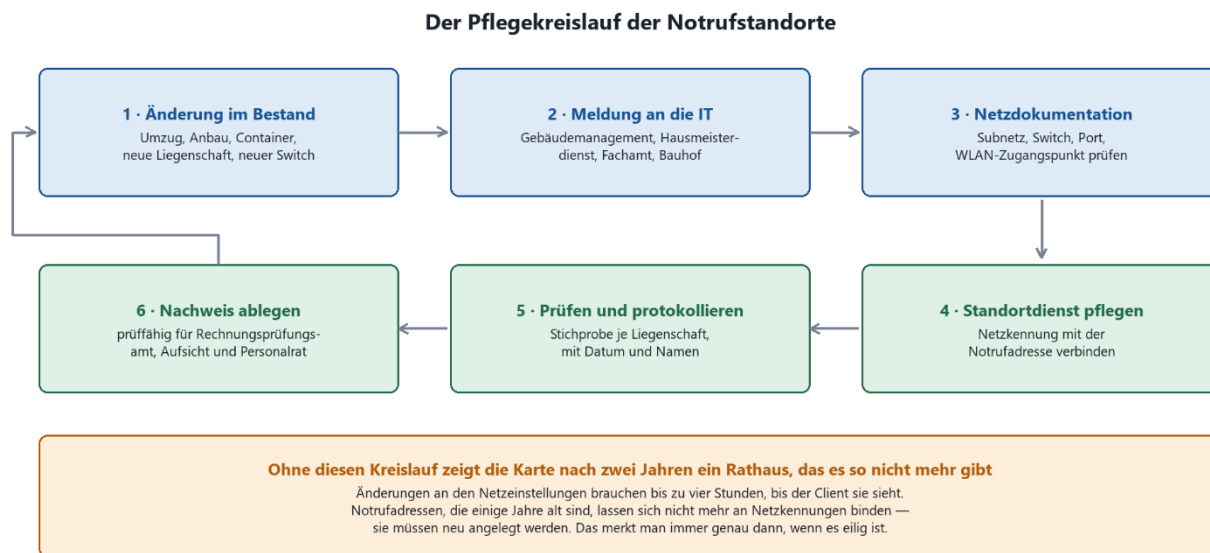
Der Browser-Client unterstützt weder dynamische Notrufe noch die Meldung an einen Sicherheitsdienst. Wenn in Ihrem Haus über den Browser telefoniert werden kann, schalten Sie das Wählen über den Browser in der Anrufrichtlinie ab — sonst existiert ein Weg nach draußen, den Ihr Notrufkonzept nicht kennt.

Im Homeoffice gibt es weder Ihren Switch noch Ihren WLAN-Zugangspunkt. Es bleibt die statische Adresse, und die ist die Dienststelle. Das gehört in die Dienstvereinbarung zur Telearbeit und in die Unterweisung: Aus der Wohnung wird der Notruf mit dem Mobiltelefon gewählt, nicht mit dem Softclient.

Ein Proxy-Dienst, der die Quelladresse der Clients umschreibt, macht IP-basierte Abfragen unbrauchbar. Das trifft Häuser mit zentraler Internetanbindung über einen Dienstleister häufiger, als man denkt.

Datenpflege ist eine Organisationsaufgabe

Der häufigste Fehler ist nicht technischer Natur. Er besteht darin, die Standortdaten einmal im Projekt zu erheben und danach dem Zufall zu überlassen. Verwaltungen ziehen um: Das Jugendamt wechselt in den Neubau, die Kämmerei bekommt zwei Container auf dem Hof, die Volkshochschule mietet Räume in der alten Post. Jeder dieser Vorgänge erzeugt neue Netzkennungen und entwertet alte. Wenn die Meldekette dafür nicht existiert, verfällt die Datenbasis leise.



Skizze 2: Der Pflegekreislauf. Der entscheidende Pfeil ist der von rechts unten zurück nach links oben — die Meldung aus dem Gebäudemanagement zurück in die Netzdokumentation.

Praktisch bewährt hat sich eine kurze Dienstanweisung, die drei Dinge regelt: Wer meldet eine Bestandsänderung an wen, in welcher Frist wird sie im Standortdienst nachgezogen, und wer bestätigt das. Beteiligt sind das Gebäudemanagement oder Liegenschaftsamt, der Hausmeisterdienst, die Netzbetreuung und — bei Häusern mit Betrieb durch ein kommunales Rechenzentrum — die dortige Netzverantwortung. Das ist keine große Regelung; eine Seite reicht. Aber sie ist der Unterschied zwischen einem Notrufkonzept und einer Momentaufnahme.

TIPP · Der Nachweis, den Sie später brauchen

Legen Sie von Anfang an eine Prüfliste je Liegenschaft an: Adresse, Netzkennungen, Datum der letzten Prüfung, Name der prüfenden Person, Ergebnis. Diese Liste ist gleichzeitig Ihr Nachweis gegenüber dem Rechnungsprüfungsamt und Ihr Argument gegenüber der Verwaltungsspitze, wenn die Frage nach der Sorgfaltspflicht kommt.

Prüfanrufe auf die echten Notrufnummern verbieten sich. Eine Testnummer, die den Standort zurückspricht, gibt es nur im nordamerikanischen Raum. Vereinbaren Sie deshalb mit Ihrem Anbieter ein Testverfahren — üblicherweise eine eigene Zielnummer, die den gleichen Weg nimmt und die übermittelten Daten protokolliert. Das gehört in die Leistungsbeschreibung, nicht in ein Telefonat hinterher.

Für die Abstimmung mit der Netzverantwortung des Rechenzentrums lohnt der Blick in [Microsoft 365 und das kommunale Rechenzentrum: Rollen, Schnittstellen, Zweitmeinung](#); die Rollenverteilung zwischen Haus und Dienstleister ist beim Notrufstandort besonders folgenreich, weil beide Seiten Teile der Wahrheit besitzen: Sie kennen die Räume, das Rechenzentrum kennt die Netze.

Fax: die Anwendung, die niemand will und einige noch brauchen

Es gibt kaum ein Thema, bei dem die Diskrepanz zwischen Anspruch und Wirklichkeit in Verwaltungen größer ist. Offiziell ist Fax abgeschafft. Praktisch stehen in einem mittleren Rathaus immer noch zwischen fünf und dreißig Geräte, und in mindestens zwei Fällen kann das zuständige Amt erklären, warum ausgerechnet dieses nicht weggang.

Wo Fax wirklich noch hängt

Die Fälle wiederholen sich von Haus zu Haus. Im Standesamt läuft der Austausch mit Bestattungsunternehmen, Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen bei Sterbefällen häufig noch über Fax, weil die Gegenstelle nichts anderes anbietet und die Sache eilt. Bei Meldebehörde und Ordnungsamt kommen Anfragen von Polizei, Staatsanwaltschaft und Gerichten teils per Fax, teils über eigene Verfahren. Das Sozialamt bekommt Bescheinigungen von Trägern und Kliniken. Im Veterinär- und Lebensmittelbereich hängen Meldekettens. Und in jeder Verwaltung gibt es die eine Fristsache, bei der jemand aus gutem Grund ein Sendeprotokoll haben möchte.

Wichtig ist die nüchterne Unterscheidung. Ein Teil dieser Fälle beruht auf einer ausdrücklichen Vorgabe — dann ist zu prüfen, welche Vorschrift das ist und ob sie eine gleichwertige elektronische Form zulässt; das ergibt sich regelmäßig aus dem jeweiligen Landesrecht und den einschlägigen Fachgesetzen, und die Prüfung gehört ins Fachamt und ins Rechtsamt, nicht in die IT-Abteilung. Der weitaus größere Teil beruht auf Gewohnheit: Es war schon immer so, die Gegenstelle hat eine Faxnummer im Briefkopf, und niemand hat je gefragt.

Was Teams Phone damit macht: nichts

Fax ist keine Funktion von Teams Phone. Es gibt keinen Faxdienst, keine T.38-Unterstützung im Client und keine Absicht, das zu ändern. Auch der Umweg über das SIP Gateway hilft nicht: Zwar lassen sich analoge Endgeräte über zertifizierte Adapter anbinden, und die Liste der unterstützten Geräte ist inzwischen beachtlich — aber Faxversand steht nicht in der Funktionsliste. Wer es trotzdem versucht, betreibt Fax als Sprachübertragung über ein Netz, das dafür nicht ausgelegt ist. Das funktioniert bei kurzen Deckblättern erstaunlich oft und bei der zwölfseitigen Anlage erstaunlich selten. Für einen Kanal, der wegen der Nachweisfunktion betrieben wird, ist das die schlechteste aller Eigenschaften: Er scheitert unzuverlässig.

Faxfälle und was praktisch daraus wird

Faxfall	Tragfähige Lösung	Restrisiko
Empfang, geringe Menge	Fax-zu-Mail beim Anbieter; Eingang landet als PDF im Funktionspostfach des Amtes	Zuordnung und Aktenrelevanz müssen geregelt sein

Versand, gelegentlich	Mail-zu-Fax über den Anbieter, mit Sendebericht ins Funktionspostfach	Sendebericht ist ein Anbieterprotokoll, kein Geräteprotokoll
Versand, hohe Menge oder Fachverfahren	Faxserver im Haus, angebunden über eigenen Trunk mit T.38	eigenes System mit eigener Pflege und eigenem Schutzbedarf
Ausdrückliche Pflicht zur Faxerreichbarkeit	eigener analoger oder digitaler Anschluss, bewusst außerhalb von Teams	laufende Kosten, dafür klare Verantwortung
Gewohnheitsfall ohne Rechtsgrund	Abschaffung mit Übergangsfrist, Ansage auf der alten Nummer	Gegenstellen müssen informiert werden — Amtsblatt, Briefkopf, Website

FAKTEN · Fax ist kein sicherer Kanal — auch nicht der alte

Datenschutzaufsichtsbehörden bewerten Fax seit Jahren wie unverschlüsselte E-Mail. Der Grund ist technischer Natur: Die Strecke läuft heute ohnehin über IP-Netze und endet häufig in einem Postfach, das mehrere Personen einsehen. Die Vorstellung einer durchgehenden Punkt-zu-Punkt-Verbindung auf Kupfer beschreibt einen Zustand, den es so seit der Abschaltung der alten Vermittlungstechnik nicht mehr gibt.

Für die Praxis heißt das: Wer Fax wegen des Schutzniveaus behält, argumentiert an der Technik vorbei. Wer es wegen einer konkreten Vorschrift behält, hat einen tragfähigen Grund — und sollte ihn schriftlich haben, damit er im nächsten Prüfungsdurchgang nicht neu erfunden werden muss.

Der Faxeingang ist Schriftgut — und hier endet die IT-Frage

Sobald ein Fax als PDF in einem Funktionspostfach landet, ist es kein Telefoniethema mehr, sondern Posteingang. Damit gelten die üblichen Regeln: Zuordnung zum Aktenplan, Bearbeitungsvermerk, Aufbewahrungsfrist, später Aussonderung. Wie das mit Bordmitteln funktioniert und wo die Grenze zu einem echten E-Akte-System nach dem jeweiligen Landes-E-Government-Recht verläuft, steht in [Schriftgutverwaltung mit Microsoft 365: Vom Aktenplan zur Aufbewahrungsbezeichnung](#) und ausführlich in [SharePoint als E-Akte? Was geht, was nicht und wo die Grenze nach Landesrecht liegt](#). Die Kurzfassung für dieses Thema: Ein Funktionspostfach mit Ordnerstruktur ist eine Ablage, keine Aktenführung. Für Vorgänge, bei denen es auf Vollständigkeit, Nachvollziehbarkeit und Unveränderbarkeit ankommt, brauchen Sie das Fachverfahren oder die E-Akte — unabhängig davon, ob der Eingang per Fax, per Mail oder auf Papier kam.

Eine Stadtverwaltung, die im Sozialbereich mit SharePoint arbeitet, hat diesen Punkt sauber gelöst: Faxeingänge laufen in ein Funktionspostfach, werden dort mit einem festen Verfahren in die Fachanwendung übernommen und im Postfach nach kurzer Frist gelöscht. Das Postfach ist ausdrücklich kein Aufbewahrungsort. Wer diese Festlegung nicht trifft, hat nach zwei Jahren eine zweite, inoffizielle Akte — und die findet erfahrungsgemäß genau dann jemand, wenn es unpassend ist.

Wenn ohnehin über den Posteingang gesprochen wird, lohnt der Seitenblick auf [Dokumenten-KI in der Verwaltung: Posteingang, Anträge und Klassifizierung](#): Der Aufwand, eingehende PDF-Dokumente zu klassifizieren und dem richtigen Amt zuzuordnen, ist derselbe, unabhängig vom Eingangskanal.

Sammelanschlüsse, Bereitschaft, Standesamt: die Fälle, die gut laufen

Nach zwei Kapiteln Problembeschreibung ist ein Ausgleich fällig. Es gibt eine große Gruppe von Sonderfällen, die in Teams nicht nur funktionieren, sondern besser funktionieren als in der alten Anlage. Dazu gehören ausgerechnet die Fälle, an denen sich Verwaltungen bisher am meisten gerieben haben.

Der Sammelanschluss des Bürgerbüros

Die Nummer aus dem Amtsblatt landet nicht mehr auf einem Apparat, sondern in einer Telefonzentrale, die Öffnungszeiten und Feiertage kennt, und von dort in eine Warteschleife. Deren Besetzung ist eine Liste von Personen oder eine Gruppe — und diese Personen können in verschiedenen Gebäuden sitzen. Genau das ist der praktische Gewinn: Das Bürgerbüro der Außenstelle kann die Hauptstelle mit abdecken, ohne dass jemand eine Umleitung von Hand schaltet.



Skizze 3: Der Anrufweg des Bürgerbüros mit Zentrale, Warteschleife, Überlauf und Zeitüberschreitung.

Vier Einstellungen entscheiden über die Akzeptanz. Erstens die Zustellung anhand der Anwesenheit: Wer ein Gespräch führt oder auf Nicht stören steht, bekommt keinen weiteren Anruf. Zweitens der Überlauf, wenn die Schleife zu voll wird. Drittens die Zeitüberschreitung, wenn niemand abnimmt — hier ist ein Rückrufangebot fast immer besser als eine Sprachnachricht, weil die Rückrufliste abgearbeitet wird und ein Anrufbeantworter meistens nicht. Viertens die Ansage außerhalb der Öffnungszeit, die auf Terminvergabe und Onlinedienste verweist. Für die Zentrale und die Warteschleife werden Ressourcenkonten benötigt; die zugehörige Lizenz ist kostenfrei, muss aber vorhanden und zugewiesen sein.

Der Nebeneffekt ist der eigentliche Nutzen: Zum ersten Mal gibt es belastbare Zahlen. Wartezeit, Abbruchquote, Erreichbarkeit je Wochentag. In einem Haus führte allein diese Auswertung dazu, dass die Öffnungszeiten des Bürgerbüros neu zugeschnitten wurden — nicht gegen die Beschäftigten, sondern weil sichtbar wurde, dass montagvormittags dreimal so viele Anrufe auflaufen wie donnerstagnachmittags. Der Personalrat war früh eingebunden, und das war der Grund, warum die Zahlen als Steuerungsinformation und nicht als Leistungskontrolle verstanden wurden.

Genau an dieser Stelle beginnt regelmäßig die Diskussion über Mitbestimmung. Auswertungen zur Erreichbarkeit sind ein klassisches Thema für eine Dienstvereinbarung — welche Kennzahlen erhoben werden, auf welcher Ebene sie ausgewertet werden und wer sie sieht. Die Bausteine dafür sind dieselben wie in [Copilot und Personalrat: Bausteine einer Dienstvereinbarung](#); das Muster lässt sich übertragen, auch wenn es dort um ein anderes Werkzeug geht.

Bereitschaftsdienste ohne private Handynummer

Winterdienst, Wasserwerk, Kanalbetrieb, Kinderschutz, Ordnungsbehörde, Standesamt bei Sterbefällen am Wochenende: In jeder Verwaltung gibt es Rufbereitschaften, und in vielen Verwaltungen läuft ein Teil davon über private Mobiltelefone mit einer Liste, die jemand per Mail verschickt. Das ist datenschutzrechtlich unschön, arbeitsrechtlich unsauber und im Vertretungsfall unzuverlässig.

Der saubere Aufbau: eine feste Bereitschaftsnummer, die nach außen bekannt ist und niemals wechselt. Dahinter eine Warteschleife oder eine Anrufgruppe, deren Besetzung sich nach dem Dienstplan richtet. Die Person im Dienst nimmt den Anruf auf dem Diensthandy oder am DECT-Gerät entgegen; die private Nummer bleibt privat. Fällt jemand aus, ändert sich der Eintrag, nicht die Nummer. Damit ist auch die Vertretungsregelung dokumentiert — was nebenbei die Frage beantwortet, wer wann erreichbar war, wenn sie später jemand stellt.

WICHTIG · Bereitschaft ist ein Thema des Personalrats

Erreichbarkeit außerhalb der Dienstzeit berührt Arbeitszeit, Vergütung und Belastung. Die technische Lösung ist trivial, die Regelung ist es nicht. Klären Sie vorab: Wer darf die Bereitschaftsnummer anrufen, was passiert, wenn niemand abnimmt, wird die Erreichbarkeit protokolliert und wenn ja, wie lange bleibt das Protokoll?

Nehmen Sie diese Punkte in die Dienstvereinbarung zur Telefonie auf oder ergänzen Sie eine bestehende. Es ist deutlich einfacher, das vor dem Umstieg zu klären, als hinterher zu erklären, warum das System eine Liste führt, die vorher niemand hatte.

Standesamt und andere Bereiche mit Vertraulichkeitsbedarf

Das Standesamt ist ein guter Prüfstein, weil dort mehrere Anforderungen zusammentreffen. Es gibt Gespräche, die nicht in einem Großraum stattfinden können. Es gibt Rückrufe, bei denen die Amtsnummer erscheinen soll und nicht die Durchwahl der sachbearbeitenden Person. Es gibt das Trauzimmer, in dem das Telefon während einer Eheschließung schweigt. Und es gibt die Bereitschaft am Wochenende für Sterbefälle.

Technisch ist all das lösbar: eine Amtsnummer als ausgehende Rufnummer für die Gruppe, eine Anrufrichtlinie mit Rufnummernunterdrückung, wo sie gewünscht ist, ein Raumkonto ohne eingehende Rufe für das Trauzimmer, eine Bereitschaftsnummer mit Dienstplan. Wichtiger als die Technik ist die Reihenfolge: Erst beschreibt das Amt, wie es arbeitet, dann wird konfiguriert. Wer umgekehrt vorgeht, baut die alte Anlage nach — inklusive der Behelfslösungen, die dort seit 2009 niemand mehr hinterfragt hat.

Für die Einführung selbst gilt, was in [Microsoft Teams in der Verwaltung einführen: Informationsarchitektur entlang der Ämter](#) zur Informationsarchitektur entlang der Ämter beschrieben ist: Die Fachämter sind die Fachleute für ihre Abläufe. Die IT ist es für die Umsetzung. Wo diese Rollentrennung eingehalten wird, funktioniert der Umstieg; wo sie verwischt, entstehen Sonderlösungen, die später niemand mehr erklären kann. Wenn dabei Schulungsbedarf sichtbar wird — insbesondere bei Warteschleifen, Vertretungen und Delegierungen —, ist er in einem halben Tag je Amt gedeckt; wie so etwas zugeschnitten wird, zeigt [Microsoft-365-Schulung für Verwaltungen](#).

Türsprechstellen, Aufzugnotruf und der Rest der Haustechnik

Jetzt zur unbeliebtesten Frage jeder Bestandsaufnahme: Was ist eigentlich mit den ganzen Geräten, die zwar an der Telefonanlage hängen, aber keine Telefone sind? In einem Kreishaus sind das schnell zwei Dutzend: Türsprechstellen an vier Eingängen, Aufzugnotruf in drei Schächten, die Übertragungseinrichtung der Brandmeldeanlage, ein Personennotsignal im Bereich des Sozialdienstes, die Torsteuerung des Bauhofs, ein Gong in der Werkstatt, das Notruftelefon in der Tiefgarage.

Was technisch geht

Mehr, als die meisten erwarten. Über das SIP Gateway lassen sich zertifizierte SIP-Geräte direkt an Teams anmelden — darunter Türsprechstellen und Gegensprechanlagen mehrerer Hersteller, Lautsprecher und Durchsageadapter, Anzeigegeräte und Aufzugstelefone. Analoge Geräte kommen über zertifizierte Adapter hinzu. Für Bauhof, Klärwerk, Bäder und Lager sind DECT-Systeme mehrerer Hersteller zertifiziert, von einzelnen Basisstationen bis zu Mehrzellenanlagen. Voraussetzung ist jeweils, dass das Gerät einem Benutzerkonto mit Rufnummer und Telefonielizenz zugeordnet wird — auch die Türsprechstelle bekommt also ein Konto.

Eine Einschränkung, die man kennen sollte: Bei vielen dieser Geräte ist der Standort ausschließlich statisch. Eine dynamische Standortermittlung über LLDP oder BSSID beherrschen längst nicht alle Modelle. Für ortsfeste Geräte ist das kein Problem — eine Türsprechstelle zieht selten um. Für DECT-Handgeräte, die über mehrere Gebäude wandern, ist es eines, und zwar genau beim Notruf.

Was trotzdem draußen bleibt — und warum

Beim Aufzugnotruf hört die Diskussion auf. Die einschlägigen Regeln verlangen eine Zweiweg-Sprechverbindung zu einer jederzeit erreichbaren Stelle, eine Notstromversorgung für die Dauer eines längeren Einsatzes und eine automatische Selbstprüfung in kurzen Abständen — die europäische Norm für Aufzugnotrufsysteme nennt einen Prüfabstand von höchstens drei Tagen

und eine Reserve von mindestens einer Stunde Sprechbetrieb. Details und Zuständigkeiten ergeben sich aus dem Betriebssicherheitsrecht und der jeweiligen Prüfpraxis; für die Systementscheidung reicht die Kernaussage: Diese Anlage muss funktionieren, wenn das Netz ausgefallen ist. Eine Cloud-Telefonanlage kann das prinzipbedingt nicht zusagen.

Dasselbe Argument trägt bei der Übertragungseinrichtung der Brandmeldeanlage, bei Personennotsignalanlagen, bei Einbruchmeldetechnik und bei der Ansteuerung von Sirenen und Warnsystemen. Diese Anlagen haben eigene Prüfregime, eigene Abnahmen und in aller Regel einen eigenen Übertragungsweg. Sie gehören nicht in die Telefonie-Vergabe, sondern in die Gebäudetechnik — und diese Trennung ist kein Mangel des Projekts, sondern sein Ergebnis.

Drei Zonen: Was hinein darf, was mit Bedingungen angebunden wird, was draußen bleibt



Skizze 4: Die drei Zonen. Zone 2 ist die interessante — dort entscheidet die Sorgfalt bei Standortdaten und Ersatzstrom über die Qualität.

Sonderfall, Lösung, Abgrenzung — die Tabelle für die Bestandsaufnahme

Sonderfall	Lösung	Bleibt außerhalb von Teams
Notruf aus Liegenschaften	Netzkennungen im Standortdienst, Notrufrichtlinie je Netzwerkstandort, PIDF-LO oder ELIN am Übergabepunkt	nein — gehört zwingend hinein
Fax mit Rechtspflicht	eigener Anschluss oder Faxserver mit eigenem Trunk	ja
Fax aus Gewohnheit	Fax-zu-Mail beim Anbieter, danach Ablösung	teilweise — der Kanal, nicht der Eingang
Sammelanschluss Bürgerbüro	Telefonzentrale und Warteschleife mit Ressourcenkonten	nein
Rufbereitschaft	feste Bereitschaftsnummer, Besetzung nach Dienstplan	nein
Standesamt, Trauzimmer	Amtsnummer als ausgehende Rufnummer, Raumkonto ohne Klingeln	nein

DECT in Bauhof und Bädern	zertifizierte DECT-Anlage über SIP Gateway	nein — aber Notrufstandort meist nur statisch
Türsprechstelle	zertifiziertes SIP-Gerät oder analoger Adapter, eigenes Konto	nein — sofern Türöffner separat gesteuert wird
Aufzugnotruf	eigenständiges Notrufsystem nach Aufzugsregelwerk mit Ersatzstrom und Selbstprüfung	ja
Brandmeldeanlage, Sirenen	eigener Übertragungsweg der Gebäudetechnik	ja
Personennotsignal	eigenständige Anlage mit eigener Alarmierung	ja
Notruftelefon Tiefgarage	je nach Auslegung eigenständig oder als SIP-Gerät	abhängig von der Baugenehmigung — prüfen

WARNUNG · Der Stromausfall ist kein theoretisches Szenario

Fällt im Rathaus der Strom aus, sind Switches, WLAN und Endgeräte tot — und mit ihnen jede Form von Telefonie über das Datennetz. Die alte Anlage war da nicht wesentlich besser, aber sie hatte oft eine Batterie und einen analogen Notapparat in der Pforte. Legen Sie fest, was in diesem Fall gilt: Wie erreicht die Leitstelle das Haus, wie erreicht die Verwaltungsspitze den Krisenstab, welche Mobiltelefone sind dafür vorgesehen?

Das ist kein Telefonieprojekt mehr, sondern Notfallvorsorge. Wenn Sie ohnehin daran arbeiten, üben Sie es einmal durch — die Erfahrung aus solchen Übungen ist regelmäßig, dass die Technik weniger überrascht als die Frage, wer eigentlich welche Nummer kennt.

› [Notfallübung für die Verwaltungs-IT: SharePoint verschlüsselt, Admin-Konto übernommen, Bürgertelefon tot](#)

Was daraus für Bestandsaufnahme und Vergabeunterlage folgt

Alle bisher beschriebenen Fälle haben eine Gemeinsamkeit: Sie kosten wenig, wenn sie früh auf dem Tisch liegen, und sie kosten viel, wenn sie spät auftauchen. Ein Nachtrag für zwölf analoge Anschlüsse ist vergaberechtlich lästig und im Rechnungsprüfungsamt erklärungsbedürftig. Dieselben zwölf Anschlüsse im ursprünglichen Preisblatt sind eine Position.



Skizze 5: Die Bestandsaufnahme in fünf Schritten. Schritt 3 ist der einzige, den die IT nicht allein erledigen kann.

Die Positionen, die in die Leistungsbeschreibung gehören

Sechs Positionen, die erfahrungsgemäß fehlen

Anforderung	Warum sie hineingehört	Nachweis in der Abnahme
Standortdaten im Notruf	ohne PIDF-LO oder ELIN kommt der Standort nicht bis zur Leitstelle	Testruf auf eine Prüfnummer mit Protokoll der übermittelten Daten
Zuständige Leitstelle	die Zuordnung leistet der Anbieter, nicht der Tenant	schriftliche Zusage je Vorwahlbereich der Liegenschaften
Analoge Anschlüsse	Fax, Türsprechstellen und Altgeräte brauchen einen Weg	Stückliste mit Preis je Anschluss und Monat
Faxdienste	Fax-zu-Mail und Mail-zu-Fax sind eigene Leistungen	Funktionsprüfung mit mehrseitigem Dokument
Rufnummernmitnahme	Sammelnummern und Bereitschaftsnummern dürfen sich nicht ändern	Portierungsplan mit Terminen je Nummernblock
Erreichbarkeit im Störfall	eine Ersatzschaltung für die Hauptnummern ist verhandelbar	beschriebenes Verfahren mit Auslösefrist

Die formale Seite — Wertgrenzen, Verfahrensart, Rahmenverträge, Losbildung — ist in [Microsoft 365 rechtssicher beschaffen: Vergabe, Leistungsbeschreibung, Rahmenverträge](#) beschrieben; sie richtet sich nach dem jeweiligen Landesrecht und der eigenen Vergabeordnung, weshalb hier bewusst keine Zahlen stehen. Für die technische Leistungsbeschreibung ist [Teams-Telefonie für Kommunen: Direct Routing, Operator Connect und die Vergabeunterlage](#) der passende Anschluss, und wer sich in die Anschlusswege, Betriebsmodelle und Werkzeuge insgesamt einlesen möchte, findet den Einstieg unter [Teams-Telefonie mit Microsoft Teams Phone](#).

Ein Wort zu Delos Cloud und zur Betriebsmodell-Frage

In Gesprächen mit Verwaltungen kommt an dieser Stelle regelmäßig die Frage, ob man das alles nicht später in einer souveränen Umgebung lösen sollte. Nüchtern betrachtet: Telefonie ist bei den bislang beschriebenen Angeboten kein zugesagter Bestandteil, und Termine sind nicht belastbar.

Wer heute eine Telefonanlage abzulösen hat, weil der Hersteller die Wartung einstellt, kann darauf nicht warten. Was sich hingegen lohnt, ist die Frage nach dem Betriebsmodell insgesamt — dazu [Standard-Tenant oder Hybrid: Die Betriebsmodell-Entscheidung für Verwaltungen](#) und, für die Einordnung des Angebots, [Delos Cloud für Kommunen: Was das Angebot ist, wen es betrifft und was fehlt](#).

Wenn Sie an dieser Stelle eine Zweitmeinung zur eigenen Bestandsaufnahme brauchen oder die Sonderfälle einmal strukturiert durchgehen möchten, ist das der typische Anlass für [Microsoft-365-Beratung für Verwaltungen](#) — meist reicht ein Termin mit IT, Gebäudemanagement und zwei Fachämtern, um die Liste vollständig zu bekommen.

Häufige Fragen

Müssen wir den Notruf über Teams überhaupt anbieten?

Wenn Teams die Telefonanlage des Hauses ist, ja. Die Erwartungshaltung von Beschäftigten und Besuchern lautet: Ich hebe ab und wähle 112. Eine Verwaltung, die das ohne deutlichen Hinweis nicht anbietet, hat ein Organisationsproblem. Die telekommunikationsrechtlichen Pflichten zur Notrufübermittlung treffen den Anbieter — genau deshalb ist die Frage, was Ihr Anbieter zusagt, ein Punkt der Leistungsbeschreibung und nicht eine Frage der Konfiguration.

Reicht es, jedem Konto eine feste Notrufadresse zu hinterlegen?

Für Häuser mit einer einzigen Liegenschaft ist das vertretbar. Ab der zweiten Adresse wird es zur Wette darauf, dass niemand das Gebäude wechselt. In einer Verwaltung mit Außenstellen, Bauhof und Sitzungsdiensten ist diese Wette verloren, bevor sie abgeschlossen ist. Die statische Adresse bleibt trotzdem wichtig — als Rückfallebene, wenn keine Netzkennung passt.

Was passiert beim Notruf aus dem Homeoffice?

Dort greift keine Netzkennung Ihres Hauses, also gilt die statische Adresse — die Dienststelle. Das ist im Ernstfall die falsche Adresse. Die einzig belastbare Regelung lautet: Aus der Wohnung wird der Notruf über das Mobiltelefon oder den privaten Anschluss gewählt. Nehmen Sie diesen Satz in die Regelung zur Telearbeit auf und in die Kurzunterweisung beim Rollout. Er kostet zwei Zeilen und erspart eine sehr unangenehme Diskussion.

Können wir Faxgeräte einfach an einen Adapter hängen?

Anschließen ja, verlassen sollten Sie sich nicht darauf. Fax gehört nicht zum zugesagten Funktionsumfang der Anbindung analoger Geräte an Teams. Kurze Sendungen kommen oft durch, längere brechen ab, und Sie haben keine Handhabe. Für Pflichtfälle nehmen Sie einen eigenen Anschluss oder einen Faxserver mit eigenem Trunk; für alles andere ist die Ablösung der ehrlichere Weg.

Wie lange darf das Standesamt sein Fax noch betreiben?

Das lässt sich pauschal nicht beantworten, weil es von der konkreten Vorschrift und vom Landesrecht abhängt. Der praktikable Weg: Das Amt benennt die Fälle, das Rechtsamt prüft die

Grundlage, und für alles ohne ausdrückliche Grundlage wird eine Übergangsfrist mit Ansage auf der alten Nummer festgelegt. Erfahrungsgemäß schrumpft die Liste dabei auf ein bis zwei echte Fälle zusammen.

Gehört der Aufzugnotruf in die Telefonie-Ausschreibung?

Nein. Er gehört in die Bestandsaufnahme, damit er nicht vergessen wird, und dann in die Zuständigkeit der Gebäudetechnik. Wer ihn in die Telefonie-Vergabe zieht, vermischt zwei Regelwerke mit unterschiedlichen Prüfpflichten und handelt sich eine Verantwortungslücke ein, die im Schadensfall niemand haben möchte.

Wer pflegt die Standortdaten — IT oder Gebäudemanagement?

Beide, in einer festgelegten Reihenfolge. Das Gebäudemanagement meldet die Änderung am Bestand, die IT setzt sie im Standortdienst um, und jemand bestätigt die Umsetzung. Ohne benannte Personen und eine Frist bleibt es bei einer guten Absicht. Eine Seite Dienstanweisung genügt.

Wie prüfen wir, ob es wirklich funktioniert?

Nicht durch Anrufe bei der 112. Vereinbaren Sie mit dem Anbieter eine Prüfnummer, die denselben Weg nimmt und die übermittelten Standortdaten protokolliert, und gehen Sie die Liegenschaften in Stichproben durch — mindestens einmal je Gebäude, danach im Jahresrhythmus. Dokumentieren Sie Datum, Person und Ergebnis.

Was sagt das Rechnungsprüfungsamt dazu?

Erfahrungsgemäß interessiert dort weniger die Technik als der Nachweis: Gibt es eine Regelung, wird sie eingehalten, und ist das belegbar? Prüflisten, Testprotokolle und eine kurze Dienstanweisung erledigen die Frage. Welche Auswertungen der Tenant darüber hinaus liefern kann, steht in [Microsoft 365 Audit-Log und Rechnungsprüfung: Nachweise, die Verwaltungen liefern müssen](#).

Fazit

Teams Phone löst die Telefonie einer Verwaltung gut — und es löst sie nicht vollständig. Der Unterschied zwischen einem gelungenen und einem schmerzhaften Projekt liegt nicht in der Technik, sondern darin, ob die Restmenge früh benannt wird. Der Notruf gehört zwingend hinein und ist keine Konfiguration, sondern eine dauerhafte Datenpflege mit benannten Zuständigkeiten. Fax gehört nicht hinein und wird es nie; die verbleibenden Pflichtfälle brauchen einen eigenen Weg und eine schriftliche Begründung. Sammelanschlüsse, Bereitschaften und die Sonderwünsche des Standesamts sind die leichteste Übung des ganzen Projekts, vorausgesetzt, das Fachamt beschreibt zuerst seine Arbeit und die IT baut danach. Und alles, was bei Netz- und Stromausfall funktionieren muss, bleibt eigenständig — das ist keine Schwäche der Lösung, sondern eine bewusste Grenze.

Der praktische Rat zum Schluss ist unspektakulär: Setzen Sie sich zwei Stunden mit IT, Gebäudemanagement, Registratur und zwei Fachämtern zusammen und gehen Sie die Liste der

Rufnummern durch, bevor irgendjemand ein Angebot einholt. Jede Zeile, die dort auftaucht, ist eine Zeile, die später nicht als Nachtrag erklärt werden muss. Und jede Zeile, die dort fehlt, meldet sich zuverlässig von selbst — meist an einem Freitagnachmittag.

WEITERLESEN • Passend dazu aus dieser Serie

Die inhaltlichen Anschlüsse zu diesem Beitrag:

- › [Teams-Telefonie für Kommunen: Direct Routing, Operator Connect und die Vergabeunterlage](#)
- › [Microsoft 365 rechtssicher beschaffen: Vergabe, Leistungsbeschreibung, Rahmenverträge](#)
- › [Notfallübung für die Verwaltungs-IT: SharePoint verschlüsselt, Admin-Konto übernommen, Bürgertelefon tot](#)
- › [SharePoint als E-Akte? Was geht, was nicht und wo die Grenze nach Landesrecht liegt](#)
- › [Microsoft 365 und das kommunale Rechenzentrum: Rollen, Schnittstellen, Zweitmeinung](#)
- › [Microsoft 365 in der öffentlichen Verwaltung](#)