

Teams-Telefonie an der Hochschule: Von der Campus-Telefonanlage zu Teams Phone

Microsoft 365 · Hochschule · Telefonie

Teams-Telefonie an der Hochschule: Von der Campus-Telefonanlage zu Teams Phone

Die Telefonanlage stirbt nicht. Sie wird nur nicht mehr gewartet, und das ist schlimmer.

Rufnummernbedarf Teams Phone Standard Direct Routing Sonderanschlüsse Koexistenz
Verbindungsdaten Personalrat

boddenberg.de

WISSEN

Alle Beiträge der Serie zu Microsoft 365 in Hochschule und Forschung an einem Ort.

› [Microsoft 365 in Hochschule und Forschung](#)

BERATUNG

Rufnummernbedarf, Anbindung, Sonderanschlüsse und Koexistenz: Telefoniekonzepte, die Präsidium und Personalrat mittragen.

› [Beratung für Hochschulen und Forschung](#)

SCHULUNG

Für Hochschulrechenzentrum und Telefonieteam: Teams Phone, Direct Routing und Sprachdienste sicher betreiben.

› [Schulungen für Hochschulen und Forschung](#)

Irgendwo auf Ihrem Campus steht ein Schrank, um den alle einen kleinen Bogen machen. Darin arbeitet eine Telefonanlage, die älter ist als die Hälfte Ihrer Studenten. Sie hat tausende Nebenstellen, mehrere Knoten in verschiedenen Gebäuden, ein Vermittlungspult, das niemand mehr bedienen will, und einen Wartungsvertrag, dessen Preis mit jeder Verlängerung ein bisschen mehr nach Erpressung klingt. Sie läuft. Sie lief immer. Und genau das ist das Problem: Die Menschen, die sie verstanden haben, gehen in Rente, der Hersteller hat die Produktlinie abgekündigt, und Ersatzteile kommen inzwischen aus dem Gebrauchtmärkte.

Gleichzeitig hat sich das Telefonieren an der Hochschule längst verändert. Die meisten Gespräche zwischen Fakultät und Verwaltung laufen ohnehin als Teams-Anruf, Sprechstunden finden in Videokonferenzen statt, und das Tischtelefon im Institut klingelt vor allem dann, wenn jemand die Durchwahl aus einem zehn Jahre alten Vorlesungsverzeichnis abgeschrieben hat. Die naheliegende Frage im Präsidium lautet deshalb: Warum ersetzen wir die Anlage nicht einfach durch Teams Phone? Die ehrliche Antwort aus dem Hochschulrechenzentrum lautet: Können wir, aber nicht einfach.

Dieser Beitrag gehört zur Serie [Microsoft 365 in Hochschule und Forschung](#) und ist der Überblick über den Telefonie-Block. Er richtet sich an Leitungen von Hochschulrechenzentren und IT-Servicezentren, CIOs, Kanzlerinnen und Kanzler, Dezernate, Datenschutzbeauftragte und Personalräte an Universitäten, Hochschulen für angewandte Wissenschaften, Kunst- und Musikhochschulen sowie an IT- und Verwaltungsleitungen außeruniversitärer Forschungseinrichtungen. Er geht die Fragen in der Reihenfolge durch, in der sie in echten Projekten auftauchen: Wer braucht künftig überhaupt noch eine Rufnummer, welche Lizenz trägt Teams Phone im Education-Umfeld, wie kommt die Hochschule ins Festnetz, was passiert mit den Sonderanschlüssen, wie läuft die Koexistenz zwischen Altanlage und Teams, und was sagt der

Personalrat zu Verbindungsdaten. Universitätsklinika mit ihren KRITIS-Anforderungen an Kommunikation sind eine eigene Welt und bleiben hier außen vor.

FAKTEN · Das Wichtigste in Kürze

Teams Phone Standard ist laut Microsofts Education-Dokumentation in Microsoft 365 A5 enthalten und für A3 als Add-on erhältlich. Für den Weg ins Festnetz braucht es zusätzlich einen Calling Plan, Operator Connect oder Direct Routing.

Ressourcenkonten für automatische Telefonzentralen und Anrufwarteschleifen brauchen eine eigene Lizenz, die Microsoft inzwischen ohne Kosten abgibt. Gemeinschaftstelefone laufen über die Lizenz Teams Shared Space, die bis April 2026 Teams Shared Devices hieß.

Kompatible SIP-Telefone und viele IP-DECT-Systeme lassen sich über das SIP Gateway weiter nutzen. Analoge Sonderanschlüsse wie Aufzugsnotrufe hängen dagegen an Gateways hinter dem Session Border Controller, kurz SBC.

Der PSTN-Nutzungsbericht im Teams Admin Center zeigt je Gespräch Person, Zeit, Dauer und Nummern. Bei deutschem Standort kürzt Microsoft externe Nummern um drei Stellen und hält die Daten 180 Tage (Calling Plan) beziehungsweise 150 Tage (Direct Routing) vor.

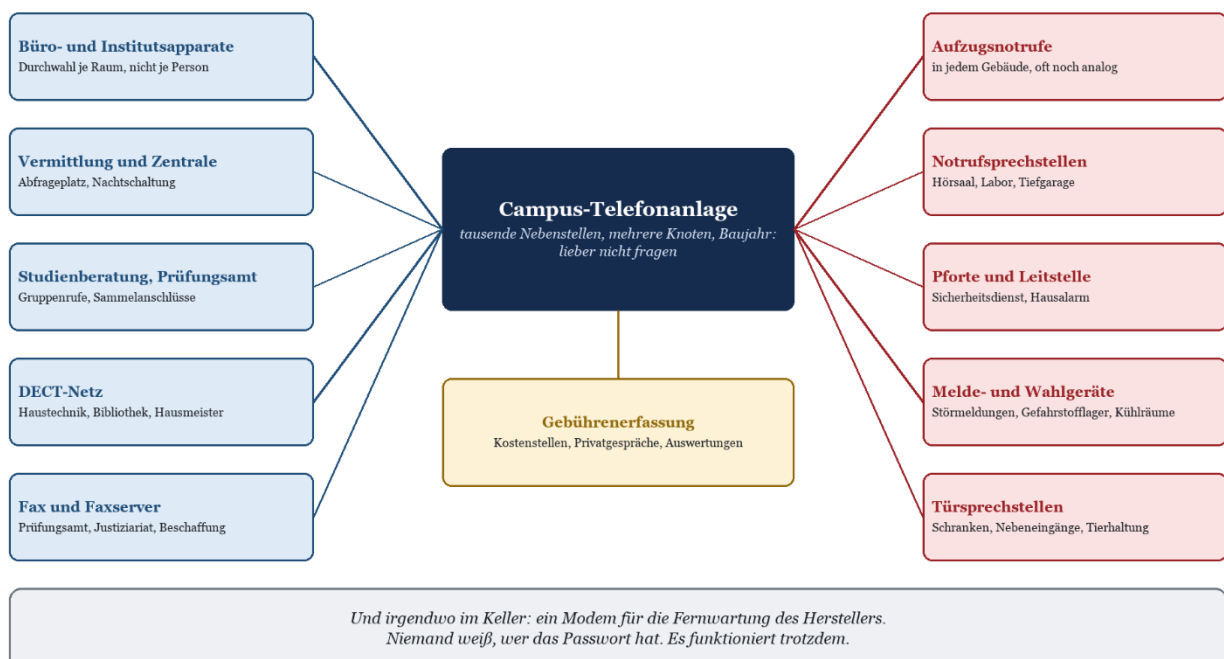
Eine Campus-Migration dauert typischerweise mehrere Semester. Die Koexistenzphase ist kein Übergangsproblem, sondern der eigentliche Projektinhalt.

Die Ausgangslage: Eine Anlage, die mehr kann, als alle glauben

Wer eine Campus-Telefonanlage ablösen will, unterschätzt fast immer, was sie nebenbei alles erledigt. In der Nebenstellenliste stehen Büros, Sekretariate und Labore. Was dort nicht steht: der Aufzugsnotruf im Altbau, die Notrufsprechstelle im großen Hörsaal, das Wahlgerät der Kühlraumüberwachung im Institut für Molekularbiologie, die Türsprechstelle der Tierhaltung und das Faxgerät im Prüfungsamt, das angeblich längst abgeschafft ist und trotzdem jeden Montag Rücktrittsatteste empfängt.

Was alles an der Campus-Telefonanlage hängt

Links das, woran alle denken. Rechts das, woran im Projekt keiner denkt



Skizze 1: Eine Campus-Anlage ist kein Telefonsystem, sondern ein Sicherheitssystem mit angeschlossenen Büros

Warum gerade jetzt alle gleichzeitig aufwachen

Die großen klassischen Anlagen an Hochschulen stammen oft aus derselben Investitionswelle. Entsprechend laufen ihre Hersteller-Roadmaps im selben Zeitraum aus. Abkündigungen, auslaufende Softwarepflege, steigende Wartungspauschalen und eine Personaldecke, die beim Hersteller wie im eigenen Haus dünner wird, kommen zusammen. Dazu kommt der Netzbau der Betreiber: Wer noch klassische Primärmultiplexanschlüsse oder analoge Leitungen betreibt, muss ohnehin umbauen. Die Frage lautet also selten, ob umgebaut wird, sondern nur, wohin.

Teams Phone ist dabei nicht die einzige Option. Ein Nachfolger desselben Herstellers, eine Open-Source-Anlage im eigenen Rechenzentrum oder ein Centrex-Angebot aus dem Wissenschaftsnetz sind ernstzunehmende Alternativen, und an vielen Hochschulen läuft es auf eine Mischung hinaus. Der Charme von Teams Phone liegt woanders: Teams ist an den meisten Hochschulen ohnehin da, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen es täglich, und die Telefonie wandert dorthin, wo die Kommunikation schon stattfindet. Wie Microsoft 365 an Hochschulen generell anders tickt als in Verwaltung und Wirtschaft, beschreibt der Beitrag [Microsoft 365 an Hochschulen: Wo der Campus anders tickt als Verwaltung und Wirtschaft](#).

WICHTIG · Erst inventarisieren, dann entscheiden

Bevor jemand über Lizenzen spricht, braucht das Projekt eine belastbare Inventur: Welche Nebenstellen sind wirklich in Benutzung, welche Rufnummern sind nach außen bekannt, welche Anschlüsse sind analog, welche dienen der Sicherheit, und wer hat sie in Auftrag gegeben? Die Gebührenerfassung der Altanlage ist dafür eine Goldgrube, sofern ihre Auswertung mit dem Personalrat abgestimmt ist. Ohne diese Inventur ist jede Kostenschätzung eine Wette.

Sechs Fragen, die an der Hochschule schwerer wiegen

Die Fragen einer Telefoniemigration sind überall dieselben. An der Hochschule sind sie nur unangenehmer, weil Organisation, Personalstruktur und Kalender anders funktionieren als in einer Behörde oder einem Unternehmen. Die folgende Tabelle fasst zusammen, wo es hakt und was bei der Entscheidung hilft.

Frage	Warum sie an der Hochschule schwieriger ist	Entscheidungshilfe
Wer braucht eine Rufnummer?	Nebenstellen wurden historisch je Raum vergeben. Befristete Verträge, Gastwissenschaftler und Lehrbeauftragte wechseln ständig. Nummern stehen in Drittmittelanträgen, Publikationen und Modulhandbüchern.	Bedarf je Personengruppe und Aufgabe erheben, nicht die alte Liste fortschreiben. Wechselnde Rollen bekommen Funktionsnummern.
Welche Lizenz trägt Teams Phone?	Gemischte Lizenzlandschaft aus A1, A3, A5 und Student Use Benefit. Forschungseinrichtungen arbeiten je nach Rechtsform teils mit kommerziellen Plänen.	Lizenzbild aus dem Tenant ziehen. Wer A5 hat, hat Teams Phone Standard schon. Für A3 ist es ein Add-on, Ressourcenkonten sind kostenfrei.
Wie kommen wir ins Festnetz?	Große Rufnummernblöcke, mehrere Standorte, Anbindung über das Wissenschaftsnetz, Vergaberecht bei jedem Dienstleisterwechsel.	Calling Plans passen selten. Direct Routing oder Operator Connect im Grobkonzept gegeneinander abwägen.
Was passiert mit Sonderanschlüssen?	Aufzüge in jedem Gebäude, Labor- und Hörsaalnotrufe, Leitstelle, Melder in Kühlräumen und Gefahrstofflagern, Tierhaltung, Großgeräte.	Inventur je Gebäude. Analog bleibt oft analog, aber hinter einem Gateway. Jeder Notrufweg wird getestet und dokumentiert.

Wie läuft die Koexistenz?	Semesterkalender, dezentral organisierte Fakultäten, Gebäude in sehr unterschiedlichem Ausbauzustand.	Mehrsemestrige Koexistenz mit dem SBC als Drehscheibe. Umstellungswellen in der vorlesungsfreien Zeit.
Was sagt der Personalrat?	Wissenschaftliches und nichtwissenschaftliches Personal, oft getrennte Personalräte, Freiheit von Forschung und Lehre, unterschiedliches Landesrecht.	Früh einbinden, Dienstvereinbarung parallel zum Grobkonzept. Zugriff auf Verbindungsdaten über Rollen begrenzen.

Wer braucht noch eine Rufnummer, und welche Lizenz trägt das?

Die erste Frage klingt banal und ist die folgenreichste. Eine klassische Campus-Anlage vergibt Nebenstellen großzügig: jedes Büro, jedes Labor, jeder Seminarraum, der irgendwann einmal ein Telefon brauchte. Mit Teams Phone hängt die Rufnummer an einer Person oder einem Ressourcenkonto, und jede persönliche Nummer braucht eine passende Lizenz. Wer die alte Nebenstellenliste eins zu eins überträgt, migriert dreißig Jahre Gewohnheit in die Cloud und bezahlt dafür jeden Monat.

Vier Stufen der Erreichbarkeit

In der Praxis hat sich eine Einteilung in vier Stufen bewährt. Sie ersetzt die Frage „Wer hatte bisher ein Telefon?“ durch die Frage „Wer muss von außen unter einer eigenen Nummer erreichbar sein?“.

Wer braucht künftig welche Erreichbarkeit?

Vier Stufen statt einer Nebenstellenliste, die seit dreißig Jahren fortgeschrieben wird

Stufe	Typische Personengruppen und Einheiten	Lizenzbild
Persönliche Durchwahl	Verwaltung, Sekretariate, Professoren, Rechenzentrum, wissenschaftliche Mitarbeiter mit Außenkontakt	Teams Phone plus Rufnummer
Funktionsnummer	Studienberatung, Prüfungsamt, Immatrikulation, IT-Servicedesk, Dekanat, Pforte	Ressourcenkonto (kostenfrei) mit Nummer, Agenten mit Teams Phone
Erreichbar ohne eigene Nummer	Lehrbeauftragte, Gastwissenschaftler, studentische Hilfskräfte, Doktoranden ohne Außenkontakt	Shared Calling mit Teams Phone oder nur Teams-intern
Keine Rufnummer	Studenten, Alumni, Emeriti ohne Funktion, Funktionspostfächer ohne Telefonie	keine Telefonie-Lizenz

Faustregel: Rufnummern gehören Aufgaben, nicht Räumen. Personen nur, wenn die Aufgabe an der Person hängt.

Skizze 2: Je weiter unten, desto größer die Gruppe und desto kleiner der Rufnummernbedarf

Personengruppe	Typischer Bedarf	Empfehlung
Hochschulverwaltung, Sekretariate	Täglicher Außenkontakt, feste Durchwahl bekannt	Persönliche Rufnummer, Teams Phone
Professoren	Außenkontakt, aber oft über das Sekretariat	Persönliche Nummer oder Erreichbarkeit über die Nummer des Lehrstuhls
Wissenschaftliche	Sehr unterschiedlich: vom	Bedarf im Lehrstuhl erheben, nicht

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	Projektkoordinator bis zum Doktoranden im Labor	pauschal vergeben
Studienberatung, Prüfungsamt, Servicedesk	Viele Anrufe, wechselnde Besetzung	Funktionsnummer mit Anrufwarteschleife und Ressourcenkonto
Lehrbeauftragte, Gastwissenschaftler	Befristet, selten Außenkontakt	Teams-intern oder Shared Calling über die Nummer der Einheit
Studentische Hilfskräfte	Meist intern, gelegentlich am Infopoint	Als Agenten einer Warteschlange, keine eigene Nummer
Studenten	Keiner, der eine Rufnummer der Hochschule rechtfertigt	Keine Telefonie, Teams-Anrufe intern genügen
Emeriti	Selten, aber emotional hoch aufgeladen	Einzelfallentscheidung der Fakultät, dokumentiert

Wie die Sonderrollen von Gastwissenschaftlern, Lehrbeauftragten und Emeriti in Entra ID sauber angelegt werden, behandelt der Beitrag [Gastwissenschaftler, Lehrbeauftragte, Emeriti: Sonderrollen in Entra ID sauber abbilden](#). Für die Telefonie ist entscheidend, dass Rufnummern am Ende eines Vertrags ebenso zuverlässig zurückkommen wie Lizenzen. Die Rufnummer gehört in den Prozess, der auch Konten und Postfächer aufräumt; der Beitrag [Identity Lifecycle an der Hochschule: Von der Immatrikulation bis zum Alumni-Konto](#) beschreibt diesen Lebenszyklus.

TIPP · Shared Calling für die Ränder

Microsoft bietet mit Shared Calling eine Variante, bei der Nutzerinnen und Nutzer ein- und ausgehend die Rufnummer eines Ressourcenkontos verwenden, das an einer automatischen Telefonzentrale hängt. Auch dafür ist eine Teams-Phone-Lizenz nötig, aber keine eigene Rufnummer. Für Lehrbeauftragte, Gäste oder kleine Institute, die nach außen ohnehin unter einer gemeinsamen Nummer auftreten, ist das oft die elegantere Lösung als ein Rufnummernblock voller Karteileichen.

Welche Lizenz Teams Phone im Education-Umfeld trägt

Teams Phone Standard ist die Lizenz, die aus Teams eine Telefonanlage macht: Rufnummer, Weiterleitung, Übergabe, Voicemail, automatische Telefonzentralen und Anrufwarteschleifen. Microsofts Übersicht der Teams-Add-ons für Education führt Teams Phone Standard bei Microsoft 365 A5 als enthalten und bei Microsoft 365 A3 als zubuchbares Add-on. Die Calling Plans sind in beiden Fällen ein zusätzlicher Baustein. Für die Telefonie ist das A5-Paket also nicht automatisch die Komplettlösung, sondern nur der Teil, der die Telefonanlage in der Cloud abdeckt. Die Details der Lizenzpläne erklärt der Beitrag [Education-Lizenzen verstehen: A1, A3, A5 und der Student Use Benefit](#).

Baustein	Wofür	Hinweis
Teams Phone Standard	Telefonanlagenfunktion je Person	In Microsoft 365 A5 enthalten, zu A3 als Add-on
Teams Phone Resource Account	Ressourcenkonten für automatische Telefonzentralen und Anrufwarteschleifen	Ohne Kosten, muss aber wie eine Lizenz bestellt und zugewiesen werden
Teams Shared Space	Gemeinschaftstelefone, etwa an Pforte, Infotheke, im Labor	Hieß bis April 2026 Teams Shared Devices
Calling Plan	Microsoft als Netzbetreiber	In Deutschland verfügbar, Anrufe zu Premiumdiensten werden nicht unterstützt

Operator Connect	Teilnehmender Netzbetreiber bindet direkt an	Keine Microsoft-Calling-Plan-Lizenz, Vertrag mit dem Betreiber
Direct Routing	Eigener oder gemanagter SBC	Keine zusätzliche Microsoft-Lizenz für die Anbindung, aber SBC-Betrieb
Audio Conferencing	Einwahl per Telefon in Teams-Besprechungen	Eigenes Thema, nicht mit Teams Phone verwechseln

WARNUNG · Ressourcenkonten nicht mit Nutzerlizenzen bestücken

Microsoft schreibt ausdrücklich vor, dass jedes Ressourcenkonto die Lizenz Teams Phone Resource Account erhält, unabhängig davon, ob es eine Rufnummer bekommt. Eine Teams-Phone-Standard-Lizenz gehört nicht auf ein Ressourcenkonto. Wer bestehende Konten umstellt, muss alte und neue Lizenz in einem Arbeitsschritt tauschen; sonst kann die Warteschlange des Prüfungsamts ausgerechnet am Tag der Notenbekanntgabe verstummen.

Eine Besonderheit betrifft außeruniversitäre Forschungseinrichtungen: Wer wegen Rechtsform oder Vertragslage mit kommerziellen Plänen arbeitet, bewegt sich in der Welt von Teams Enterprise und den Suiten ohne Teams, die Microsoft für Neukunden eingeführt hat. Die Telefonielogik bleibt dieselbe, die Lizenzkombination nicht. Wie Institute zwischen Zentrale und Eigenständigkeit organisiert sind, beschreibt der Beitrag [Microsoft 365 in außeruniversitären Forschungseinrichtungen: Institute zwischen Zentrale und Eigenständigkeit](#).

Der Rufnummernblock: behalten, verkleinern, neu ordnen

Die Hauptnummer der Hochschule und die bekannten Durchwahlen bleiben fast immer erhalten. Das ist technisch kein Problem: Bei Direct Routing bleibt der Block beim bisherigen Netzbetreiber, bei Operator Connect oder Calling Plans wird er portiert. Microsoft weist darauf hin, dass vor dem Erwerb oder der Portierung von Rufnummern je nach Land eine Prüfung nach dem Know-your-Customer-Prinzip nötig sein kann, die auf Tenant-Ebene erfolgt. Das kostet keine Monate, gehört aber in den Projektplan, bevor der Portierungstermin im Kalender steht.

Spannender ist die interne Struktur. Viele Campus-Anlagen arbeiten mit vierstelligen Kurzwahlen, deren erste Ziffer ein Gebäude oder eine Fakultät kennzeichnet. Teams kann solche Kurzwahlen über Wählpläne und Normalisierungsregeln abbilden. Ob das sinnvoll ist, wenn die meisten Anrufe ohnehin per Namen aus dem Teams-Client gestartet werden, ist eine Frage, die Sie mit der Hochschulverwaltung klären sollten, nicht mit dem Telefoniertechniker.

Ins Festnetz und zu den Sonderanschlüssen

Teams Phone allein telefoniert nur innerhalb von Teams. Für Gespräche ins öffentliche Netz braucht es einen der drei Anbindungswege. Für eine Hochschule mit tausenden Nummern ist das keine Geschmacksfrage, sondern eine Architekturentscheidung mit Folgen für Betrieb, Vergabe und Notfallfähigkeit.

Drei Wege, und warum der einfachste selten passt

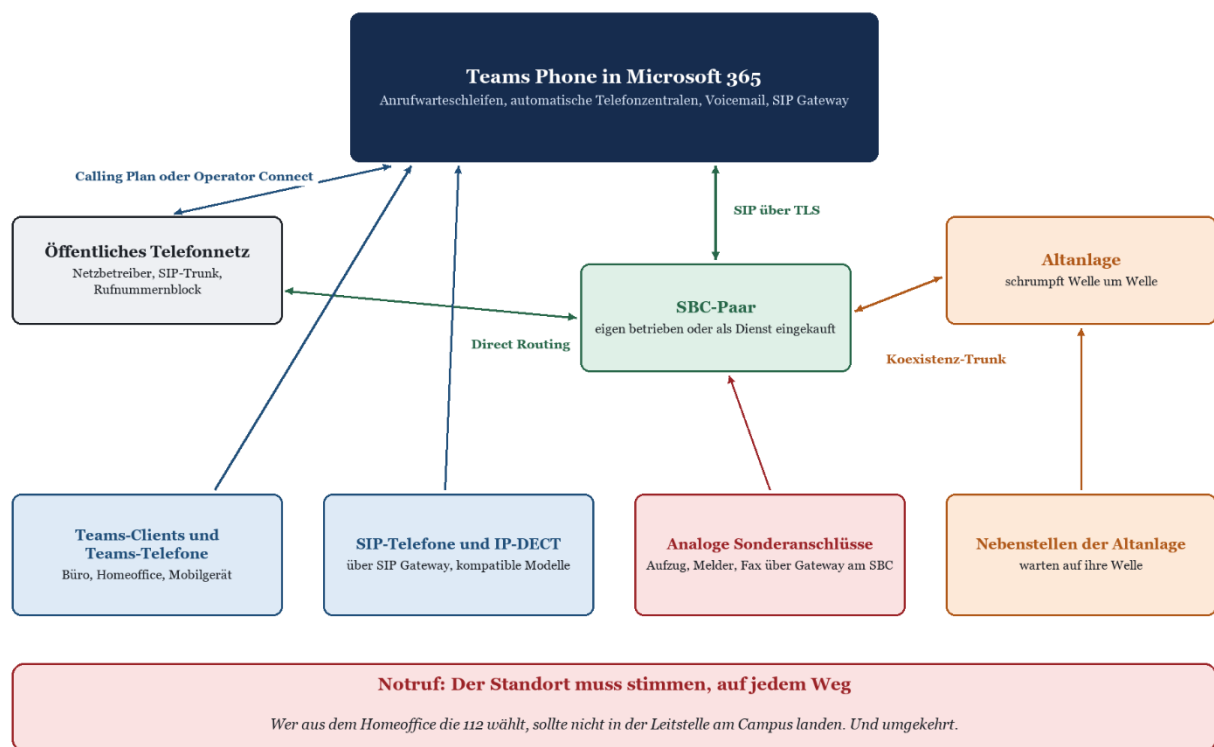
Kriterium	Calling Plan	Operator Connect	Direct Routing
Netzbetreiber	Microsoft	Teilnehmender Betreiber	Frei wählbar, auch Anbindung über das Wissenschaftsnetz
Eigene Hardware	Keine	Keine	SBC-Paar, selbst oder als Dienst
Koexistenz mit Altanlage	Nur über Umwege	Je nach Betreiberangebot	Gut, der SBC routet zwischen beiden Welten
Analoge	Nicht abgedeckt	Je nach Betreiber	Über Gateways am SBC

Sonderanschlüsse			
Rufnummernblock	Portierung zu Microsoft	Portierung zum Betreiber	Bleibt beim bisherigen Betreiber
Typischer Einsatz	Kleine Standorte, Außenstellen	Hochschulen ohne eigenes Telefonieteam	Große Campus-Anlagen mit langer Koexistenz

Für große Campus-Anlagen läuft es in den meisten Fällen auf Direct Routing hinaus, zumindest für die Koexistenzphase. Der SBC sitzt zwischen Netzbetreiber, Teams und Altanlage und entscheidet je Rufnummer, wohin ein Gespräch geht. Ob Sie das SBC-Paar selbst betreiben oder als gemanagten Dienst einkaufen, hängt vor allem an der Frage, ob Ihr Hochschulrechenzentrum ein Telefonieteam hat, das nachts um drei einen SIP-Trace lesen kann. Der DFN bietet mit DFN-Fernsprechen unter anderem einen VoIP-Anschluss per SIP-Trunk für lokal betriebene Telefonanlagen an; ob und wie ein SBC für Direct Routing daran angebunden wird, klären Sie im Einzelfall mit dem DFN. Die Abwägung im Detail steht im Beitrag [Direct Routing, Operator Connect oder gemanagter SBC: Die Anbindungsentscheidung für Hochschulen](#).

Architektur in der Koexistenzphase

Drei Wege ins Festnetz, ein SBC als Drehscheibe, die Altanlage als Untermieter



Skizze 3: Der SBC ist in der Koexistenz die wichtigste Komponente, die niemand bemerkt, solange sie läuft

Sonderanschlüsse: Wo es lebensgefährlich wird

Die Büroapparate sind der einfache Teil. Der schwierige Teil sind die Anschlüsse, bei denen ein Ausfall nicht zu einem verpassten Rückruf führt, sondern zu einer Person, die drei Stunden im Aufzug sitzt. Diese Anschlüsse haben oft eigene Anforderungen aus Aufzugs-, Arbeitsschutz- oder Gefahrstoffregeln, sind häufig analog und wurden nicht selten von der Haustechnik beauftragt, ohne dass das Rechenzentrum davon weiß.

Anschluss	Typisches Problem	Lösungsweg
Aufzugsnotruf	Analog, Prüfpflichten, Notrufziel ist oft ein externer Dienstleister	Analog-Gateway am SBC oder eigener Mobilfunkanschluss, Absprache mit

		Aufzugsbetreiber
Notrufsprechstelle Hörsaal, Labor	Muss bei Stromausfall und Netzstörung funktionieren	Eigener Pfad mit Notstromversorgung, Ziel Leitstelle
Pforte und Sicherheitsleitstelle	Rund um die Uhr besetzt, viele Leitungen, Durchsagen	Gemeinschaftstelefon oder Warteschlange, Rückfallebene definieren
Melde- und Wahlgeräte	Wählen selbsttätig bei Störung, uralte Protokolle	Gateway, Test mit dem Gerätelieferanten, Mobilfunk als Alternative
Fax	Prüfungsamt, Justizariat und Beschaffung hängen daran	Faxdienst oder Gateway, Bedarf ehrlich prüfen
DECT	Haustechnik und Bibliothek brauchen Mobilität im Gebäude	Kompatibles IP-DECT über SIP Gateway oder Teams-Mobilgeräte

Für Fax gibt es mehrere Wege, die der Beitrag [Fax mit Microsoft Teams](#) beschreibt. Microsoft unterstützt über das SIP Gateway außerdem eine ganze Reihe kompatibler SIP-Telefone, Analogadapter und IP-DECT-Systeme verschiedener Hersteller. Voraussetzung ist eine Teams-Phone-Lizenz mit Rufnummer und Festnetzanbindung für die jeweilige Person oder das Gerätekonto. Prüfen Sie die Kompatibilitätsliste gegen Ihren Gerätebestand, bevor jemand einen Container voller Telefone bestellt. Die Sonderanschlüsse im Detail behandelt der Beitrag [Notruf, Pforte, Labor, Aufzug: Sonderanschlüsse bei der Campus-Telefonie mit Teams](#).

WARNUNG · Notruf ist kein Feature, das man am Ende testet

Teams unterstützt Notrufe mit Standortangaben, die Wege unterscheiden sich aber je nach Anbindung. Bei Direct Routing liegt ein guter Teil der Verantwortung beim SBC und beim Netzbetreiber. Entscheidend ist, dass ein Notruf aus dem Homeoffice nicht bei der Leitstelle des Campus landet und ein Notruf aus dem Labor nicht in einer anderen Stadt. Planen Sie die Standortdaten (Gebäude, Netze, Access Points) und die Benachrichtigung der eigenen Leitstelle von Anfang an und testen Sie jeden Weg mit Protokoll. Eine Hochschule mit fünfzig Gebäuden hat fünfzig Gelegenheiten, das zu vergessen.

Die Koexistenzphase: Zwei Welten über mehrere Semester

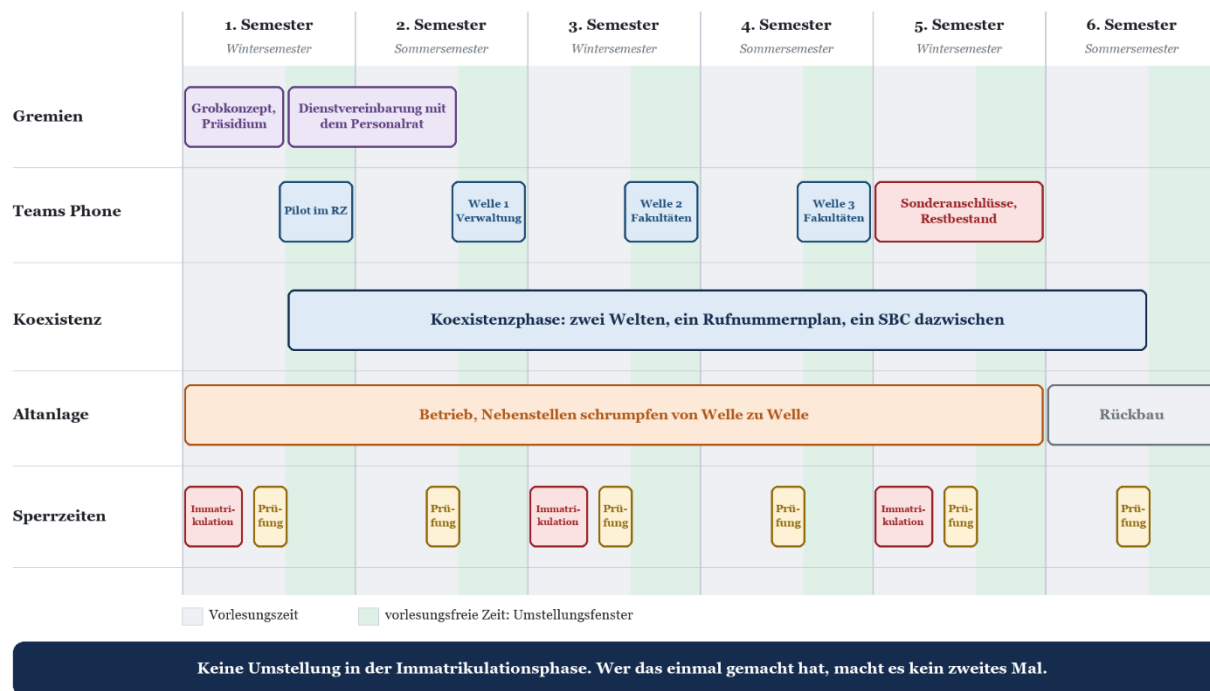
Ein Stichtag, an dem die alte Anlage abgeschaltet und Teams Phone eingeschaltet wird, funktioniert in kleinen Organisationen. Am Campus funktioniert er nicht. Dafür gibt es drei Gründe: Der Semesterkalender lässt nur wenige Fenster, in denen eine Umstellung niemandem wehtut. Fakultäten und Institute bewegen sich in unterschiedlichem Tempo, und manche Gebäude haben schlicht noch keine Netzinfrastruktur, die Teams-Telefonie trägt. Die Koexistenz ist deshalb keine lästige Zwischenphase, sondern der eigentliche Projekteinhalt.

Wie Altanlage und Teams nebeneinander leben

Technisch hängt die Altanlage in der Koexistenzphase über einen SIP-Trunk am SBC. Der SBC kennt für jede Rufnummer das Ziel: Teams oder Altanlage. Wird eine Abteilung umgestellt, ändert sich nur der Eintrag im Routing, die Durchwahl bleibt dieselbe. Interne Gespräche zwischen beiden Welten laufen über den Trunk, externe über den gemeinsamen Netzanschluss. Was einfach klingt, verlangt Disziplin: Jede Umstellungswelle braucht eine aktuelle Rufnummernliste, ein Rückfallszenario und jemanden, der am Montagmorgen nach der Umstellung im Servicedesk sitzt.

Migrationspfad über sechs Semester

Umgestellt wird in der vorlesungsfreien Zeit, entschieden wird davor



Skizze 4: Ein typischer Pfad. Ihre Semester heißen anders, die Logik bleibt dieselbe

Bewährt hat sich ein Pilot im Hochschulrechenzentrum selbst, gefolgt von einer Welle in der zentralen Verwaltung und dann fakultätsweise. Umgestellt wird in der vorlesungsfreien Zeit, aber nicht in der Immatrikulationsphase und nicht in der Woche, in der das Prüfungsamt die Noten freigibt. Die Sonderanschlüsse kommen zuletzt, weil sie die meiste Abstimmung mit Haustechnik, Arbeitssicherheit und externen Dienstleistern brauchen. Den Rückbau der Altanlage planen Sie erst, wenn der letzte Aufzugsnotruf nachweislich über den neuen Weg funktioniert.

TYPISCHE SITUATION · Telefonie-Grobkonzept für eine Stadtverwaltung

Aus der Projekterfahrung bei öffentlichen Auftraggebern: Eine Stadtverwaltung mit rund tausend Rufnummern wollte ihre alte Anlage ablösen und Teams Phone einführen. Im Grobkonzept zeigte sich schnell, dass die Nebenstellenliste nicht stimmte. Ein spürbarer Teil der Nummern war keiner Person mehr zuzuordnen, einige Faxnummern waren noch in Formularen veröffentlicht, und mehrere Aufzüge in Bürgerbüros und Schulgebäuden hingen analog an der Anlage, ohne dass die IT davon wusste.

Die Entscheidung fiel auf Direct Routing mit einem SBC-Paar, um den bestehenden Rufnummernblock zu behalten und eine Koexistenz über mehrere Monate zu ermöglichen. Der Personalrat war ab dem ersten Workshop dabei; die Auswertung von Verbindungsdaten wurde in der Dienstvereinbarung eng begrenzt, bevor die erste Nummer umgezogen war.

Übertragen auf die Hochschule ist das eine typische Situation, nur multipliziert: mit der Zahl der Fakultäten, der Gebäude und der Personalräte. Was in der Stadtverwaltung ein Amt mit eigenem Faxgerät war, ist am Campus ein Lehrstuhl mit eigenem Faxgerät, eigenem DECT-Netz und eigener Meinung.

Wie solche Projekte bei öffentlichen Auftraggebern grundsätzlich laufen, zeigt der Kompetenzbereich [Microsoft 365 in der öffentlichen Verwaltung](#).

TIPP · Grobkonzept vor Ausschreibung

Bevor ein SBC, ein Betreiber oder ein Telefonmodell ausgeschrieben wird, lohnt ein Grobkonzept, das Rufnummernbedarf, Anbindung, Sonderanschlüsse, Koexistenz und Gremienweg zusammenführt. Es liefert dem Präsidium eine Entscheidungsgrundlage und der Vergabestelle eine Leistungsbeschreibung, die nicht nach dem ersten Bieterfragenkatalog zerfällt.

Wie so etwas in wenigen Tagen gelingt, beschreibt der Beitrag [Teams-Telefonie-Grobkonzept für Hochschulen: In 3,5 Tagen zur belastbaren Entscheidungsgrundlage](#).

Wenn die Cloud hustet

Die Frage nach der Ausfallsicherheit kommt garantiert, meist vom Kanzler und meist mit einem Unterton. Die ehrliche Antwort: Eine Cloud-Telefonie fällt anders aus als eine Anlage im Keller, nicht unbedingt häufiger. Für den Fall, dass die Verbindung zu Microsoft gestört ist, gibt es bei Direct Routing Konzepte für die Überbrückung am Standort, und für die wirklich kritischen Anschlüsse ohnehin eigene Pfade. Wichtig ist, dass Leitstelle, Pforte und Notrufsprechstellen nicht davon abhängen, ob ein Rechenzentrum in einer anderen Stadt gerade erreichbar ist. Wie man genau solche Szenarien probt, zeigt der Beitrag [Notfallübung für das Hochschulrechenzentrum: Semesterstart, Ransomware, nichts geht mehr](#).

Verbindungsdaten und der Personalrat

Spätestens wenn das Wort Gebührenerfassung fällt, sitzt der Personalrat aufrecht. Zu Recht: Eine Telefonanlage ist eine technische Einrichtung, die geeignet ist, Verhalten und Leistung zu überwachen, und die Personalvertretungsgesetze von Bund und Ländern sehen dafür Mitbestimmung vor. Die Details unterscheiden sich je nach Bundesland erheblich, ebenso die Frage, ob für wissenschaftliches und nichtwissenschaftliches Personal unterschiedliche Gremien zuständig sind und welche Gruppen, etwa Professoren oder studentische Hilfskräfte, überhaupt vom jeweiligen Gesetz erfasst sind.

Was Teams Phone tatsächlich aufzeichnet

Die gute Nachricht: Microsoft dokumentiert recht genau, welche Daten anfallen. Der PSTN-Nutzungsbericht im Teams Admin Center zeigt je Gespräch unter anderem Anzeigename und Anmeldenamen, Start und Dauer, Anrufart sowie die beteiligten Rufnummern, bei Direct Routing zusätzlich technische Angaben wie SIP-Codes und den SBC. Die Daten lassen sich als CSV exportieren. Für Deutschland kürzt Microsoft externe Rufnummern, also solche, die nicht der Hochschule gehören, um die letzten drei Ziffern. Die Aufbewahrung richtet sich nach dem Standort der Person: Für Deutschland nennt Microsoft 180 Tage bei Calling Plans und 150 Tage bei Direct Routing.

Wer sieht welche Verbindungsdaten?

Ein Telefonat, fünf Stellen, fünf Aufbewahrungslogiken

Stelle	Was dort sichtbar ist	Wie lange
Person selbst	Eigene Anrufliste und Voicemail im Teams-Client	Anrufliste im Client teils länger als die Berichte
Teams-Administration	PSTN-Nutzungsbericht: Name, Anmeldename, Zeit, Dauer, Nummern; externe Nummern bei deutschem Standort um drei Stellen gekürzt	Deutschland: 180 Tage (Calling Plan), 150 Tage (Direct Routing)
Leitung einer Warteschlange	Echtzeit- und Verlaufsberichte, mit Queues-App (Teams Premium) auch Mithören und Aufschalten	nach Konfiguration und Lizenz
SBC-Betrieb	Eigene Signalisierungs- und Verbindungsprotokolle, in der Regel ungekürzt	legt die Hochschule oder der SBC-Dienstleister fest
Netzbetreiber	Abrechnungs- und Verkehrsdaten des Anschlusses	nach Vertrag und Telekommunikationsrecht

Die Dienstvereinbarung regelt alle fünf Zeilen, nicht nur die zweite.
Die heikelste ist oft die vierte, weil sie keiner auf dem Zettel hat.

Skizze 5: Microsofts Berichte sind gut dokumentiert. Die eigenen Logdateien am SBC sind es oft nicht

FAKTEN · Verbindungsdaten in Teams Phone

PSTN-Nutzungsbericht: Darstellung für 7 oder 28 Tage oder einen eigenen Zeitraum, Verzögerung typischerweise 24 bis 48 Stunden, Export als CSV.

Kürzung externer Rufnummern bei deutschem Standort: drei Ziffern. Bei eingehenden Anrufen wird die Nummer des Anrufers gekürzt, bei ausgehenden die des Angerufenen.

Aufbewahrung in Deutschland: 180 Tage (Calling Plans), 150 Tage (Direct Routing). Andere Auswertungen wie Call Analytics oder das Call Quality Dashboard folgen eigenen Regeln, die Anrufliste im Client kann länger zurückreichen.

Der Export enthält eine Spalte für Verwaltungseinheiten. Damit lässt sich der Zugriff auf Fakultäten oder Einrichtungen zuschneiden, sofern die Rollen entsprechend vergeben sind.

Die eigentlichen Fragen des Personalrats liegen meist woanders. Erstens: Wer darf die Berichte sehen? Die Antwort steckt in den Administratorrollen und muss so knapp wie möglich ausfallen. Zweitens: Was passiert am SBC? Dort fallen eigene Protokolle an, oft ungekürzt, mit Aufbewahrungsfristen, die niemand festgelegt hat. Drittens: Was können Leitungen von Warteschlangen sehen? Mit der Queues-App aus Teams Premium bekommen berechnigte Personen Echtzeit- und Verlaufsberichte zu Warteschlangen und können Gespräche mithören, flüsternd coachen oder übernehmen. Im Prüfungsamt oder am Servicedesk ist das genau der Punkt, an dem aus Servicequalität Leistungskontrolle werden kann.

Was in die Dienstvereinbarung gehört

- **Zweckbindung:** Verbindungsdaten dienen Betrieb, Fehlersuche und Abrechnung, nicht der Bewertung einzelner Personen.
- **Rollen:** Wer Zugriff auf PSTN-Berichte, Call Analytics und SBC-Protokolle hat, steht namentlich oder funktional fest; Zugriffe werden protokolliert.
- **Fristen:** Microsofts Aufbewahrung ist gesetzt, die eigene am SBC und in Exporten nicht. Beides gehört geregelt.

- **Warteschlangen:** Ob Mithören, Aufschalten und personenbezogene Kennzahlen genutzt werden, entscheidet die Dienstvereinbarung, nicht die Lizenz.
- **Privatgespräche:** Ob private Telefonate erlaubt sind und wie sie erfasst werden, hat rechtliche Folgen, die vorab geklärt sein müssen.
- **Wissenschaftliches Personal:** Die Freiheit von Forschung und Lehre und die Besonderheiten der Gruppen gehören ausdrücklich in den Geltungsbereich.

Wie eine Dienstvereinbarung für Microsoft 365 an der Hochschule insgesamt aussehen kann und wo die Verhaltenskontrolle beginnt, behandelt der Beitrag [Personalrat und Microsoft 365 an der Hochschule: Dienstvereinbarung, wissenschaftliches Personal und die Verhaltenskontrolle](#). Die datenschutzrechtliche Einordnung zwischen Datenschutzkonferenz und Landesaufsicht steht im Beitrag [Datenschutz und Microsoft 365 an Hochschulen: Zwischen DSK-Bewertung, Landesaufsicht und Campus-Realität](#).

HINWEIS · Keine Rechtsberatung

Ob und in welchem Umfang die Hochschule bei erlaubter Privatnutzung als Anbieter von Telekommunikationsdiensten gilt und welche Pflichten daraus folgen, ist juristisch umstritten und hängt vom Einzelfall ab. Gleiches gilt für die Mitbestimmungstatbestände nach dem jeweiligen Landespersonalvertretungsgesetz und die Vorgaben des Landesdatenschutzgesetzes. Dieser Beitrag ersetzt keine rechtliche Prüfung. Binden Sie Justizariat und Datenschutzbeauftragte frühzeitig ein.

FAQ: Teams-Telefonie an der Hochschule

Brauchen Studenten eine Teams-Rufnummer?

In aller Regel nicht. Teams-Anrufe innerhalb der Hochschule funktionieren ohne Teams-Phone-Lizenz. Eine Rufnummer der Hochschule für Studenten ist nur in Ausnahmefällen sinnvoll, etwa für studentische Hilfskräfte am Infopoint, und dann besser als Agent einer Warteschlange.

Ist Teams Phone in unseren Education-Lizenzen schon enthalten?

Mit Microsoft 365 A5 ist Teams Phone Standard enthalten, für A3 ist es ein Add-on. Die Anbindung ans Festnetz über Calling Plan, Operator Connect oder Direct Routing kommt in jedem Fall hinzu. Prüfen Sie Ihr tatsächliches Lizenzbild im Tenant, bevor Sie rechnen.

Können wir unseren Rufnummernblock behalten?

Ja. Bei Direct Routing bleibt er beim bisherigen Netzbetreiber, bei Operator Connect oder Calling Plans wird er portiert. Die Hauptnummer und bekannte Durchwahlen bleiben damit erhalten.

Was passiert mit den Aufzugsnotrufen?

Sie werden nicht vergessen, sondern als eigene Kategorie geplant. Meist laufen sie weiter analog, aber über ein Gateway am SBC oder über einen eigenen Mobilfunkanschluss. Die Abstimmung mit Aufzugsbetreiber und Haustechnik ist Pflicht, der Test mit Protokoll auch.

Funktionieren unsere SIP-Telefone und das DECT-Netz weiter?

Viele ja. Microsoft führt eine Liste kompatibler SIP-Telefone, Analogadapter und IP-DECT-Systeme, die sich über das SIP Gateway mit Teams verbinden. Ältere Modelle oder proprietäre Systemtelefone der Altanlage sind in der Regel nicht dabei.

Wie lange dauert die Koexistenzphase?

An einer großen Hochschule typischerweise mehrere Semester. Umgestellt wird in Wellen in der vorlesungsfreien Zeit, und die Sonderanschlüsse bestimmen meist, wann die Altanlage wirklich abgeschaltet werden kann.

Welche Verbindungsdaten sieht die Administration?

Im PSTN-Nutzungsbericht sieht sie je Gespräch Person, Zeit, Dauer und Nummern, wobei externe Nummern bei deutschem Standort um drei Ziffern gekürzt sind. Die Aufbewahrung liegt für Deutschland bei 180 Tagen für Calling Plans und 150 Tagen für Direct Routing. Wer darauf zugreift, regeln Rollen und Dienstvereinbarung.

Was passiert, wenn Microsoft 365 ausfällt?

Dann ist die Teams-Telefonie gestört, so wie bei einem Ausfall der Altanlage auch. Deshalb hängen sicherheitskritische Anschlüsse an eigenen Pfaden, und für Direct Routing gibt es Konzepte zur Überbrückung am Standort. Ein Notfallplan mit Mobiltelefonen für Leitstelle und Pforte gehört trotzdem dazu.

Fazit: Erst die Fragen, dann die Telefone

Teams Phone kann eine Campus-Telefonanlage ersetzen. Die Technik ist dabei selten das Problem. Schwierig wird es an den Stellen, an denen die Hochschule anders funktioniert als eine Behörde: bei einem Rufnummernbestand, der an Räumen statt an Aufgaben hängt, bei einer Lizenzlandschaft, in der A5 und Student Use Benefit nebeneinander existieren, bei Sonderanschlüssen in fünfzig Gebäuden, bei einem Kalender, der nur wenige Umstellungsfenster lässt, und bei Personalräten, die Verbindungsdaten zu Recht genau anschauen.

Wer die Fragen in der richtigen Reihenfolge beantwortet, kommt gut durch: erst Bedarf, dann Lizenz, dann Anbindung, dann Sonderanschlüsse, dann Koexistenz, und den Personalrat von Anfang an am Tisch. Wer mit dem Telefonmodell anfängt, steht nach zwei Semestern mit schönen neuen Geräten da, die niemand braucht, und einem Aufzugsnotruf, der immer noch an einer Anlage hängt, deren Wartung gerade wieder teurer geworden ist. Wenn Sie den Weg nicht allein gehen wollen, unterstützen wir mit der [Microsoft-365-Beratung für Hochschulen und Forschung](#); für das Telefonieteam im Rechenzentrum gibt es die passende [Microsoft-365-Schulung für Hochschulen und Forschung](#).

WEITERLESEN • Weiterlesen

Für diesen Beitrag besonders passend aus der Serie:

- › [Teams-Telefonie-Grobkonzept für Hochschulen: In 3,5 Tagen zur belastbaren Entscheidungsgrundlage](#)
- › [Direct Routing, Operator Connect oder gemanagter SBC: Die Anbindungsentscheidung für Hochschulen](#)
- › [Notruf, Pforte, Labor, Aufzug: Sonderanschlüsse bei der Campus-Telefonie mit Teams](#)
- › [Education-Lizenzen verstehen: A1, A3, A5 und der Student Use Benefit](#)
- › [Personalrat und Microsoft 365 an der Hochschule: Dienstvereinbarung, wissenschaftliches Personal und die Verhaltenskontrolle](#)
- › [Datenschutz und Microsoft 365 an Hochschulen: Zwischen DSK-Bewertung, Landesaufsicht und Campus-Realität](#)
- › [Identity Lifecycle an der Hochschule: Von der Immatrikulation bis zum Alumni-Konto](#)
- › [Fax mit Microsoft Teams](#)