

TEAMS & TELEFONIE

Teams Phone Agent wird allgemein verfügbar: Abrechnung über Copilot Credits, Einrichtung nötig

Executive Summary

Die Telefonzentrale bekommt eine KI-Stimme, und die hat einen Taxameter. Laut Microsoft-Ankündigung MC1482800, zuletzt am 23. Oktober aktualisiert, ist der Teams Phone Agent seit dem 30. September 2026 weltweit allgemein verfügbar. Der Agent nimmt eingehende Anrufe an, beantwortet häufige Fragen, bucht Termine und reicht Anrufer an einen Menschen weiter, inklusive einer KI-generierten Gesprächsnotiz. Abgerechnet wird nicht pro Lizenz, sondern nach Verbrauch in Copilot Credits.

Der Clou und zugleich die Falle: Ohne aktives Zutun passiert nichts. Erst wenn ein Administrator im Microsoft 365 Admin Center eine Sicherheitsgruppe mit den Ressourcenkonten anlegt und eine Ausgabenrichtlinie dafür einrichtet, schaltet Microsoft die KI frei und beginnt zu zählen. Fehlt das, fällt die Rufnummer still auf das klassische Tastenmenü des Auto Attendants zurück. Wer in der Frontier-Vorschau schon einen Agenten gebaut hat, telefoniert also womöglich seit Wochen wieder mit „Drücken Sie die 1“, ohne dass es jemand gemerkt hat. Und weil ein KI-Agent Gespräche führt, aufzeichnet, transkribiert und zusammenfasst, gehören Datenschutz und Betriebs- oder Personalrat auf die Liste, bevor der erste Kunde mit Seraphina spricht.

Fakten: Das Wichtigste in drei Sätzen

Teams Phone Agent ist seit dem 30.09.2026 allgemein verfügbar und braucht mindestens eine Teams-Phone-Lizenz, eine kostenlose Ressourcenkonto-Lizenz pro Agent sowie Copilot Credits mit Ausgabenrichtlinie. Ohne Sicherheitsgruppe und Ausgabenrichtlinie arbeitet der Agent als gewöhnlicher Auto Attendant und verursacht keine Kosten. Die Meldung läuft bis zum 30.12.2026, eine harte Frist für eine Pflichtaktion nennt Microsoft nicht.

Worum geht es im Detail?

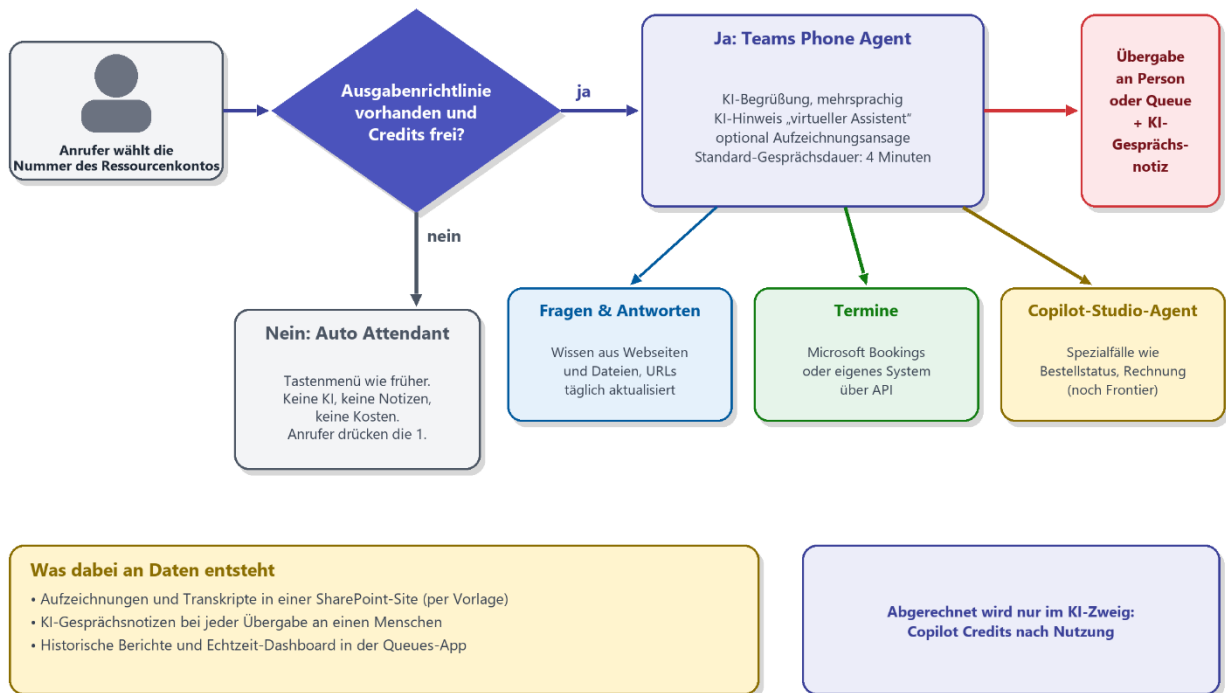
Zur Einordnung: Der Auto Attendant ist das Telefonmenü, das jeder kennt und keiner mag. Er verteilt Anrufe nach Tastendruck auf Personen, Warteschlangen oder Voicemail, getrennt nach Geschäftszeiten, Feierabend und Feiertagen. Der Teams Phone Agent ist technisch kein neues Produkt, sondern ein Auto Attendant mit eingebautem Sprachmodell. Microsoft legt ihn im Teams Admin Center unter Voice > Auto attendants an, nur eben mit dem Typ „Teams Phone Agent“. Das erklärt auch den Rückfallmechanismus: Unter der KI liegt immer ein vollständig konfiguriertes Tastenmenü, und genau dorthin rutscht die Leitung, wenn keine Credits fließen.

Was der Agent kann, ist seit Juni im Frontier-Programm gewachsen. Er führt freie Gespräche statt starrer Menüs, versteht laut Microsoft Learn über 60 Sprachen und Varianten, darunter Deutsch für Deutschland, Österreich und die Schweiz, und spricht mit 42 Stimmen, von denen Florian und

Seraphina für Deutsch optimiert sind. Über das Werkzeug „Fragen & Antworten“ beantwortet er Fragen aus hinterlegten Webseiten und Dateien, die URLs werden täglich neu eingelesen. Das Werkzeug „Termine“ bucht über Microsoft Bookings oder per API in ein eigenes System. Für Spezialfälle wie Bestellstatus oder Rechnungsfragen lassen sich Sprachagenten aus Copilot Studio andocken, diese Erweiterung bleibt aber vorerst im Frontier-Programm. Seit GA neu: automatische Aufzeichnung samt Transkript in eine eigens bereitgestellte SharePoint-Site, eine konfigurierbare maximale Gesprächsdauer (Standard: vier Minuten) und seit dem 21. Oktober eine Spam-Erkennung.

Der Weg eines Anrufs durch den Teams Phone Agent

Eine Weiche entscheidet alles: Gibt es eine Ausgabenrichtlinie mit freien Credits, oder nicht?



Vereinfachte Darstellung auf Basis der Microsoft-Learn-Dokumentation, Stand Oktober 2026.

Abbildung 1: Die Credit-Weiche entscheidet, ob ein Anrufer mit der KI spricht oder Tasten drückt.

Die eigentliche Neuigkeit von MC1482800 ist das Geschäftsmodell. In der Vorschau war der Agent gratis. Jetzt läuft er über dieselbe nutzungsbasierte Abrechnung, die Microsoft seit dem Herbst für Cowork und andere Agenten verwendet. Die Credits stammen in fester Reihenfolge aus vorausbezahlten Capacity Packs, dann aus einem Pre-Purchase Plan (P3) und zuletzt per Pay-as-you-go über eine Azure-Subscription. Wie viele Credits ein Gespräch kostet, hängt von Dauer und genutzten Werkzeugen ab. Microsoft verweist dafür auf den Copilot Credit Estimator, der Teams Phone Agent seit dem 19. Oktober unterstützt, und auf den Copilot Credits Guide.

Baustein	Wofür	Kosten
Teams Phone (mindestens eine Lizenz)	schaltet Agent, Auto Attendant und Warteschlangen im Tenant frei	bestehende Lizenz
Teams Phone Resource Account	eine pro Agent, Konto bleibt für die Anmeldung gesperrt	kostenlos
Copilot Credits + Ausgabenrichtlinie	KI-Gespräche, Notizen, Werkzeuge	nach Verbrauch
Microsoft Bookings	nur für das Werkzeug „Termine“	meist in M365 enthalten
Copilot Studio	eigene Sprachagenten (Frontier)	eigene Lizenzierung
Teams Premium	Queues-App mit Agent-Dashboard	pro Person
Pay-as-you-go oder Communications Credits	Weiterleitung an externe Nummern	pro Minute

Warnung: Die Rolle, die es laut Doku zweimal gibt

Microsoft Learn widerspricht sich gerade selbst: Die Teams-Anleitung sagt, für die Ausgabenrichtlinie genüge der AI Administrator. Die Copilot-Dokumentation sagt, AI Administratoren dürfen Richtlinien bearbeiten, aber nicht anlegen; das können nur Global- und Billing-Administratoren. Plane den Termin also gleich mit jemandem, der die Billing-Rolle hat, sonst sitzt du mit dem Teams-Admin vor einem ausgegrauten Knopf und bestellst Pizza für nichts.

Was sind Chancen? Was sind Risiken?

Fangen wir mit dem Schönen an. Eine Hausarztpraxis im Sauerland bekommt montags um acht ungefähr so viele Anrufe wie ein Callcenter nach einem Datenleck. Die Hälfte will wissen, ob heute offene Sprechstunde ist, ein Viertel will einen Termin, der Rest hat Fieber und keine Geduld. Genau dafür ist der Agent gebaut: Öffnungszeiten aus der Webseite, Termine über Bookings, und nur die echten Fälle landen bei der Medizinischen Fachangestellten, mit einer Notiz, worum es geht. Die Kollegin muss nicht zum fünfzehnten Mal „Wie war noch mal Ihr Geburtsdatum?“ fragen. Ähnliches gilt für Bürgerämter, Stadtwerke, Hausverwaltungen und jeden Mittelständler, dessen Zentrale aus einer Person mit Mittagspause besteht.

Dazu kommt der Mehrsprachigkeitsgewinn. Der Agent erkennt, in welcher Sprache der Anrufer spricht, und antwortet entsprechend. Für ein Ausländeramt oder einen Logistiker mit internationalen Fahrern ist das kein Gimmick, sondern der Unterschied zwischen einer Auskunft und drei Rückrufen. Und die Abrechnung nach Verbrauch hat einen echten Vorteil: Du zahlst nur für Gespräche, die die KI tatsächlich führt, nicht für Lizenzen, die im Schrank liegen.

Tipp: Fang mit einer langweiligen Nummer an

Der ideale Pilot ist eine Rufnummer mit vielen gleichförmigen Fragen und wenig Emotion: Öffnungszeiten, Anfahrt, Abholtermine. Die Beschwerdeline ist ein schlechter Start. Niemand will nach einem verlorenen Paket von einer freundlichen Maschine hören, dass sie ihn gut versteht.

Jetzt das Kleingedruckte. Erstens der Datenschutz: Der Agent verarbeitet die Stimmen und Anliegen externer Anrufer, erzeugt Transkripte und Zusammenfassungen und legt, wenn du die Aufzeichnung aktivierst, Audiodateien in SharePoint ab. Das ist eine neue Verarbeitungstätigkeit mit Informationspflicht nach Art. 13 DSGVO, und bei Gesundheits- oder Sozialdaten bist du schnell bei einer Datenschutz-Folgenabschätzung. Microsoft schreibt in der Meldung lapidar „No compliance considerations identified“. Das ist ungefähr so beruhigend wie ein Feuerlöscher mit der Aufschrift „Brände nicht vorgesehen“. Den KI-Hinweis „Ich bin ein virtueller Assistent“ kannst du im Teams Admin Center anpassen oder abschalten. Lass ihn an: Seit dem 2. August 2026 verlangt Art. 50 der KI-Verordnung, dass Menschen erfahren, wenn sie mit einer KI sprechen. Microsoft schreibt selbst, wer die Hinweise abschaltet, informiert die Anrufer selbst und in Echtzeit. Für Aufzeichnungen gilt zusätzlich der strafrechtliche Schutz des gesprochenen Wortes, eine Ansage allein ist dünnes Eis.

Zweitens die Mitbestimmung. Nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG bestimmt der Betriebsrat mit, sobald eine technische Einrichtung objektiv geeignet ist, Verhalten oder Leistung der Belegschaft zu überwachen. Ob das jemand vorhat, ist nach der Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts egal. Der Phone Agent liefert dafür mehrere Ansatzpunkte: historische Berichte über Anrufe und Übergaben, ein Echtzeit-Dashboard in der Queues-App, Aufzeichnungen und Transkripte, in denen auch die Stimmen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach der Übergabe landen können, und Gesprächsnotizen, aus denen sich ablesen lässt, wer wie schnell abnimmt. Im öffentlichen Dienst greift § 80 Abs. 1 Nr. 21 BPersVG oder das jeweilige Landespersonalvertretungsgesetz. Kommt die KI ohne Regelung, hat der Betriebsrat einen Unterlassungsanspruch, und dann schaltest du ab, nicht er.

Warnung: Die Stadtwerke und der ehrliche Roboter

Ein kommunaler Versorger testete den Agenten in der Vorschau mit den FAQ der Webseite. Darin stand noch der Abschlagsrechner von 2023 und ein Hinweis auf eine Filiale, die seit zwei Jahren eine Bäckerei ist. Der Agent hat beides sehr freundlich, sehr flüssig und sehr überzeugend weitergegeben, in vier Sprachen. Die KI ist exakt so gut wie deine Webseite. Wenn die Webseite lügt, lügt der Agent mit perfekter Aussprache.

Drittens Betrieb und Kosten. Das Monatslimit der Ausgabenrichtlinie ist eine Notbremse mit Nebenwirkung: Ist das Budget erreicht, wird der Agent bis zum Monatsersten zum Auto Attendant. Kein Alarm für die Anrufer, kein Banner, einfach wieder Tastenmenü. Wer im Agentenmodus Menüpunkte auf „Fragen & Antworten“ gelegt hat, lässt Anrufer dann ins Leere laufen, denn Werkzeuge gibt es im Auto-Attendant-Modus nicht. Und die Weiterleitung an externe Nummern braucht seit November 2025 auf dem Ressourcenkonto ein finanziertes Pay-as-you-go-Guthaben oder Communications Credits, sonst scheitert sie.

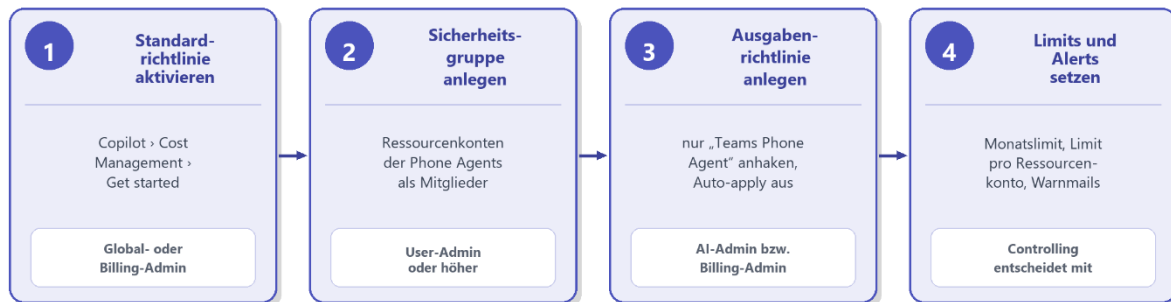
Chance	Risiko
Entlastung der Zentrale bei Standardfragen	Neue Verarbeitung externer Stimmen- und Gesprächsdaten
Terminbuchung rund um die Uhr	Mitbestimmung nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG bzw. Personalvertretungsrecht
Mehrsprachige Auskunft ohne Zusatzpersonal	KI-Hinweis und Aufzeichnungsansage lassen sich abschalten
Übergabe mit Notiz spart Rückfragen	Veraltete Webseiten werden zu falschen Auskünften
Kosten nur bei echter Nutzung	Budget leer bedeutet stilles Zurückfallen ins Tastenmenü

Was müssen wir jetzt schon vorbereiten?

Eine Frist von unter 30 Tagen gibt es nicht, aber zwei Uhren ticken trotzdem. Die eine ist der 30. Dezember, an dem die Meldung ausläuft und Microsoft das Thema als erledigt betrachtet. Die andere ist leiser: Jede Organisation mit einem Frontier-Agenten fährt seit dem GA-Start womöglich im Rückfallmodus, und Kunden hören wieder das Menü von 2019. Wer das so will, ist fertig. Wer die KI behalten will, braucht die folgenden Schritte.

Vier Schritte bis zur ersten bezahlten KI-Minute

Und was passiert, wenn das Budget mitten im Monat leer ist



Woher die Credits kommen: feste Reihenfolge

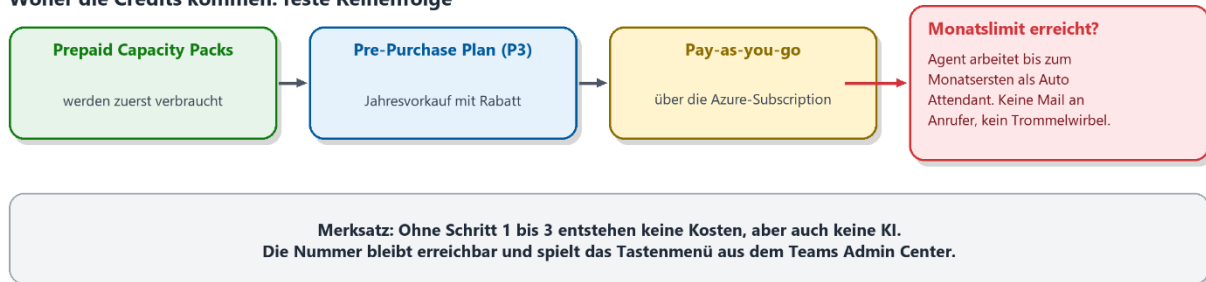


Abbildung 2: Vier Schritte bis zur ersten KI-Minute und die feste Reihenfolge, aus der Credits gezogen werden.

- **Bis 31.10.2026, Inventur:** Liste im Teams Admin Center unter Voice › Auto attendants alle Einträge vom Typ Teams Phone Agent samt Ressourcenkonto, Rufnummer und

Fachverantwortlichem auf. Prüfe, ob Begrüßung und Tastenmenü im Rückfallmodus noch sinnvoll sind, und ob externe Weiterleitungen Guthaben auf dem Ressourcenkonto haben.

- **Bis 06.11.2026, Gremien ins Boot:** Datenschutzbeauftragten und Betriebs- oder Personalrat informieren, bevor irgendwas Geld kostet. Ein Pilot ohne Gremium ist wie ein Fallschirmsprung mit „Den Schirm packen wir unterwegs“.
- **Bis 30.11.2026, Regelung und Datenschutz:** Mit dem Gremium festhalten: Zweck und Rufnummern, ob aufgezeichnet wird und wie lange, wer Berichte und Dashboard sieht, Verbot der Leistungs- und Verhaltenskontrolle aus Notizen und Berichten, Löschrufen in der SharePoint-Site. Parallel VVT ergänzen, DSFA-Schwelle prüfen, Datenschutzhinweis für Anrufer auf der Webseite und im Begrüßungstext.
- **Bis 30.11.2026, Technik:** Im Microsoft 365 Admin Center unter Copilot > Cost Management die Standardrichtlinie aktivieren, falls noch nicht geschehen. Dann unter Teams & groups > Active teams and groups > Security groups eine Gruppe anlegen und die Ressourcenkonten aufnehmen; die Suche zeigt alle Ressourcenkonten, nicht nur die der Agenten, also genau hinsehen. Eigene Gruppe pro Agent, wenn die Budgets getrennt sein sollen. Anschließend eine Ausgabenrichtlinie anlegen, nur „Teams Phone Agent“ anhaken, Auto-apply für neue Dienste ausschalten, Monatslimit und Limit pro Ressourcenkonto setzen, Alerts bei 50 und 80 Prozent an Telefonie-Team und Controlling.
- **Dezember, Pilot:** Eine Rufnummer, ein Monat, festes Budget. Danach Credit-Verbrauch, Übergabequote und Rückmeldungen auswerten und erst dann ausweiten.

Vom Frontier-Test zur Rechnung: der Fahrplan

Oben, was Microsoft geliefert hat. Unten, was du bis zum Ende der Meldung am 30.12.2026 erledigst.

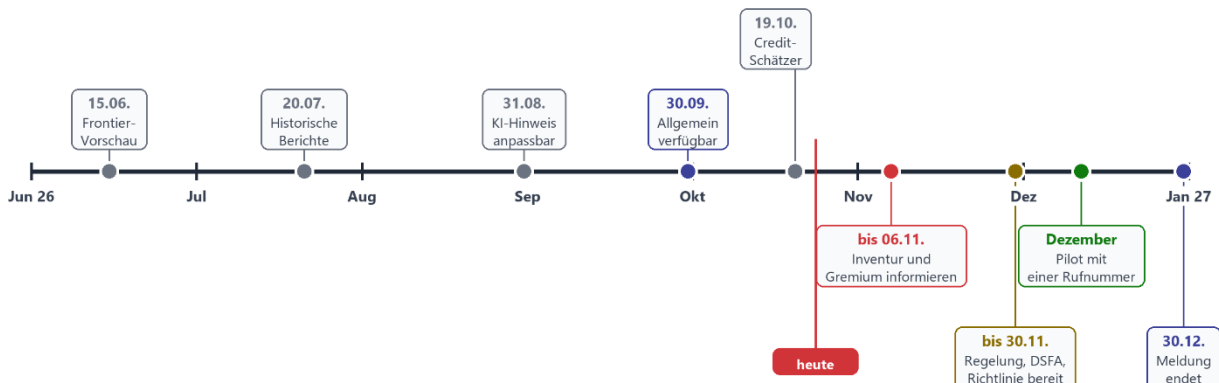


Abbildung 3: Microsoft hat geliefert, jetzt bist du dran. Bis zum Ende der Meldung bleiben gut neun Wochen.

Wichtig: Was kostet das Nichtstun?

Finanziell: nichts. Ohne Ausgabenrichtlinie fallen keine Credits an. Praktisch: Deine Frontier-Investition verpufft, und Anrufer landen im alten Menü, das womöglich noch auf KI-Werkzeuge verweist, die es im Rückfallmodus nicht gibt. Zur Größenordnung, rein als Rechenbeispiel mit angenommenen 30 Credits pro Gespräch: 2.000 Anrufe im Monat ergeben 60.000 Credits, bei rund einem US-Cent pro Credit per Pay-as-you-go also etwa 600 US-Dollar; ein Capacity Pack mit 25.000 Credits kostet 200 US-Dollar. Die echten Werte lieferst du mit dem Copilot Credit Estimator nach.

Maßnahme	Verantwortlich	Termin
Inventur der Phone Agents und Rückfallmenüs	Teams-Admin	bis 31.10.2026
Datenschutz und Gremium informieren	IT-Leitung + HR	bis 06.11.2026
Regelung, VVT, DSFA, Anrufer-Hinweis	Datenschutz + Gremium	bis 30.11.2026
Sicherheitsgruppe und Ausgabenrichtlinie	M365-Admin + Billing-Admin	bis 30.11.2026
Belegschaftsinfo für Zentrale und Queues	Kommunikation	bis 30.11.2026
Pilot mit einer Rufnummer, Auswertung	Fachbereich + IT	Dezember 2026

Tipp: Sag der Belegschaft, dass die KI nicht ihren Job will

Die Kolleginnen und Kollegen in der Zentrale hören „KI nimmt Anrufe an“ und rechnen sofort ihre Kündigungsfrist aus. Erkläre vorher, was der Agent übernimmt, was bei ihnen bleibt und was mit Notizen und Berichten nicht passiert. Sonst testet die Belegschaft den Agenten in der ersten Woche sehr gründlich, und zwar mit Fragen, auf die keine FAQ der Welt vorbereitet ist.

Wie es mit dem KI-Telefonieren angefangen hat, steht im Briefing [Copilot beantwortet eingehende Teams-Anrufe](#). Die Mechanik der Ausgabenrichtlinien kennst du schon, wenn du Cowork eingeführt hast.

Weiter: Zum Nachlesen

Microsoft aktualisiert die Learn-Seiten zum Phone Agent fast wöchentlich, ein zweiter Blick vor dem Pilot lohnt sich.

- › [Teams Phone Agent: nutzungsbasierte Abrechnung einrichten](#)
- › [Teams Phone Agent einrichten](#)
- › [Voraussetzungen und Lizenzen für Sprachanwendungen](#)
- › [Ausgabenrichtlinien für Copilot Credits verwalten](#)
- › [Copilot Cowork weltweit allgemein verfügbar, Abrechnung läuft](#)

Häufig gestellte Fragen

Was passiert, wenn ich für den Teams Phone Agent keine Ausgabenrichtlinie einrichte?

Dann entstehen keine Kosten, und die Rufnummer des Agenten arbeitet mit den Auto-Attendant-Einstellungen weiter, die beim Anlegen im Teams Admin Center hinterlegt wurden. Anrufer hören also das klassische Tastenmenü statt der KI.

Welche Lizenzen brauche ich für den Teams Phone Agent?

Nötig sind mindestens eine Teams-Phone-Lizenz im Tenant, eine kostenlose Teams Phone Resource Account-Lizenz pro Ressourcenkonto sowie Copilot Credits mit einer Ausgabenrichtlinie.

Für Terminbuchung kommt Microsoft Bookings hinzu, für eigene Sprachagenten Copilot Studio und für das Dashboard in der Queues-App Teams Premium.

Wie viel kostet ein Anruf mit dem Teams Phone Agent?

Microsoft rechnet nach Verbrauch in Copilot Credits ab, die Menge hängt von Gesprächsdauer und genutzten Werkzeugen ab. Eine belastbare Schätzung liefert der Copilot Credit Estimator, Pay-as-you-go-Credits kosten rund einen US-Cent pro Stück.

Muss der Betriebsrat dem Teams Phone Agent zustimmen?

In aller Regel ja, weil Berichte, Dashboard, Aufzeichnungen und Gesprächsnotizen objektiv geeignet sind, Verhalten oder Leistung der Belegschaft zu überwachen, was nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG genügt. In Behörden gilt Entsprechendes nach Bundes- oder Landespersonalvertretungsrecht.

Darf der Teams Phone Agent Anrufe aufzeichnen?

Technisch ja, über eine Aufzeichnungsvorlage, die Audio und Transkript in einer SharePoint-Site ablegt und eine Ansage abspielt. Rechtlich braucht es eine Grundlage nach DSGVO, eine transparente Information der Anrufer und bei Beschäftigten eine Regelung mit Betriebs- oder Personalrat.