

Teams-Telefonie für kirchliche Träger: Grobkonzept von der Landeskirche bis zur Kita zum Festpreis

Irgendwo in deiner Organisation steht ein grauer Kasten in einem Kellerraum, der offiziell Technikraum heißt und faktisch Abstellraum ist. Auf dem Kasten klebt ein Aufkleber mit einer Telefonnummer, die zu einer Firma gehört, die es so nicht mehr gibt. Daneben liegt ein Ordner mit handschriftlichen Notizen zu Durchwahlen, die letzte Eintragung stammt aus einer Zeit, in der Gemeindebriefe noch abgeholt wurden. Dieser Kasten ist die Telefonanlage eines Kirchenkreises, eines Dekanats oder eines diakonischen Trägers, und er funktioniert erstaunlich zuverlässig — bis zu dem Tag, an dem er das nicht mehr tut.

Das Problem ist selten die Anlage selbst. Das Problem ist, dass niemand mehr vollständig weiß, was daran hängt. Dreiundvierzig Standorte, vier Gemeindehäuser mit je einem Apparat im Flur, elf Kitas, zwei Pflegeheime, ein Verwaltungssitz, eine Beratungsstelle, ein Seelsorgetelefon, ein Faxgerät, das monatlich genau eine Meldung an eine Behörde schickt, und ein Aufzug, dessen Notruf über eine Leitung läuft, die der Anbieter seit Jahren abkündigt. Genau dafür gibt es Grobkonzepte. Nicht, weil Beratung schön ist, sondern weil das Ergebnis einer ungeplanten Migration ein Pflegeheim ist, in dem der Schwesternruf nicht mehr durchkommt.

Dieser Beitrag beschreibt, was ein Grobkonzept für Teams-Telefonie bei einem kirchlichen Träger leisten muss: Bestandsaufnahme, Anbindungsvarianten, Sonderfälle, Notruf je Standort, Lizenzen und Migrationsreihenfolge. Er gehört zur Reihe [Microsoft 365 in Kirche, Diakonie und Caritas](#), in der die Besonderheiten kirchlicher Träger von DSG-EKD und KDG über Mitbestimmung bis zur Tenant-Architektur behandelt werden. Telefonie ist dabei der Teil, der am schnellsten sichtbar wird — im Guten wie im Schlechten.

Warum Telefonie bei kirchlichen Trägern ein eigenes Konzept braucht

Ein Mittelständler mit vierhundert Beschäftigten hat zwei Standorte, eine Rufnummernstruktur und eine Person, die für Telefonie zuständig ist. Ein Kirchenkreis mit vierhundert Beschäftigten hat vierzig Adressen, sieben historisch gewachsene Rufnummernbereiche von drei verschiedenen Anbietern und eine Person, die für Telefonie zuständig ist — zusätzlich zu Serverbetrieb, Datenschutz, Drucker und dem Beamer im Gemeindesaal. Das ist der eigentliche Unterschied, und er ist kein Datenschutzthema.

Viele kleine Standorte statt weniger großer

Die typische kirchliche Struktur ist breit und flach. Ein Gemeindehaus hat einen Apparat im Flur, eine Kita hat einen in der Leitung und einen in der Küche, ein Pfarramt hat zwei Durchwahlen und ein Fax, das seit Jahren nur noch Werbung empfängt. Rechnest du diese Standorte durch, ergeben sich zwei Erkenntnisse: Erstens hängt an den meisten Häusern so wenig Technik, dass eine Cloud-Anbindung ohne Hardware vor Ort die naheliegende Lösung ist. Zweitens gibt es eine Minderheit von Standorten — Pflege, Klinik, große Verwaltung — an denen so viel Sondertechnik hängt, dass genau dort der Aufwand entsteht.

Ein Grobkonzept, das diese Unterscheidung nicht macht, führt regelmäßig zu einem von zwei Fehlern: Entweder wird für alle Standorte teure Technik beschafft, weil das Pflegeheim sie braucht.

Oder es wird für alle Standorte die schlanke Cloud-Variante gewählt, und drei Wochen nach dem Umstieg stellt jemand fest, dass die Türsprechstelle am Gemeindehaus nichts mehr tut.

Ehrenamt, Seelsorge und andere Rollen, die es im Mittelstand nicht gibt

Kirchliche Träger haben Personengruppen, die in keinem Standard-Telefoniekonzept vorkommen. Ehrenamtliche, die im Gemeindebüro Dienst tun und dabei ans Telefon gehen, aber kein Arbeitsverhältnis und oft auch kein eigenes Konto haben. Prädikantinnen und Prädikanten, Lektoren, Küsterdienste, Besuchsdienste. Eine Seelsorge-Rufbereitschaft, die rotiert und bei der die anrufende Person auf keinen Fall sehen soll, wer gerade Dienst hat. Ein Pfarrdienst, der zu jeder Tageszeit erreichbar sein soll, aber nicht privat.

Diese Rollen entscheiden über Lizenzmodell, Rufnummernplan und Gerätewahl. Sie gehören deshalb in die Bestandsaufnahme und nicht in eine Nachbesserung nach dem Rollout.

FAKTEN · Was wirklich kirchenspezifisch ist

Telefonie unter DSGVO-EKD oder KDG ist technisch dieselbe Telefonie wie überall. Kirchenspezifisch sind vier Dinge, und nur diese vier gehören auch so behandelt:

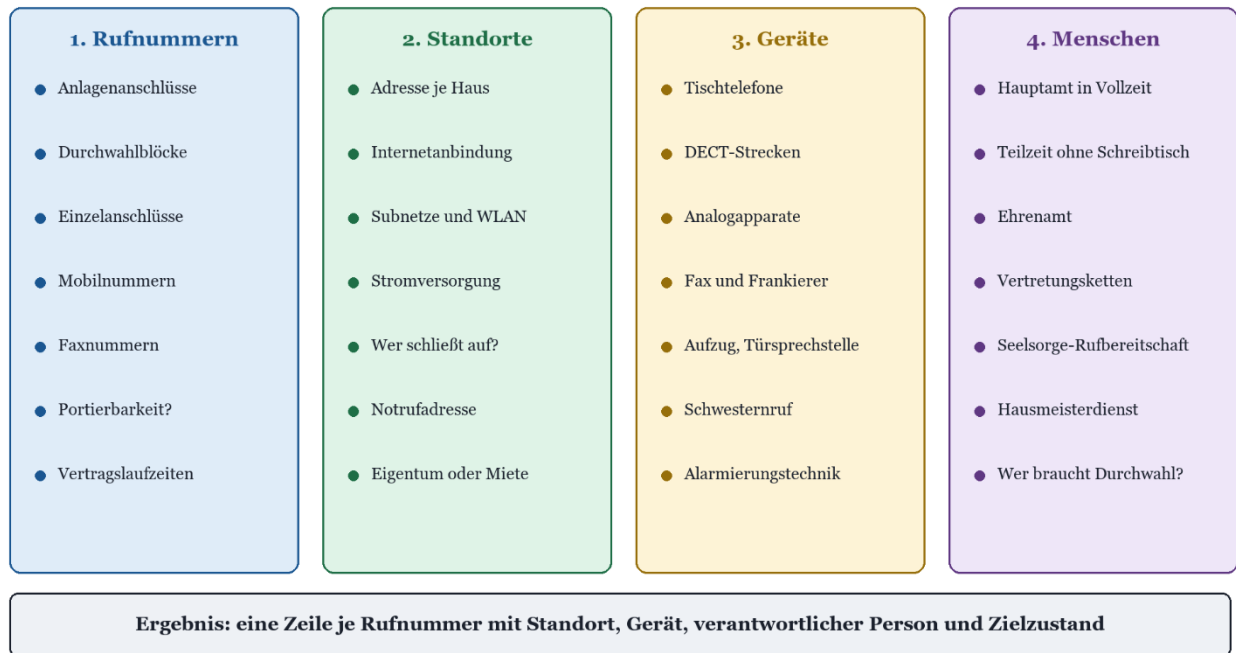
- Eigene Rechtsordnung und eigene Aufsicht: Der BfD EKD auf evangelischer Seite, die Diözesandatenschutzbeauftragten beziehungsweise das Katholische Datenschutzzentrum auf katholischer Seite — nicht die Landesdatenschutzbehörde.
- Mitbestimmung über MVG-EKD oder MAVO durch die Mitarbeitervertretung, nicht über ein Personalvertretungsgesetz und keinen Betriebsrat.
- Daten mit besonderem Schutzbedarf: Seelsorge, Beratung, Pflege, Jugendhilfe — und damit Verbindungsdaten, die mehr verraten als der Gesprächsinhalt.
- Eine Struktur aus rechtlich selbstständigen Körperschaften und Trägern, die gemeinsam eingekauft, aber getrennt verantwortlich wird.

Alles andere — Rufnummernportierung, Warteschlangen, Endgeräte, Netzqualität — ist normale Telefonie. Wer daraus ein kirchliches Sonderthema macht, verlängert das Projekt um Monate und lernt dabei nichts.

Bestandsaufnahme: Vier Listen, die es vorher nicht gab

Der erste und mit Abstand unangenehmste Teil eines Grobkonzepts ist die Bestandsaufnahme. Unangenehm, weil dabei regelmäßig Dinge auffallen, die seit Jahren still bezahlt werden: Anschlüsse an Gebäuden, die längst verkauft sind. Mobilverträge auf Namen von Personen, die im Ruhestand sind. Eine Faxnummer, für die monatlich abgerechnet wird und deren Gerät niemand mehr findet.

Was die Bestandsaufnahme einsammelt – vier Listen, eine Wahrheit



Skizze 2: Ohne diese vier Listen ist jede Aufwandsschätzung geraten.

Rufnummern: der Plan, den niemand geschrieben hat

Rufnummern sind bei kirchlichen Trägern selten sauber strukturiert. Typisch ist ein Anlagenanschluss am Verwaltungssitz mit einem durchgehenden Durchwahlblock, daneben ein zweiter Block aus einer Fusion zweier Kirchenkreise, dazu Einzelanschlüsse an jedem Gemeindehaus, historisch bei unterschiedlichen Anbietern beauftragt und mit unterschiedlichen Laufzeiten versehen. Für jede Nummer brauchst du drei Angaben: Wem gehört sie vertraglich, an welcher Adresse ist sie eingetragen, und wird sie noch benutzt.

Die dritte Frage klingt trivial und ist es nicht. Die verlässlichste Methode ist nicht die Umfrage, sondern die Verbindungsübersicht des Anbieters über sechs bis zwölf Monate. Nummern ohne jeden Verkehr sind Kandidaten für die Abschaltung. Nummern mit Verkehr, die niemand zuordnen kann, sind Kandidaten für ein interessantes Gespräch.

WARNUNG · Rufnummern, die man nicht abschalten darf

Bevor du eine verkehrsarme Nummer streichst, prüfe sie gegen die gedruckte Welt. Kirchliche Rufnummern stehen auf Gemeindebriefen, Schaukästen, Grabsteinen der Friedhofsverwaltung, Notfallaushängen in Kitas, Trägerlisten beim Jugendamt, Heimaufsichtsunterlagen und im Impressum von Webseiten, die seit 2014 niemand mehr anfasst. Eine abgeschaltete Nummer auf einem Notfallaushang ist kein Kostenersparnis-Erfolg, sondern ein Vorfall.

Standorte: Adresse, Anbindung, Strom

Jeder Standort braucht eine Zeile mit Adresse, Art der Internetanbindung, Bandbreite, den verwendeten Subnetzen und WLAN-Netzen sowie einer Angabe dazu, ob es eine unterbrechungsfreie Stromversorgung gibt. Das letzte Feld ist bei kirchlichen Trägern fast immer leer, und das ist eine Information: Cloud-Telefonie ohne Strom ist genauso stumm wie eine Telefonanlage ohne Strom, aber die alte Anlage hatte in manchen Häusern noch eine Notspeisung über die Leitung. Dieser Effekt verschwindet, und das gehört ins Konzept geschrieben, nicht in die Verwunderung nach dem ersten Sturm.

Die Subnetzangabe ist kein technisches Detail, sondern die Grundlage der Notrufzuordnung. Dazu gleich mehr.

Sonderfälle: die Liste, die das Projekt teuer macht

Der eigentliche Aufwand steckt nicht in den Telefonen, sondern in allem, was sonst noch an der Anlage hängt. Bei kirchlichen Trägern ist diese Liste länger als bei vergleichbar großen Unternehmen, weil Gebäudebestand und Einrichtungen vielfältiger sind.

Sonderfall	Wo er typisch auftritt	Belastbarer Umgang im Grobkonzept
Faxgerät	Pfarramt, Verwaltung, Meldewesen, Heimaufsicht, Arztkontakt in der Pflege	Faxverkehr wird über SIP-Verbindungen nicht als gesicherte Funktion unterstützt. Ziel ist die Ablösung: sicherer Übertragungsweg, Portal oder Fax-Dienst. Wo eine Gegenstelle wirklich nur Fax kann, bleibt ein separater Anschluss — bewusst und befristet.
Aufzugsnotruf	Verwaltungsgebäude, Pflegeheim, Krankenhaus, barrierefreies Gemeindezentrum	Kein Teams-Thema. Die einschlägige Norm verlangt eine Zweiwegverbindung zu einer ständig besetzten Stelle inklusive Absicherung gegen Netzausfall. Eigene Übertragungstechnik, meist Mobilfunk, eigener Vertrag, eigener Prüfnachweis.
Schwesternruf / Lichtruf	Pflegeheim, Klinik, Einrichtung der Eingliederungshilfe	Bleibt ein eigenes, geprüftes System. Nur die Schnittstelle zur Telefonie wird betrachtet: Weiterleitung auf ein Endgerät, Eskalation, Nachdienstschtung. Die Ablösung des Rufsystems ist ein eigenes Projekt.
Türsprechstelle	Gemeindehaus, Kita, Pfarrhaus, Verwaltungspforte	Über einen Analogadapter am Sitzungsrandcontroller anschließbar oder durch ein eigenständiges Gerät mit eigener Anbindung ersetzen. Türöffner-Impuls prüfen, der hängt oft an der alten Anlage.
Analogapparat im Flur	Gemeindehaus, Küsterwohnung, Werkstatt, Friedhofsgebäude	Entweder Adapter am Sitzungsrandcontroller oder Ersatz durch ein Gerätekonto mit Tischtelefon. Zweite Variante ist meist billiger und besser wartbar.
Alarm- und Meldetechnik	Brandmeldeanlage, Einbruchmeldeanlage, Kühlraumüberwachung, Orgelklima	Läuft häufig unbemerkt über eine analoge Leitung. Vor der Migration mit der Errichterfirma klären, sonst meldet die Anlage anschließend still ins Nichts.
Frankiermaschine und Zählerfernauslesung	Verwaltung, Friedhof, Gebäudemanagement	Gleiche Logik wie Meldetechnik: findet sich nur im Anlagenplan oder an der Rechnung, nie in der Umfrage.

TIPP · Die Rechnung ist die ehrlichste Inventarliste

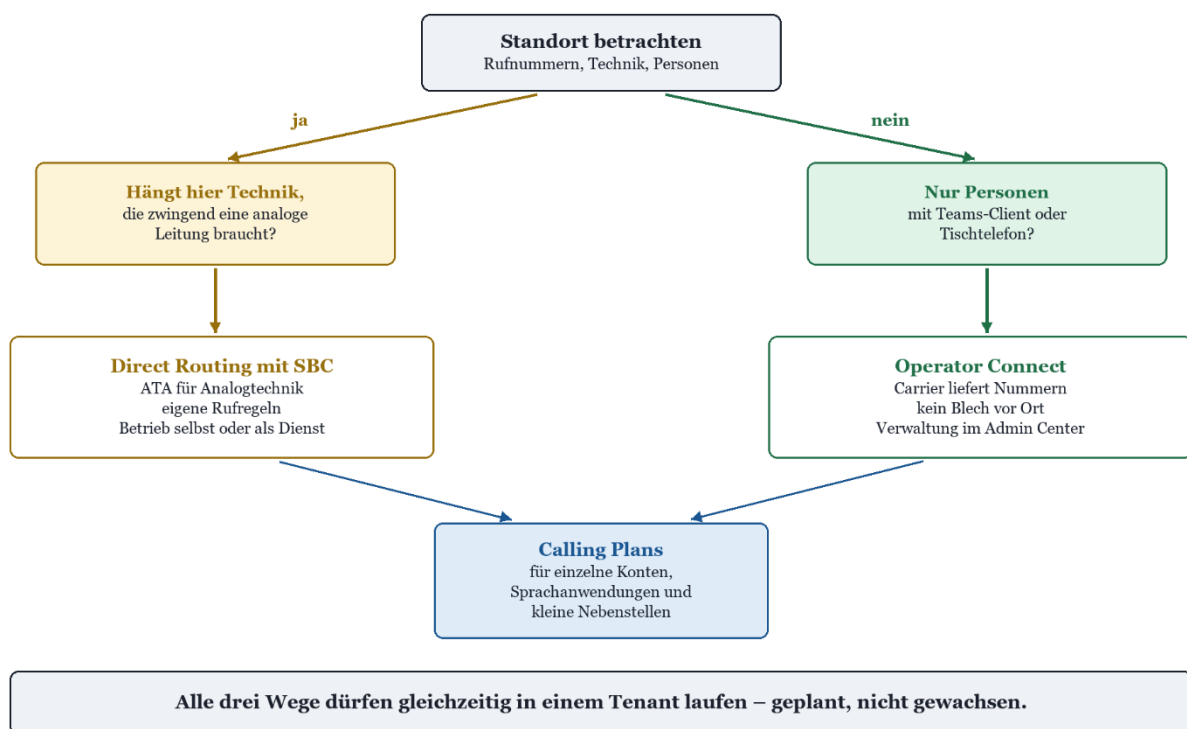
Frag nicht die Häuser, was sie haben. Frag den Anbieter nach allen aktiven Anschlüssen auf die Debitorennummern des Trägers, und lege die Liste neben die Standortliste der Bauabteilung. Die Differenz ist dein Fundus: Anschlüsse ohne Standort, Standorte ohne Anschluss, und ein bis zwei

Positionen, bei denen niemand mehr weiß, wofür sie einmal beauftragt wurden.

Anbindungsvarianten: Operator Connect, Direct Routing, Calling Plans

Teams Phone ist erst einmal nur die Telefonanlage in der Cloud: Rufnummern, Vermittlung, Warteschlangen, automatische Telefonzentralen, Anrufrichtlinien. Der Weg ins öffentliche Telefonnetz ist eine davon getrennte Entscheidung. Microsoft bietet dafür vier Modelle an — Calling Plans, Operator Connect, Teams Phone Mobile und Direct Routing — und sie dürfen ausdrücklich nebeneinander im selben Tenant betrieben werden. Für kirchliche Träger ist genau das der Normalfall und nicht der Ausnahmefall.

Welche Anbindung passt zu welchem Standort?



Skizze 3: Die Frage ist nie »welche Variante«, sondern »welche Variante je Standort«.

Die Varianten im Vergleich

Variante	Passt für	Kosten-Logik	Was im Konzept zu klären ist
Calling Plans	Einzelne Konten, Sprachanwendungen, kleine Nebenstellen, schneller Start ohne Anbieterverhandlung	Alles aus einer Hand von Microsoft: Lizenz plus Minutenpaket je Nutzung. Wenige Positionen, dafür wenig Verhandlungsspielraum bei großen Mengen.	Verfügbarkeit der gewünschten Ortsnetzkennczahlen, Portierbarkeit der Bestandsnummern, Umgang mit Notrufadressen je Nummer.
Operator Connect	Die Mehrzahl der kleinen Standorte: Pfarrämter, Gemeindehäuser,	Vertrag mit einem teilnehmenden Anbieter, Verwaltung aber im Teams Admin Center. Keine	Ist der Wunschanbieter im Programm? Deckt er die benötigten Vorwahlbereiche ab? Wie werden

	Kitas, Beratungsstellen ohne Sondertechnik	Hardware, kein Betriebsaufwand für Sprachtechnik, dafür Abhängigkeit vom Leistungsumfang des Anbieters.	Notrufadressen je Standort gepflegt?
Direct Routing	Standorte mit Analogtechnik, Pflege und Klinik, bestehende Anlagen im Parallelbetrieb, Sonderrouuten	Eigener Sitzungsrandcontroller — beschafft, betrieben und gewartet vom Träger oder als Dienst eingekauft. Höchste Freiheit, höchste Betriebsverantwortung. Rechnet sich über Standortzahl und Sonderfälle, nicht über Nutzerzahl.	Redundanz und Wartungsfenster, wer nachts rangeht, Zertifizierung der Geräte, Analogadapter, Notrufouting über das Gerät.
Teams Phone Mobile	Dienste mit Mobilnummer als einziger Erreichbarkeit: Pflegedienst, Gebäudemanagement, Bereitschaften	Vertrag mit einem teilnehmenden Mobilfunkanbieter, die Mobilnummer wird gleichzeitig zur Teams-Nummer. Keine zweite Nummer, keine zweite Mailbox.	Anbietersverfügbarkeit; die Variante trägt keine Rufnummern für Sprachanwendungen und Telefonkonferenzen.

FAKTEN • Was Microsoft technisch festlegt

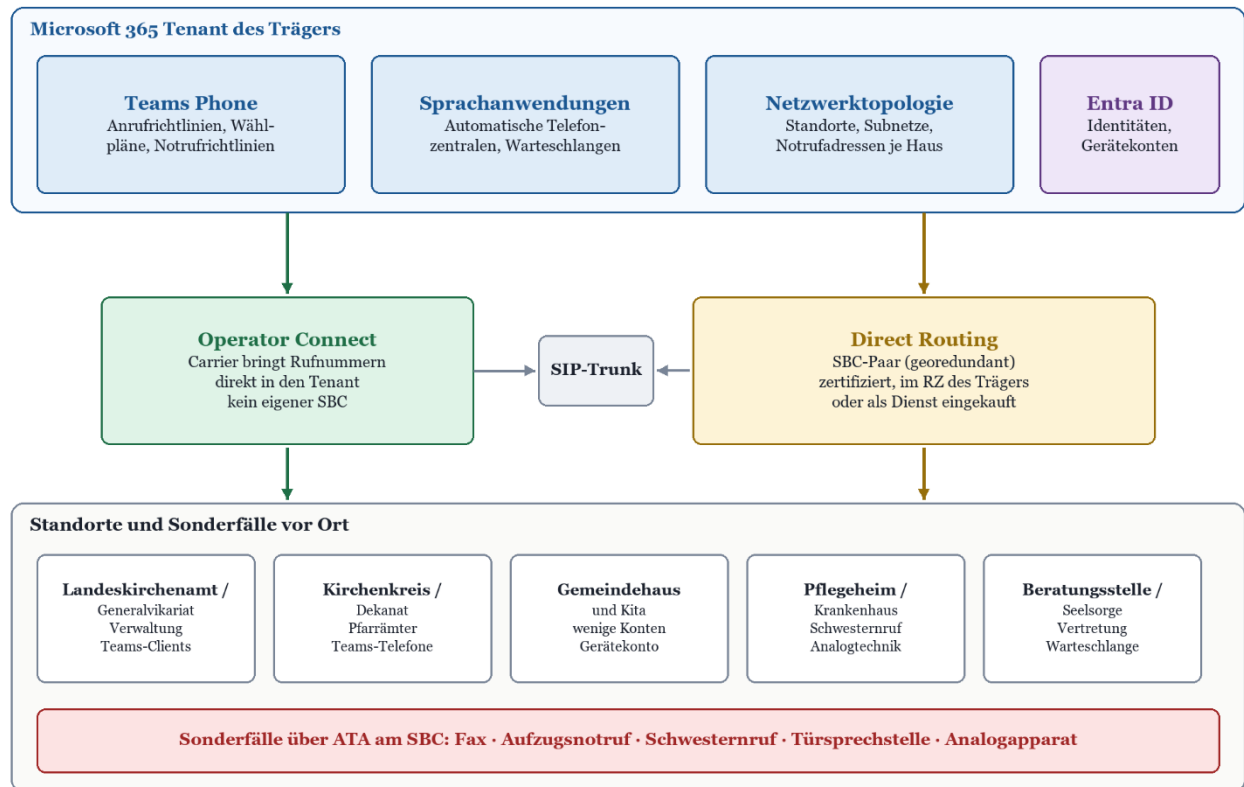
Drei Punkte sind keine Verhandlungssache, sondern Produkteigenschaft — und sie bestimmen den Zuschnitt des Konzepts:

- Direct Routing setzt einen zertifizierten Sitzungsrandcontroller voraus, der vom Träger, einem Systemhaus oder einem Dienstleister beschafft, installiert und betrieben wird. Ohne dieses Gerät gibt es kein Direct Routing.
- Analoge Geräte hängen nicht direkt am Sitzungsrandcontroller, sondern an einem Analogadapter, den der jeweilige Gerätehersteller unterstützen muss. Als analoges Gerät gilt dabei alles, was Wähltöne senden kann — Apparate, Faxgeräte, Durchsageanlagen.
- Ein Analogapparat hinter einem Adapter taucht in der Teams-Suche nicht auf. Wer ihn anrufen will, muss die Nummer kennen. Das ist ein Argument für das Verzeichnis im Intranet und gegen die Hoffnung, dass sich das von selbst regelt.

Der Mischbetrieb ist die Zielarchitektur, nicht der Kompromiss

Bei einem Träger mit dutzenden Standorten führt die Frage nach der einen richtigen Variante in die Irre. Die belastbare Antwort ist fast immer: Operator Connect für die vielen kleinen Häuser ohne Sondertechnik, Direct Routing für die wenigen Standorte mit Analogwelt, Calling Plans für Sprachanwendungen und Einzelfälle. Ein Diakonisches Werk in einer Großstadt kam auf diesem Weg von vierzehn Anschlussverträgen auf zwei — einen Carriervertrag und einen Wartungsvertrag für das Gerätepaar am Klinikstandort.

Zielarchitektur Teams-Telefonie für einen kirchlichen Träger



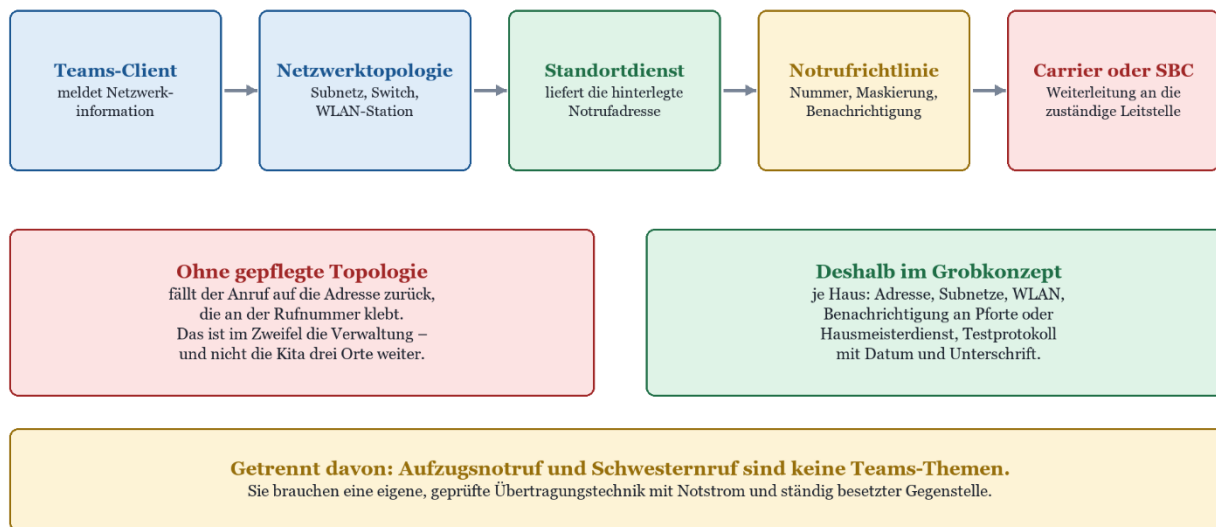
Skizze 1: Mischbetrieb aus Operator Connect und Direct Routing – der SBC bleibt nur dort, wo Technik vor Ort hängt.

Wichtig an dieser Skizze ist die Aufteilung: Der Sitzungsrandcontroller steht nicht mehr in der Mitte der Organisation, sondern am Rand — dort, wo Technik hängt, die ihn braucht. Das ist der eigentliche Gewinn gegenüber der alten Anlage, die für jeden Apparat im Land zuständig war.

Notruf: die einzige Funktion ohne Toleranz

Wenn jemand in einer Kita die Notrufnummer wählt, muss der Anruf bei der Leitstelle landen, die für die Adresse dieser Kita zuständig ist. In der alten Welt hat das die Leitung erledigt, weil sie physisch im Haus endete. In der Cloud-Welt musst du diese Zuordnung selbst herstellen.

Der Notruf muss wissen, wo du stehst



Skizze 4: Notruf ist die einzige Funktion, bei der »funktioniert meistens« kein Ergebnis ist.

Technisch geschieht das über eine hinterlegte Netzwerktopologie: Der Teams-Client meldet, in welchem Netz er sich befindet, ein Standortdienst gleicht das gegen die gepflegten Subnetze und Netzwerkstandorte ab und liefert die zugehörige Notrufadresse zurück. Ergänzend legen Notrufrichtlinien fest, welche Nummern als Notruf gelten und wer intern benachrichtigt wird. Bei Direct Routing steuert zusätzlich eine Notruf-Routingrichtlinie, über welchen Weg der Anruf das Haus verlässt.

WARNUNG · Die häufigste Lücke im Notrufrkonzept

Ohne gepflegte Netzwerktopologie fällt der Notruf auf die Adresse zurück, die an der Rufnummer hinterlegt ist. Bei einem Träger, der alle Nummern zentral beauftragt hat, ist das die Verwaltungsadresse – auch dann, wenn der Anruf aus einer Kita zwanzig Kilometer entfernt kommt. Genauso kritisch: Wer aus dem Homeoffice oder vom Handy im Bus anruft, ist in keinem bekannten Netz. Dieser Fall braucht eine bewusste Regelung und eine klare Ansage an die Belegschaft, bevor er ungeplant eintritt. Für Pflegedienste im Außendienst gehört die Antwort in die Dienstanweisung, nicht in eine Fußnote der Administration.

WICHTIG · Aufzug und Schwesternruf sind kein Teams-Thema

Der Aufzugsnotruf unterliegt eigenen Anforderungen: Zweiwegverbindung zu einer ständig besetzten Stelle, automatische Wiederholung nach Unterbrechung, Absicherung gegen Netz- und Stromausfall, dokumentierte Rettungsorganisation. Das lässt sich nicht über einen Teams-Client abbilden, und der Versuch wäre auch aufsichtsrechtlich kein Vergnügen.

Dasselbe gilt für Schwesternruf und Lichtruf im Pflegeheim. Diese Systeme bleiben eigenständig. Im Grobkonzept steht nur, wo sie die Telefonie berühren: Weiterleitung auf welches Endgerät, Nachtdienstschtung, Eskalation, wer prüft das nach der Migration.

Lizenzen, Nonprofit-Pläne und die Frage, wer überhaupt ein Konto braucht

Lizenzen sind bei kirchlichen Trägern der Punkt, an dem Konzept und Kassenlage aufeinandertreffen. Die gute Nachricht: Telefonie lässt sich sehr fein zuschneiden. Die weniger gute: Man muss es tun, sonst zahlt man für vierhundert Konten die Ausstattung, die dreißig davon brauchen.

Wer braucht was

Grundregel: Wer eine eigene Rufnummer haben und darüber telefonieren soll, braucht eine Lizenz mit Teams Phone plus einen Weg ins öffentliche Netz. Das kann eine umfassende Enterprise-Lizenz sein, die Teams Phone bereits enthält, oder eine Basislizenz mit passendem Zusatz. Für Beschäftigte ohne Schreibtisch gibt es eine eigene Zusatzlizenz für Frontline-Arbeitsplätze, die auf den entsprechenden Frontline-Basisplänen aufsetzt — für Kita, Pflege und Hausdienste ist das regelmäßig der passende Zuschnitt.

Rolle im kirchlichen Alltag	Braucht	Warum
Verwaltung, Pfarramt, Leitung	Basisplan mit Teams Phone plus Anbindung ans Telefonnetz	Eigene Durchwahl, Vertretung, Weiterleitung, Teilnahme an Warteschlangen.
Kita-Leitung, Pflegefachkraft, Hausdienst	Frontline-Basisplan plus die Teams-Phone-Zusatzlizenz für Frontline-Arbeitsplätze	Erreichbarkeit ohne eigenen Schreibtischarbeitsplatz, deutlich günstiger als die Vollaussstattung.
Apparat im Flur, Gruppenraum, Pforte	Gerätekonto mit der Lizenz für gemeinsam genutzte Geräte	Kein persönliches Konto nötig; die Lizenz für gemeinsam genutzte Geräte enthält die Telefonanlagenfunktion bereits.
Automatische Telefonzentrale, Warteschlange, Seelsorgetelefon	Je Anwendung ein Ressourcenkonto mit der zugehörigen Lizenz	Diese Lizenzen werden im Bestellvorgang als eigene Position geführt, das Kontingent ist zum Nulltarif erhältlich — muss aber bestellt werden.
Ehrenamt im Gemeindebüro	In der Regel kein eigenes Telefonkonto	Erreichbarkeit über das Gerätekonto am Apparat oder über eine Warteschlange. Details zu Konten und Zugängen im eigenen Beitrag zum Ehrenamt.
Mehrere Personen, ein gemeinsamer Ausgang	Geteilte Anrufausgänge über ein Ressourcenkonto mit Rufnummer	Ausgehende Anrufe über eine gemeinsame Nummer, ohne dass jedes Konto eine eigene Durchwahl und ein eigenes Minutenpaket braucht.

TIPP • Die geteilte Ausgangsnummer spart mehr als jede Rabattverhandlung

In einem Kirchenkreis brauchen erfahrungsgemäß dreißig bis vierzig Prozent der Beschäftigten eine eigene, nach außen bekannte Durchwahl. Der Rest telefoniert gelegentlich nach draußen und wird über die Zentrale erreicht. Für diese Gruppe reicht ein gemeinsamer Ausgang über ein Ressourcenkonto: Teams-Phone-Lizenz ja, eigene Nummer nein. Das reduziert den Rufnummernbedarf drastisch — und Rufnummern sind bei vielen Standorten der eigentliche Kostentreiber.

Nonprofit-Pläne: was geht, was nicht mehr geht

Kirchliche und diakonische beziehungsweise caritative Träger können grundsätzlich am Nonprofit-Programm von Microsoft teilnehmen; religiöse Ausrichtung ist kein Ausschlussgrund, verlangt wird aber ein gemeinnütziger Auftrag zugunsten der Allgemeinheit ohne Diskriminierung bei der Leistungserbringung. Die Rahmenbedingungen haben sich allerdings deutlich verschoben: Die früheren Zuwendungen für Microsoft 365 Business Premium und Office 365 E1 sind im Sommer 2025 ausgelaufen. Geblieben sind ein kostenfreies Kontingent von bis zu 300 Lizenzen Microsoft 365 Business Basic sowie Rabatte von bis zu 75 Prozent auf viele Nonprofit-Angebote.

WARNUNG · Zwei Fallstricke, die in Prüfungen auffallen

Erstens der Nutzerkreis: Zugewendete Lizenzen dürfen für bezahlte Beschäftigte und unbezahlte Leitungspersonen wie Vorstands- und Leitungsämtler verwendet werden. Ehrenamtliche fallen nur unter die rabattierten, nicht unter die zugewendeten Lizenzen. Gemeindeglieder, Spender und Betreute sind in keinem Fall berechtigt.

Zweitens die Trägerstruktur: Lizenzen dürfen nicht zwischen Organisationen geteilt, weitergegeben, vermietet oder weiterverkauft werden. Wenn eine Kirchengemeinde, ein eingetragener Verein als Kita-Träger und eine gGmbH in der Pflege gemeinsam in einem Tenant leben, muss die lizenzrechtliche Zuordnung sauber sein — und Schulen sind vom Nonprofit-Programm ohnehin ausgenommen, für sie gelten die Bildungsangebote.

Seelsorgetelefon und Beratung: Vertraulichkeit ist eine Funktion

Ein Seelsorgetelefon ist keine Warteschlange mit frommem Namen. Es hat Anforderungen, die im Konzept ausdrücklich stehen müssen: Die anrufende Person darf nicht erkennen, wer gerade Dienst hat. Die diensthabende Person darf mit ihrer privaten Nummer nicht nach außen sichtbar werden. Rufumleitungen dürfen nicht an privaten Anrufbeantwortern enden. Und die Frage, welche Verbindungsdaten überhaupt entstehen und wie lange sie vorgehalten werden, gehört beantwortet, bevor die erste Nummer geschaltet wird — Verbindungsdaten eines Seelsorgetelefons sind selbst dann hochsensibel, wenn kein Gesprächsinhalt gespeichert wird.

Für die Beratungsstellen der Diakonie und der Caritas gilt dasselbe in abgeschwächter Form, dort kommen Vertretungsregeln und Terminlogik dazu. Die detaillierte Ausgestaltung von Erreichbarkeit, Vertretung und Warteschlangen ist ein eigenes Thema und wird in einem gesonderten Beitrag behandelt.

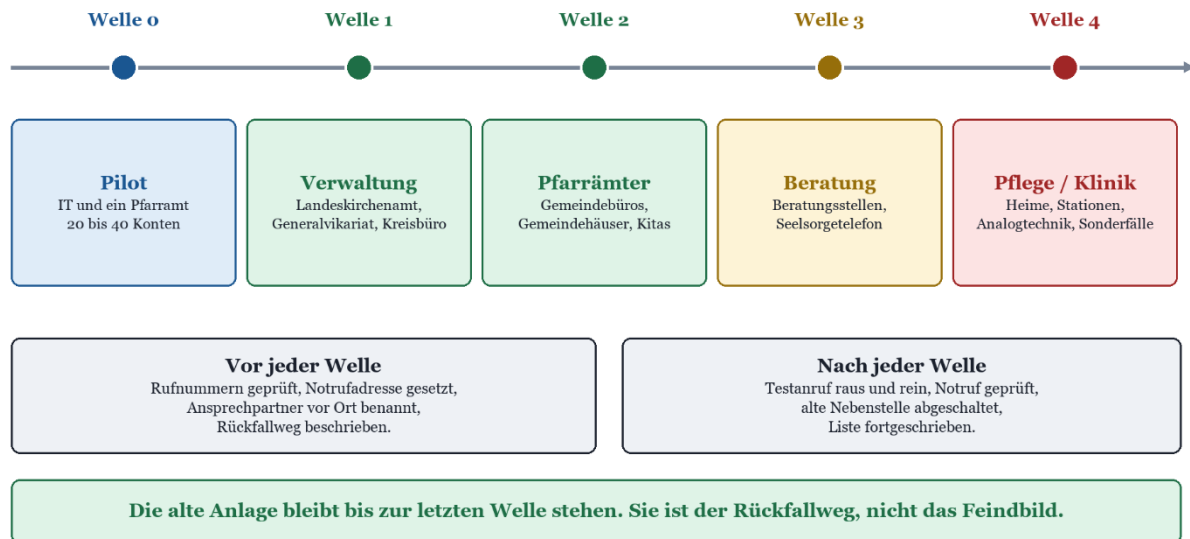
Passend dazu aus dieser Reihe

- › [Seelsorgegeheimnis und Beichtgeheimnis in Microsoft 365: Was nie in Teams, OneNote oder Copilot landen darf](#)
- › [Microsoft-365-Lizenzierung für kirchliche Träger: Nonprofit-Angebote, Frontline-Pläne und die Frage, wer überhaupt berechtigt ist](#)
- › [Kita, Pflege, Jugendhilfe: Frontline-Arbeitsplätze in Microsoft 365 für Menschen ohne Schreibtisch](#)
- › [Ehrenamtliche in Microsoft 365: Gastzugang, eigene Konten, geteilte Postfächer oder besser gar nichts?](#)

Migrationsreihenfolge und was das Grobkonzept konkret liefert

Die Reihenfolge entscheidet darüber, ob das Projekt als solide Modernisierung oder als Betriebsstörung in Erinnerung bleibt. Die Regel ist einfach: Anfangen, wo der Schaden bei einem Fehler gering und die Fehlertoleranz hoch ist. Aufhören, wo Menschen auf das Telefon angewiesen sind.

Migrationsreihenfolge: von harmlos nach heikel



Skizze 5: Wer mit dem Pflegeheim anfängt, lernt viel – nur leider unter Zeugen.

Wellen statt Stichtag

Der Stichtagsumstieg ist bei dutzenden Standorten keine gute Idee, weil die Rückfallmöglichkeit fehlt. Bewährt hat sich der Wellenbetrieb: Die alte Anlage bleibt bis zum Ende stehen, Rufnummern werden blockweise portiert oder übergangsweise umgeleitet, und jede Welle endet mit einem Abnahmeprotokoll.

Welle	Umfang	Was hier erstmals ernsthaft geprüft wird
0 — Pilot	IT-Abteilung und ein Pfarramt, zwanzig bis vierzig Konten	Endgeräte, Sprachqualität über die vorhandene Internetanbindung, Anmeldeverfahren, Schulungsbedarf.
1 — Verwaltung	Landeskirchenamt, Generalvikariat, Kreiskirchenamt oder Verbandsverwaltung	Zentrale, Warteschlangen, Vertretungsketten, Fax-Ablösung, Zusammenspiel mit dem Meldewesen.
2 — Fläche	Pfarrrämer, Gemeindebüros, Gemeindehäuser, Kitas	Notrufadressen je Haus, Gerätekonten für Flurapparate, Türsprechstellen, Erreichbarkeit im Ehrenamt.
3 — Beratung und Seelsorge	Beratungsstellen, Seelsorgetelefon, Bereitschaften	Anonymität der diensthabenden Person, Vertretung außerhalb der Dienstzeiten, Protokollierung und deren Grenzen.
4 — Pflege und	Pflegeheime, Stationen,	Schwesternruf-Kopplung, Analogadapter,

Klinik	Einrichtungen mit Sondertechnik	Nachtdienst, Redundanz, Rückfallweg bei Ausfall der Internetanbindung.
--------	---------------------------------	--

Zwischen den Wellen liegt bewusst Zeit. Nicht, weil die Technik sie braucht, sondern weil die Organisation sie braucht: Eine Kita-Leitung, die im Mai gelernt hat, wie Rufumleitung funktioniert, hat im Juni Fragen. Wer alle Wellen in vier Wochen durchdrückt, bekommt alle Fragen gleichzeitig und beantwortet keine davon richtig.

Mitbestimmung rechtzeitig einbinden

Telefonie ist mitbestimmungsrelevant, und zwar nicht erst beim Aufzeichnen von Gesprächen. Anrufstatistiken, Warteschlangenauswertungen, Erreichbarkeitsberichte und Anwesenheitsanzeigen sind Daten, aus denen sich Verhalten und Leistung ableiten lassen. Über MVG-EKD auf evangelischer und MAVO auf katholischer Seite ist die Mitarbeitervertretung zu beteiligen; der sinnvolle Weg ist eine Dienstvereinbarung, die vor dem Rollout steht und nicht nach der ersten Auswertung geschrieben wird.

Praktisch heißt das: Die MAV bekommt das Grobkonzept, sobald es Entwurfsreife hat — nicht nach der Vergabeentscheidung. Ein katholischer Krankenhausverbund mit mehreren Standorten hat auf diesem Weg die Auswertungslogik der Warteschlangen vorab begrenzt und damit eine Diskussion vermieden, die andernorts ein halbes Jahr gekostet hätte. Die Beteiligung der örtlich Beauftragten für den Datenschutz läuft parallel, weil die Frage nach Verbindungsdaten und Protokollierung ohnehin beantwortet werden muss.

Was im Grobkonzept zum Festpreis steht

Ein Grobkonzept ist kein Feinkonzept. Es enthält keine Konfigurationsanweisungen und keine Gerätebestellliste. Es beantwortet die Fragen, die vor der Vergabe beantwortet sein müssen — und es liefert eine Aufwandsgröße, mit der die Synode, der Verwaltungsrat, das Presbyterium, der Kirchenvorstand oder die Geschäftsführung arbeiten kann.

FAKTEN · Inhalt eines Grobkonzepts Teams-Telefonie

Der Umfang ist bewusst begrenzt und dadurch zum Festpreis kalkulierbar:

- Bestandsaufnahme: Rufnummern, Standorte, Geräte, Rollen — vier verbundene Listen mit einer Zeile je Rufnummer.
- Bewertung der Anbindungsvarianten je Standortgruppe mit Begründung, warum welche Variante wo eingesetzt wird.
- Sonderfallregister: Fax, Aufzug, Schwesternruf, Türsprechstelle, Analogapparate, Melde- und Alarmtechnik — jeweils mit Zielzustand und Zuständigkeit.
- Notrufkonzept je Standort: Adresse, Netzzuordnung, Benachrichtigung, Testvorgehen.
- Lizenzmodell je Rolle inklusive Nonprofit-Zuschnitt und Gerätekonten.
- Wellenplan mit Reihenfolge, Abhängigkeiten, Rückfallwegen und Abnahmekriterien.
- Aufwands- und Kostenrahmen sowie eine Liste der Entscheidungen, die vor der Vergabe zu treffen sind.
- Beteiligungsfahrplan für Mitarbeitervertretung und Datenschutz.

Genau dieses Paket liefere ich als abgegrenzte Leistung zum Festpreis — Kirchenedition, also mit den Gremien, Rechtsordnungen und Einrichtungsarten, die kirchliche Träger tatsächlich haben. Was dazu gehört, wie der Ablauf aussieht und was es kostet, steht auf der Seite [Microsoft 365 Beratung für kirchliche Träger](#). Ein erstes Gespräch klärt in der Regel in einer knappen

Stunde, ob dein Träger eher der Fall »viele kleine Häuser, wenig Sondertechnik« ist oder der Fall »zwei Klinikstandorte bestimmen das Projekt«. Das ist die Frage, an der der ganze Rest hängt.

Wenn das Grobkonzept nicht nur die Telefonie betreffen soll

- › [Microsoft 365 Einführungskonzept für kirchliche Träger: Die Kirchenedition zum Festpreis](#)
- › [Mitarbeitervertretung und Microsoft 365: MVG-EKD, MAVO, Dienstvereinbarung und Mitbestimmung bei Teams, Copilot und Protokollierung](#)
- › [Microsoft 365 im kirchlichen Krankenhaus: Büro-IT, Zusammenarbeit und Telefonie – das KIS bleibt das KIS](#)
- › [Microsoft 365 in Kirche, Diakonie und Caritas: Was wirklich anders ist als in Kommune und Mittelstand](#)

Häufige Fragen

Können wir unsere bestehenden Rufnummern behalten?

In aller Regel ja. Rufnummern sind portierbar, und für kirchliche Träger ist das meist nicht verhandelbar, weil die Nummern seit Jahrzehnten auf Gemeindebriefen, Schaukästen und Notfallaushängen stehen. Die praktische Hürde liegt woanders: Vertragslaufzeiten, Kündigungsfristen und die Frage, wer der Vertragspartner eigentlich ist. Bei fusionierten Kirchenkreisen oder übernommenen Einrichtungen läuft ein Anschluss gelegentlich noch auf eine Körperschaft, die es rechtlich nicht mehr gibt. Das klärt man vor dem Portierungsauftrag, nicht danach.

Brauchen wir wirklich einen eigenen Sitzungsrandcontroller?

Nur, wenn ihr Technik habt, die ihn braucht. Für einen Träger, der ausschließlich Pfarrämter, Gemeindehäuser und Kitas betreibt, ist Operator Connect meist die bessere Wahl: kein Gerät, kein Wartungsvertrag, keine Frage, wer nachts rangeht. Sobald aber Pflege, Klinik oder eine größere Analoglandschaft dazukommt, führt wenig an Direct Routing vorbei. Und wenn ihr den Betrieb nicht selbst stemmen wollt, lässt sich Direct Routing auch als Dienstleistung einkaufen — die Verantwortung für das Konzept bleibt trotzdem bei euch.

Was passiert mit unserem Fax?

Die ehrliche Antwort: Es soll weg, und zwar geplant. Faxübertragung ist über SIP-Verbindungen keine zugesicherte Funktion, und die Hoffnung, dass es schon irgendwie klappen wird, hält genau bis zur ersten wichtigen Meldung, die nicht ankommt. Im Grobkonzept steht deshalb je Faxnummer, wer damit kommuniziert und was der Ersatzweg ist. Wo eine Gegenstelle wirklich nur Fax kann — das kommt bei Behörden und Arztpraxen noch vor — bleibt ein separater Anschluss stehen. Bewusst, befristet, dokumentiert.

Wie läuft der Notruf aus dem Homeoffice oder aus dem Pflegedienst im Auto?

Der Teams-Client kennt in unbekannten Netzen die Adresse nicht, aus der angerufen wird. Das ist keine Schwäche des Produkts, sondern eine Eigenschaft von Telefonie ohne ortsfeste Leitung. Sinnvoll ist eine klare Regel: Für Notrufe außerhalb der eigenen Häuser wird das Mobiltelefon über das Mobilfunknetz genutzt, nicht die Teams-App. Diese Regel gehört in die Dienstanweisung und in die Schulung, und sie sollte für Pflege- und Betreuungsdienste ausdrücklich schriftlich vorliegen.

Was ist mit dem Ehrenamt — bekommt jeder ein Konto?

Meistens nicht, und das ist keine Geringschätzung, sondern Datenschutz und Betriebsökonomie. Ehrenamtliche im Gemeindebüro erreichen und erreicht werden über das Gerätekonto am Apparat oder über die Warteschlange des Büros. Wer regelmäßig und eigenständig telefoniert, bekommt ein eigenes Konto — dann aber auch mit geregelter Berechtigung, Einweisung und einer klaren Aussage dazu, was nicht über diesen Weg besprochen wird. Zugewendete Nonprofit-Lizenzen dürfen für Ehrenamtliche im Übrigen nicht verwendet werden, rabattierte schon.

Wie lange dauert so ein Grobkonzept?

Der Beratungsteil ist kurz, die Bestandsaufnahme ist es nicht. Erfahrungsgemäß hängt der Zeitplan daran, wie schnell die Anbieterauskünfte und die Standortangaben vorliegen. Ein Caritasverband auf Kreisebene hatte die Anschlussliste des Anbieters in zwei Wochen, die Rückmeldungen aus den Einrichtungen in zehn. Wenn du das beschleunigen willst, benenne pro Einrichtung eine verantwortliche Person mit Namen, nicht eine Funktionsadresse.

Muss die Mitarbeitervertretung zustimmen?

Die Einführung eines Telefoniesystems mit Auswertungsmöglichkeiten ist mitbestimmungsrelevant — über das MVG-EKD auf evangelischer und die MAVO auf katholischer Seite. Die konkreten Beteiligungsformen und Fristen unterscheiden sich je nach anwendbarer Ordnung und gliedkirchlicher beziehungsweise diözesaner Fassung, deshalb lohnt der frühe Blick in die bei euch geltende Regelung. Praktisch führt fast immer eine Dienstvereinbarung zum Ziel, die festlegt, welche Auswertungen es gibt, wer sie sehen darf und wie lange Daten vorgehalten werden.

Wir haben schon Microsoft 365 — warum ist Telefonie dann ein eigenes Projekt?

Weil Telefonie das einzige Element in Microsoft 365 ist, das physische Welt berührt: Leitungen, Adressen, Geräte, Verträge, Aufzüge, Rettungsleitstellen. Ein SharePoint-Fehler ärgert; ein Telefoniefehler bedeutet, dass die Kita morgens nicht erreichbar ist und eine Familie in der Leitung hängt. Der Projektaufwand liegt fast vollständig außerhalb des Tenants — genau deshalb braucht es ein Grobkonzept und keine Konfigurationsanleitung.

Fazit

Teams-Telefonie bei einem kirchlichen Träger ist kein Produktkauf, sondern eine Inventur mit anschließender Umbaumaßnahme. Der schwierige Teil liegt nicht in der Cloud, sondern in dutzenden Häusern, in denen seit Jahren Technik läuft, die niemand dokumentiert hat: der Apparat im Flur des Gemeindehauses, das Fax im Pfarramt, der Aufzug im Verwaltungsgebäude, der Schwesternruf im Pflegeheim, die Türsprechstelle an der Kita.

Ein Grobkonzept bringt Ordnung in genau diese Schicht. Es beantwortet vier Fragen belastbar: Welche Rufnummern und Standorte gibt es wirklich. Welche Anbindungsvariante passt zu welcher Standortgruppe. Was passiert mit der Sondertechnik und mit dem Notruf. Und in welcher Reihenfolge wird migriert, ohne dass die Einrichtungen dabei ihre Erreichbarkeit verlieren. Der Mischbetrieb aus Operator Connect für die Fläche, Direct Routing für die Sonderstandorte und Calling Plans für Einzelfälle ist dabei kein Kompromiss, sondern die sachlich richtige Antwort auf eine Struktur aus vielen kleinen und wenigen komplizierten Häusern.

Kirchenspezifisch bleiben am Ende weniger Punkte, als man zu Beginn befürchtet: die eigene Aufsicht, die Beteiligung der Mitarbeitervertretung nach MVG-EKD oder MAVO, der besondere Schutz von Seelsorge- und Beratungskontakten und eine Trägerlandschaft, die gemeinsam einkauft und getrennt verantwortlich ist. Der Rest ist solide Telefonieplanung. Wer sie ordentlich macht, merkt am Umstellungstag wenig — und das ist bei Telefonie das höchste erreichbare Lob.