Consulting Briefing · 15.11.2026 · boddenberg.de

KI & Copilot

Teams Queues mobil: Copilot beantwortet Fragen zu aufgezeichneten Warteschlangen-Anrufen

Executive Summary

Es gibt Sätze, die in jeder Kundenhotline fallen. „Mein Kollege hat mir das aber gestern anders gesagt." Bisher hieß das: Kopfhörer auf, Aufnahme suchen, zwölf Minuten Warteschleifenmusik und Smalltalk über das Wetter in Bielefeld durchhören, um die eine Zusage zu finden. Microsoft will dir das jetzt abnehmen, und zwar auf dem Handy. Laut Microsoft-Ankündigung MC1552391 kommt **Copilot in die Queues-App von Teams Mobile**. Agenten und Supervisor öffnen einen aufgezeichneten Warteschlangen-Anruf im gemeinsamen Anrufverlauf und fragen Copilot: Was wollte der Kunde, was wurde zugesagt, was ist offen?

Technisch ist das kein großer Wurf, sondern ein Umzug: Auf dem Desktop gibt es die Funktion bereits seit dem Spätsommer, jetzt folgt iOS und Android. Der **Targeted Release beginnt Ende November 2026**, die **allgemeine Verfügbarkeit läuft von Anfang bis Mitte Dezember 2026**. Microsoft verlangt keine Admin-Aktion. Voraussetzung sind **Teams Premium** für die Queues-App, eine **Microsoft-365-Copilot-Lizenz** und eine Warteschlange mit **automatischer Aufzeichnung**. Wer das alles nicht hat, bekommt nichts. Wer es hat, bekommt es automatisch, und genau darin liegt der Haken.

Wichtig: Keine Frist, aber eine Falle

Einen akuten Termin unter 30 Tagen gibt es nicht. Wenn du aber Teams Premium und Copilot bereits an Hotline-Agenten zugewiesen und die Aufzeichnung aktiviert hast, landet die KI-Auswertung von Kundengesprächen im Dezember **ohne weiteres Zutun auf den Diensthandys**. Prüfe deshalb **bis Ende November**, ob eure Betriebs- oder Dienstvereinbarung den mobilen Zugriff abdeckt. Wenn nicht, ist der Betriebs- oder Personalrat vor dem Targeted Release dran, nicht danach.

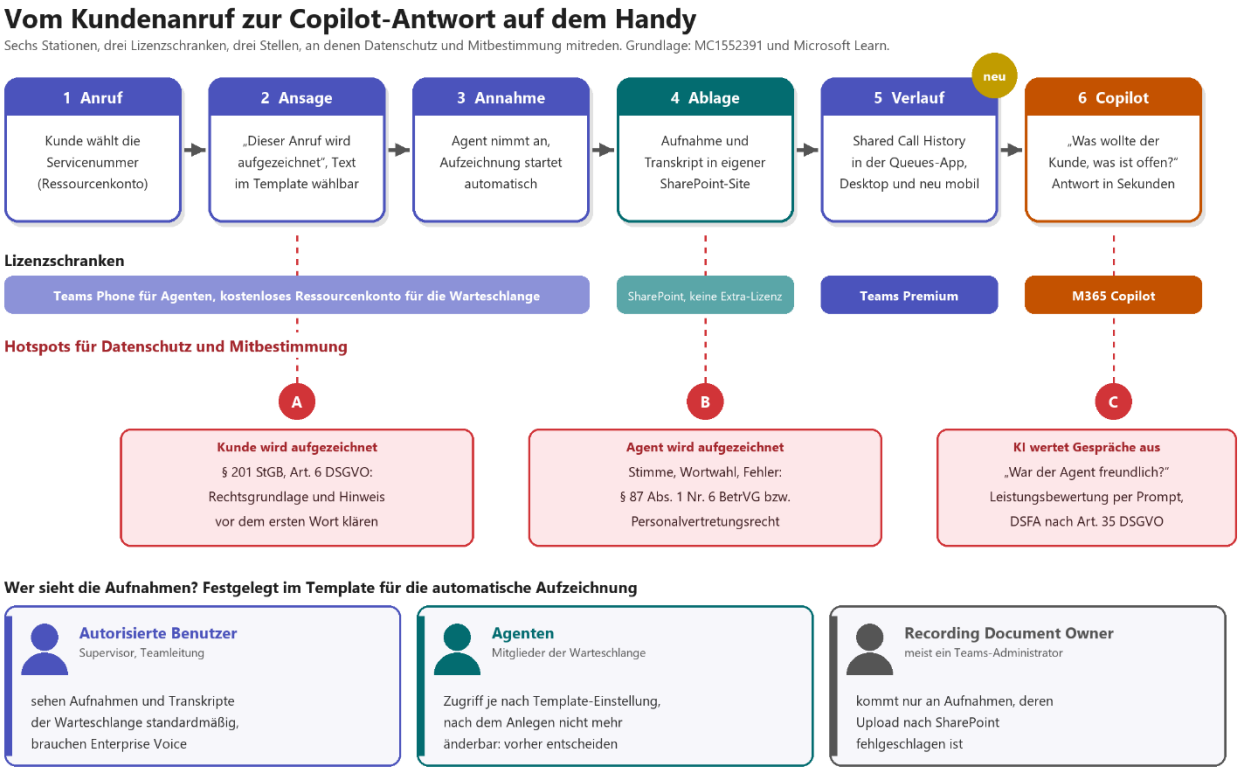
Worum geht es im Detail?

Zuerst die Hintergründe, denn das Feature steht auf einem Stapel anderer Bausteine. Die **Queues-App** ist Microsofts Antwort auf die Frage, wie man aus Teams-Warteschlangen eine Art Light-Contact-Center macht, ohne gleich Dynamics 365 Contact Center zu kaufen. Sie zeigt Agenten und Teamleitern Warteschlangen, Echtzeitwerte und seit diesem Jahr die **Shared Call History**: einen gemeinsamen Anrufverlauf mit verpassten, angenommenen und ausgehenden Anrufen sowie geteilten Voicemails. Die Shared Call History ist standardmäßig aus und wird über ein Template pro Warteschlange eingeschaltet.

Der zweite Baustein ist die **automatische Aufzeichnung für Warteschlangen**. Laut Microsoft Learn zeichnet sie jeden eingehenden Warteschlangen-Anruf auf, sobald ein Agent annimmt, und stoppt mit dem Gesprächsende. Seit dem 30.09.2026 lässt sie sich im Teams Admin

Center unter Sprache, Vorlagen und Ressourcen konfigurieren. Das Template legt fest, in welcher SharePoint-Site Aufnahmen und Transkripte landen, welche Ansage der Anrufer hört (Standard: „This call will be recorded“, also unbedingt eine deutsche Ansage hinterlegen) und welche Agenten auf welche Aufnahmen zugreifen dürfen. Diese Zugriffseinstellung, Hostname und Site-Name **lassen sich nach dem Anlegen nicht mehr ändern**. Wer hier schludert, baut das Template neu.

Der dritte Baustein ist Copilot selbst. Auf dem Desktop sitzt er im Recap eines aufgezeichneten Anrufs, jetzt kommt er auch in die mobile App. Du stellst Fragen in natürlicher Sprache und bekommst Antworten aus dem Gespräch, ohne die Aufnahme abzuspielen. Microsoft betont ausdrücklich, dass sich an Erstellung, Speicherung und Zugriff der Aufnahmen nichts ändert. Das stimmt. Neu ist nur, dass die Auswertung jetzt im Zug, im Wartezimmer und, wenn wir ehrlich sind, auch auf dem Sofa um 22 Uhr passiert.



Die Grafik zeigt, wie viel Infrastruktur unter dem kleinen Copilot-Knopf liegt. Für die Aufzeichnung muss die Warteschlange im **Konferenzmodus** laufen, die Anrufannahme über eine **Gruppe oder einen Kanal** organisiert sein (Shifts und einzelne Benutzer werden nicht unterstützt), und die Option **ausdrückliche Zustimmung zur Aufzeichnung** muss ausgeschaltet sein. Letzteres ist bemerkenswert: Die Teams-eigene Abfrage, ob Gesprächsteilnehmer der Aufzeichnung zustimmen, verträgt sich nicht mit der automatischen Aufzeichnung. Die Information der Beteiligten musst du also anders lösen.

Wer	Benötigt	Wofür
Agenten	Teams Phone (Enterprise Voice), Teams Premium, Microsoft 365 Copilot	Anrufe annehmen, Queues-App nutzen, Copilot fragen
Supervisor, Teamleitung	Teams Phone (Enterprise Voice), Teams Premium, Microsoft 365 Copilot	als autorisierte Benutzer auf alle Aufnahmen zugreifen und auswerten
Warteschlange	kostenlose Lizenz für das Ressourcenkonto, mindestens eine Teams-Phone-Lizenz im Mandanten	Telefonnummer und Routing
Aufzeichnung	keine Zusatzlizenz, Speicher zählt auf das SharePoint-Kontingent	Aufnahmen und Transkripte ablegen
Kollegen ohne Copilot	Teams Premium reicht für die Queues-App	Verlauf und Aufnahmen sehen, aber keine Copilot-Fragen

Die Voraussetzungen im Einzelnen beschreibt Microsoft unter Voraussetzungen und Lizenzierung für Sprachanwendungen, den Stand der Einführung zeigt die Microsoft 365 Roadmap, Eintrag 578859.

Was sind Chancen? Was sind Risiken?

Die Chance ist real, und sie ist im Außendienst am größten. Ein Beispiel aus einem Projekt bei einem Haustechnik-Betrieb: Die Hotline nimmt Störungsmeldungen an, die Bereitschaftstechniker stehen nachts vor der Heizung und rufen zurück. Bisher bestand die Übergabe aus einem Ticket mit dem Text „Heizung kaputt, Kunde sauer“. Mit Copilot auf dem Handy fragt der Techniker vor dem Rückruf: Welches Gerät, welche Fehlermeldung, was hat der Kunde schon probiert? Das spart nicht nur Zeit, es spart auch den Satz „Das habe ich Ihrer Kollegin doch schon alles erzählt“, der statistisch die Kundenzufriedenheit schneller senkt als jede Wartemusik.

Rechnen wir es grob durch: 12 Agenten, Listenpreis rund 10 US-Dollar für Teams Premium und rund 30 US-Dollar für Microsoft 365 Copilot pro Person und Monat, ergibt rund **5.760 US-Dollar im Jahr**. Spart jeder davon 15 Minuten pro Arbeitstag beim Nachhören, sind das rund 660 Stunden, bei 45 Euro Vollkosten also gut **29.700 Euro**. Die Rechnung geht auf, aber nur, wenn die Lizenzen ohnehin aus anderen Gründen da sind oder die Hotline tatsächlich viel nachhört. Eine Copilot-Lizenz allein für diese eine Funktion zu kaufen, ist wie ein Navi für den Weg zum Briefkasten: funktioniert, wirkt aber übertrieben. Euro-Preise und Rabatte stehen in deinem Vertrag.

Warnung: Copilot weiß, wer am Telefon unfreundlich war

Microsoft schreibt in der Meldung „No compliance considerations identified“. Das ist, als würde der Hersteller einer Überwachungskamera erklären, sie habe keine datenschutzrechtliche Relevanz, weil sie ja nur filmt. Copilot beantwortet nicht nur „Was wollte der Kunde?“, sondern auch „Hat der Agent die Rückrufzusage eingehalten?“ oder „Wie oft hat Frau Müller den Kunden unterbrochen?“. Für eine Leistungs- und Verhaltenskontrolle reicht nach ständiger Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts die **objektive Eignung** einer technischen Einrichtung. Ob jemand die Frage wirklich stellt, spielt keine Rolle.

Damit sind wir beim **Betriebsverfassungsrecht**. Die automatische Aufzeichnung ist bereits mitbestimmungspflichtig nach **§ 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG**, denn sie erfasst Stimme, Wortwahl und Fehler jedes Agenten. Copilot fügt eine Auswertungsebene hinzu, die aus Stunden Audio in

Sekunden durchsuchbare Aussagen macht. Und mobil kommt noch eine Ortsfrage dazu: Auswertungen passieren außerhalb des Büros, eventuell auf privaten Geräten. Wenn eure Vereinbarung zu Teams oder zur Aufzeichnung auf „Desktop-Clients“ oder „Arbeitsplatzrechner“ abstellt, ist das mobile Szenario nicht gedeckt. Für Behörden gilt Entsprechendes nach **§ 80 Abs. 1 Nr. 21 BPersVG** oder dem jeweiligen Landespersonalvertretungsgesetz.

Der **Datenschutz** hat zwei Seiten. Auf Kundenseite brauchst du eine Rechtsgrundlage für die Aufzeichnung, und wer ein Telefonat ohne Befugnis aufzeichnet, ist schnell bei **§ 201 StGB**. Die Ansage vor dem Gespräch allein ist dünn; sauber ist ein Hinweis mit Wahlmöglichkeit, etwa ein Rückruf ohne Aufzeichnung oder eine Taste zum Widersprechen. Auf Beschäftigtenseite reicht nach dem Urteil des Europäischen Gerichtshofs zu § 23 des hessischen Datenschutzgesetzes der pauschale Verweis auf § 26 BDSG nicht mehr zuverlässig, eine Betriebs- oder Dienstvereinbarung nach Art. 88 DSGVO ist die belastbarere Grundlage. Eine **Datenschutz-Folgenabschätzung** nach Art. 35 DSGVO ist bei systematischer Aufzeichnung mit KI-Auswertung kaum zu umgehen. Wer schon eine für den Desktop hat, schreibt sie fort, statt neu anzufangen.

Chance	Risiko
Übergaben zwischen Schichten und Kollegen ohne Nachhören	Leistungs- und Verhaltenskontrolle per Prompt möglich
Rückrufe im Außendienst und in der Bereitschaft besser vorbereitet	Auswertung auf Mobilgeräten, eventuell privat, außerhalb des Büros
Keine neue Infrastruktur, wenn Desktop bereits läuft	Ausrollen ohne Admin-Aktion überholt die Gremienarbeit
Supervisor erkennen Muster bei Reklamationen schneller	Halluzinierte Zusagen landen als „Fakt“ im Ticket
Lizenzwert von Copilot steigt für Hotline-Teams	Doppelte Lizenzkosten nur für diese Funktion selten wirtschaftlich

Mittelstand: Hier ist die Gefahr meist nicht böse Absicht, sondern Tempo. Der Vertriebsleiter hat Copilot, der Hotline-Teamleiter auch, die Aufzeichnung läuft seit Oktober, weil das Qualitätsmanagement sie wollte. Im Dezember kann der Vertriebsleiter auf dem Weg zum Kundentermin fragen, wie der Agent das Gespräch mit dem Großkunden geführt hat. Ein Betriebsrat, der davon aus der Kantine erfährt, wird in der nächsten Sitzung nicht über Copilot reden, sondern über Vertrauen. **Öffentliche Auftraggeber:** Bürgertelefone, Ausländerbehörden und Bürgerservices führen Gespräche mit teils sensiblen Inhalten bis hin zu Gesundheits- und Aufenthaltsfragen. Dort ist eine automatische Aufzeichnung ohnehin heikel, die KI-Auswertung auf dem Diensthandy erst recht. Kläre mit dem behördlichen Datenschutzbeauftragten, ob überhaupt aufgezeichnet werden darf, bevor du über Copilot nachdenkst.

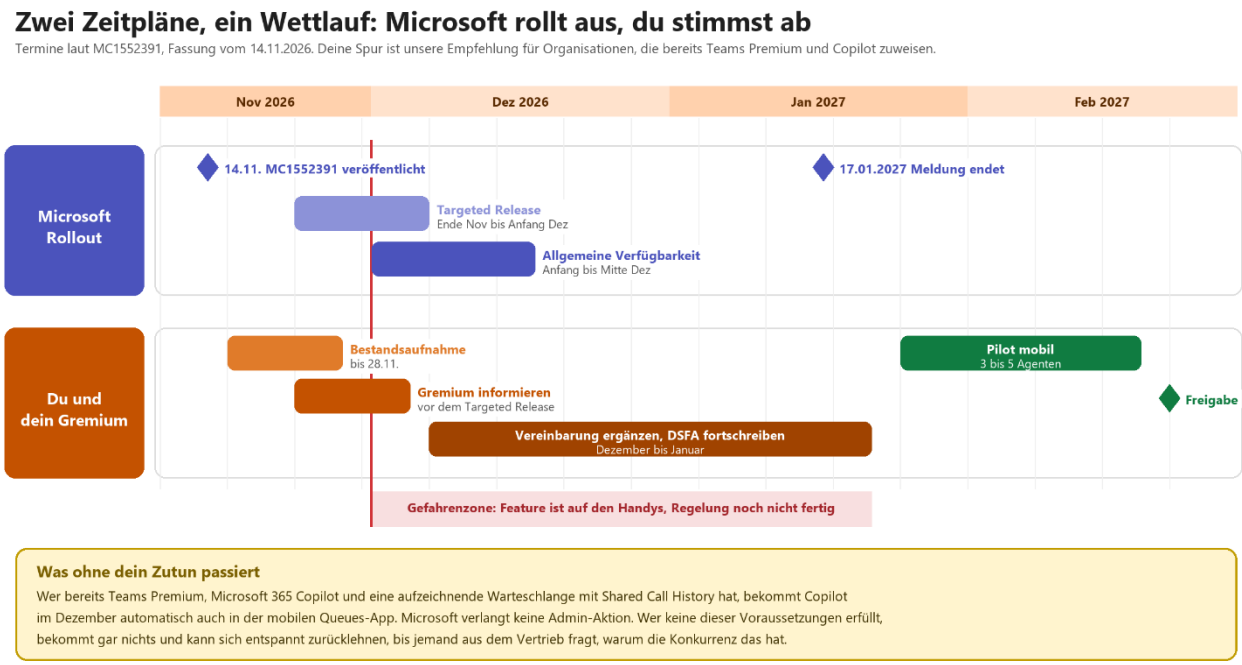
Was müssen wir jetzt schon vorbereiten?

Die gute Nachricht: Du musst nichts konfigurieren, damit es funktioniert. Die schlechte: Du musst einiges klären, damit es nicht ohne dich funktioniert. Die Grafik weiter unten zeigt das Rennen, das du gewinnen solltest.

Bis 28.11.2026 – Bestandsaufnahme: Stelle fest, welche Warteschlangen ein Template für die automatische Aufzeichnung und eine Shared Call History haben, und gleiche die Mitglieder mit den Zuweisungen von Teams Premium und Microsoft 365 Copilot ab. Die Schnittmenge sind die

Personen, die im Dezember Copilot mobil haben werden. In vielen Organisationen ist sie überraschend klein, in manchen überraschend prominent besetzt.

Bis 05.12.2026 – Gremium informieren: Lege dem Betriebs- oder Personalrat die Erweiterung schriftlich vor, mit Grafik, Rollenkonzept und der Frage, ob die bestehende Vereinbarung mobil abdeckt. Kläre mindestens: Zweck der Auswertung (Kundenanliegen, nicht Leistungsbeurteilung), Ausschluss von Fragen zur Person des Agenten, Speicherdauer der Aufnahmen in SharePoint, Kreis der autorisierten Benutzer und ob Copilot auf privaten Geräten genutzt werden darf. Ein gut vorbereiteter Betriebsrat stimmt eher zu als ein überraschter.



Dezember bis Januar – technisch absichern: Wer die Zustimmung nicht rechtzeitig bekommt, hat genau drei Hebel, denn einen eigenen Schalter nur für Copilot mobil nennt die Meldung nicht: Copilot-Lizenz für die betroffenen Personen vorübergehend entziehen, den Agentenzugriff im Aufzeichnungs-Template restriktiv halten oder die Aufzeichnung der Warteschlange pausieren. Alle drei sind grob, aber wirksam. Für die mobile Nutzung gehören zudem App-Schutzrichtlinien in Intune dazu, damit Copilot-Antworten mit Kundendaten nicht per Kopieren und Einfügen im privaten Messenger landen.

Tipp: Copilot-Antworten sind Gesprächsnotizen, keine Protokolle

Lege in der Arbeitsanweisung fest, dass Copilot-Zusammenfassungen vor der Übernahme ins Ticket gegen die Aufnahme geprüft werden, sobald es um Zusagen, Preise oder Fristen geht. Und prüfe im Pilot, wie gut Transkription und Antworten mit deutschem Gespräch, Dialekt und Fachbegriffen funktionieren. Ein Kunde aus dem Allgäu, der eine „Fehlermeldung F28“ durchgibt, ist für jede Spracherkennung eine Mutprobe.

Wann	Was	Wer
bis 28.11.2026	Warteschlangen mit Aufzeichnung und Shared Call History, Lizenzschnittmenge ermitteln	Teams-Administration, Lizenzmanagement
bis 05.12.2026	Betriebs- oder Personalrat schriftlich informieren, Vereinbarung prüfen	IT-Leitung, Personalabteilung
bis 05.12.2026	Deutsche Ansage im Template, Hinweis mit Widerspruchsmöglichkeit für Anrufer	Teams-Administration, Datenschutz
Dezember 2026	Bei fehlender Regelung Copilot-Zuweisung oder Aufzeichnung vorübergehend aussetzen	Teams-Administration
bis 22.01.2027	Vereinbarung ergänzen, Datenschutz-Folgenabschätzung fortschreiben	Datenschutz, Gremium, Fachbereich
Ende Januar bis Februar 2027	Pilot mit drei bis fünf Agenten, danach Freigabe	Hotline-Leitung, IT

Wichtig: Was die Belegschaft hören sollte

Kommuniziere das Feature nicht als „KI-Assistent“, sondern ehrlich: Copilot kann Gespräche lesen, die ohnehin aufgezeichnet werden, und hilft bei Übergaben. Sage dazu, was verboten ist, etwa Fragen zur Leistung einzelner Kolleginnen und Kollegen. Eine Hotline, die glaubt, die KI höre heimlich mit, telefoniert verkrampft. Und verkrampfte Hotlines haben noch nie die Kundenzufriedenheit verbessert.

Die Details zur automatischen Aufzeichnung und zum Zugriff beschreibt Microsoft unter Planung: Aufzeichnung von Anrufen in Sprachanwendungen.

Weiterlesen › Teams Call Queues bekommen automatische Aufzeichnung und Transkription

Weiterlesen › Teams Phone Agent wird allgemein verfügbar

Häufig gestellte Fragen

Welche Lizenzen braucht man für Copilot in der Teams-Queues-App?

Jede Person, die die Queues-App nutzt, braucht eine Teams-Premium-Lizenz, für die Copilot-Fragen zu Anrufen zusätzlich eine Microsoft-365-Copilot-Lizenz. Agenten und autorisierte Benutzer der Warteschlange müssen außerdem für Teams Phone (Enterprise Voice) eingerichtet sein.

Ist Copilot in der Queues-App für Microsoft Teams Mobile automatisch aktiv?

Ja, laut Microsoft-Ankündigung MC1552391 ist keine Admin-Aktion nötig: Wer die Lizenzen hat und Zugriff auf aufgezeichnete Warteschlangen-Anrufe in der Shared Call History besitzt, erhält die Funktion mit dem Rollout im Dezember 2026. Ohne aktivierte automatische Aufzeichnung gibt es nichts, worauf Copilot zugreifen kann.

Muss der Betriebsrat bei Copilot für aufgezeichnete Teams-Anrufe zustimmen?

In aller Regel ja, denn Aufzeichnung und KI-Auswertung von Telefonaten sind geeignet, Leistung und Verhalten der Beschäftigten zu überwachen, und fallen damit unter § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG. In Behörden gilt das Personalvertretungsrecht entsprechend, etwa § 80 Abs. 1 Nr. 21 BPersVG.

Wo werden die Aufzeichnungen von Teams-Warteschlangen gespeichert?

Aufnahmen und Transkripte der automatischen Aufzeichnung liegen in einer SharePoint-Site, die beim Anlegen des Aufzeichnungs-Templates bereitgestellt wird, und zählen auf das SharePoint-Kontingent des Mandanten. Wer Zugriff hat, legt das Template fest; autorisierte Benutzer sehen die Aufnahmen standardmäßig.

Darf man Kundentelefonate in Deutschland für die KI-Auswertung aufzeichnen?

Nur mit tragfähiger Rechtsgrundlage nach DSGVO und klarer Information des Anrufers vor Gesprächsbeginn, denn unbefugtes Aufzeichnen ist nach § 201 StGB strafbar. Empfehlenswert ist ein Hinweis mit Widerspruchsmöglichkeit sowie eine Datenschutz-Folgenabschätzung, weil Aufzeichnung und KI-Auswertung zusammen ein hohes Risiko darstellen können.