

Teams: Erweiterte Telefonie-Limits

Executive Summary

Kurzfassung für alle, die nur die erste Seite lesen: Teams Phone ist erwachsen geworden. Die Limits sind hoch, die Funktionen sind ordentlich, und genau darin liegt die Falle. Niemand prüft Grenzwerte, die weit weg klingen — bis dein Service-Desk 240 Leute hat und die Warteschlange sich stillschweigend die ersten 200 in alphabetischer Reihenfolge herauspicks. Herr Abele nimmt ab, Frau Zöller wundert sich seit drei Wochen, warum ihr Telefon so ruhig ist. Eine Fehlermeldung bekommt niemand. Das ist das Elegante an Cloud-Telefonie: Sie schweigt ausgesprochen stilvoll.

Die harten Zahlen, Stand September 2026: 200 Agenten pro Warteschlange, davon höchstens 20 einzeln zugewiesen, der Rest ausschließlich über Gruppen, einen Teams-Kanal oder Shifts. Maximal 200 wartende Anrufe pro Warteschlange, Standard sind 50. Maximal 45 Minuten Wartezeit pro Anruf. 15 berechnete Nutzer pro Warteschlange. Fünf Prioritätsstufen. Und pro Anwender bis zu elf Rufnummern. Warteschlangen und Auto Attendants selbst sind pro Tenant unbegrenzt — die Wand steht also nie in der Breite, sondern immer in der Tiefe einer einzelnen Warteschlange.

Für dich heißt das: Skalierung ist kein Lizenzthema, sondern ein Designthema. Du baust keine großen Warteschlangen, du baust viele kleine und hängst sie verschachtelt hinter einen Auto Attendant. Du arbeitest mit Prioritäten statt mit Hoffnung, und du verwaltest Mitgliedschaften über Sicherheitsgruppen statt über Klickerei im Admin Center. Zusätzlich prüfst du drei Dinge, die 2025 und 2026 leise geändert wurden und reihenweise Tenants erwischen: die Lizenzierung ausgehender Anrufe von Ressourcenkonten, das Ende des Transfer Mode und die Abhängigkeit halber Premium-Funktionen vom Conference Mode.

FAKTEN · Die Zahlen, die du auswendig können solltest

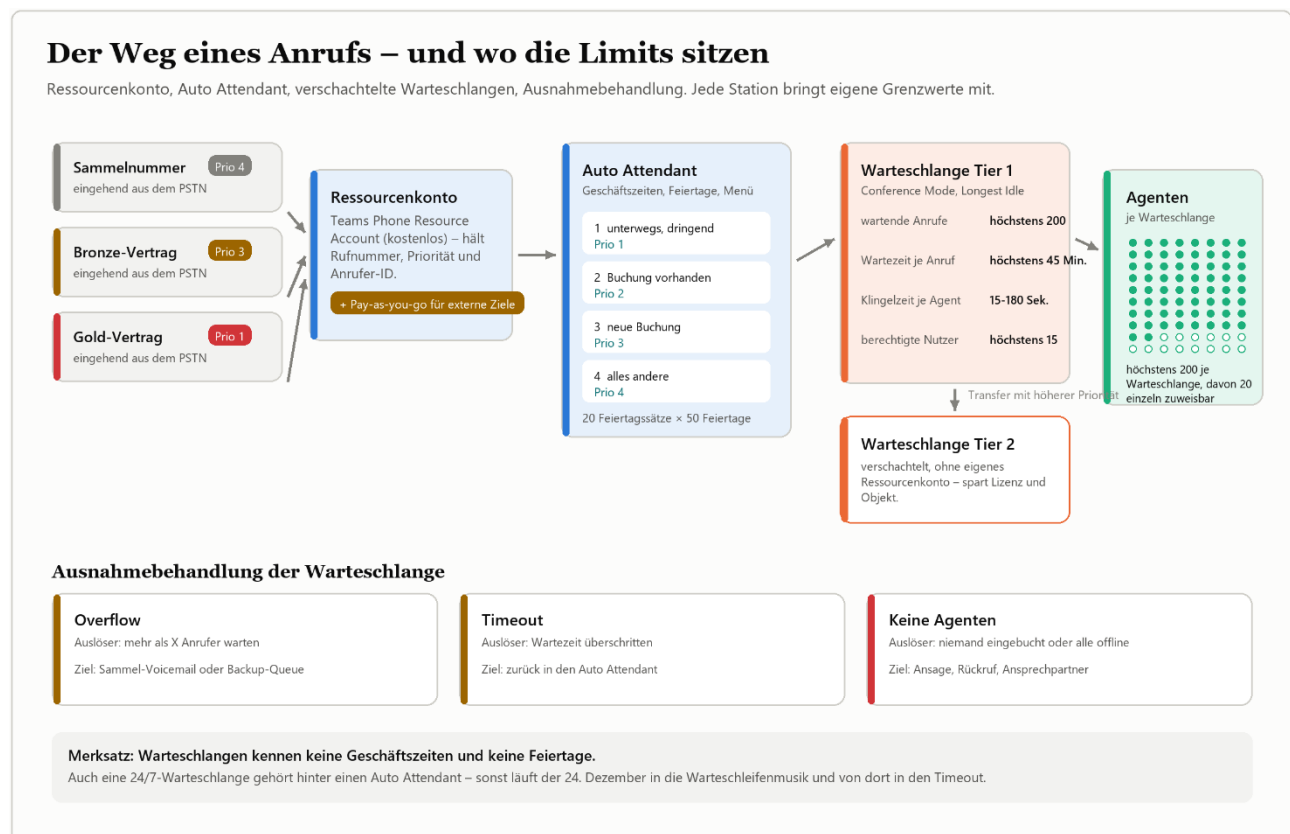
200 Agenten je Warteschlange · davon 20 einzeln zuweisbar · 200 wartende Anrufe (Standard 50) · 45 Minuten maximale Wartezeit · Klingelzeit 15 bis 180 Sekunden (120 Sekunden bei Bluetooth-Headsets unter Windows) · 15 berechnete Nutzer je Warteschlange · 5 Prioritätsstufen · 20 Feiertagssätze mit je 50 Feiertagen pro Auto Attendant · 1.000 Zeichen je Text-zu-Sprache-Ansage · 5 MB je Audiodatei · 40 Klick-zu-Anruf-Verbindungen pro Minute im gesamten Tenant · 11 Rufnummern pro Anwender.

Worum geht es im Detail?

Ein Anruf landet in Teams Phone nicht „in der Telefonanlage“, sondern in einer Kette von Diensten, die sich per Konfiguration gegenseitig aufrufen. Vorne steht immer ein Ressourcenkonto: ein deaktiviertes Entra-Objekt, das die Rufnummer hält, mit einer kostenlosen Lizenz „Microsoft Teams Phone Resource Account“ ausgestattet ist und sonst nichts tut. Dahinter hängt entweder ein Auto Attendant, der Menüs, Geschäftszeiten und Feiertage kennt, oder direkt

eine Warteschlange, die Anrufer parkt und auf Agenten verteilt. Neu in der Kette ist seit Juni 2026 der Teams Phone Agent, ein KI-Sprachdialog, der Anrufe annimmt, Fragen beantwortet und über Copilot Studio in Fachprozesse greift — derzeit noch Public Preview im Frontier-Programm, also nichts, worauf du eine Ausschreibung stützt.

Die Architektur ist erfreulich einfach, und genau deshalb baut sie fast jeder falsch. Der Klassiker: eine Warteschlange pro Abteilung, jede Rufnummer direkt auf die Warteschlange, kein Auto Attendant davor. Das funktioniert hervorragend — bis zum ersten Feiertag. Warteschlangen kennen nämlich weder Geschäftszeiten noch Feiertage. Wer am 24. Dezember anruft, landet in einer Schlange, in der niemand eingebucht ist, und bekommt die Behandlung „Keine Agenten“, sofern du sie konfiguriert hast. Andernfalls hört er Warteschleifenmusik, bis der Timeout ihn erlöst. Microsoft empfiehlt ausdrücklich, auch eine rund um die Uhr besetzte Warteschlange hinter einen Auto Attendant zu hängen. Das ist kein Schönheitstipp, das ist Betriebssicherheit.



Grafik 1: Anrufweg von der Rufnummer bis zum Agenten, mit Prioritätsvergabe, verschachtelter Warteschlange und Ausnahmebehandlung. Jede Station bringt eigene Limits mit.

Die Wand steht bei 200 — aber nicht überall

Das wichtigste Limit ist die Zahl der Agenten, die Microsoft inzwischen „Repräsentanten“ nennt: 200 pro Warteschlange. Entscheidend ist aber das kleine Nebenlimit: Einzeln, also Person für Person, kannst du nur 20 davon zuweisen. Alles darüber läuft über Verteilerlisten, Sicherheitsgruppen, Microsoft-365-Gruppen, einen Teams-Kanal oder eine Schichtgruppe aus Shifts. Und ab hier wird es unangenehm: Hat die Gruppe, der Kanal oder die Schicht mehr als 200 Mitglieder, nimmt der Dienst die ersten 200 Enterprise-Voice-fähigen Mitglieder in alphabetischer Reihenfolge. Der Rest steht still im Regen. Kein Fehler, kein Hinweis, keine Warnung im Admin Center.

Dazu kommen Zeitverzögerungen, die in jedem Go-live-Protokoll fehlen und in jedem Eskalationsmeeting auftauchen: Ein neu in die Gruppe aufgenommener Kollege kann bis zu acht

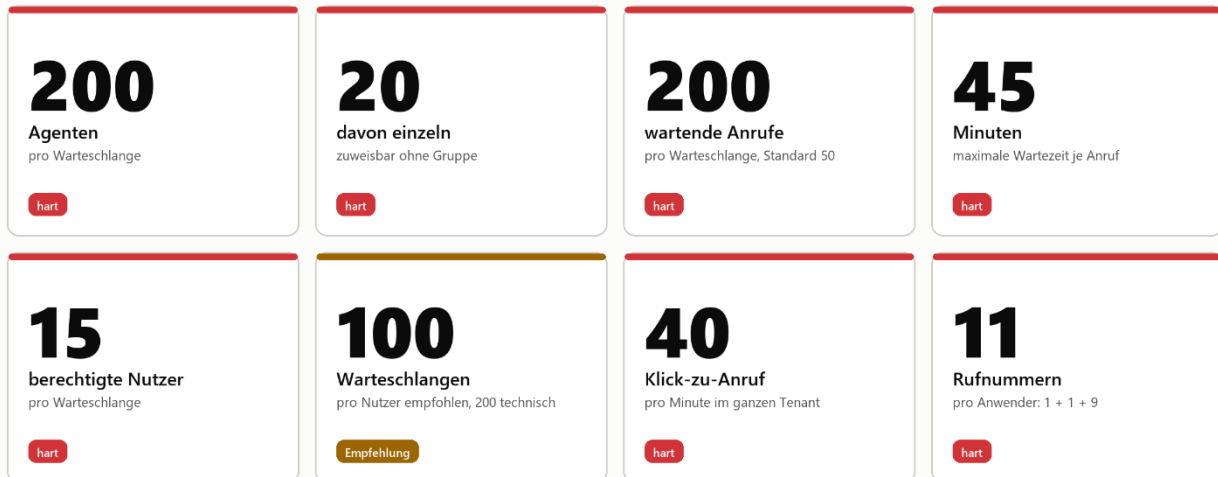
Stunden auf seinen ersten Anruf aus der Warteschlange warten. Eine kanalbasierte Warteschlange braucht nach der Einrichtung bis zu 24 Stunden, bis sie vollständig arbeitet. Shifts-Änderungen brauchen 15 Minuten, in beide Richtungen: Wer eben aus der Schicht genommen wurde, bekommt noch eine Viertelstunde lang Anrufe. Plane also den Rollout nicht auf „Montag früh Gruppe füllen, Montag früh telefonieren“.

Limit	Wert	Was das in der Praxis bedeutet
Agenten je Warteschlange	200	Größere Teams brauchen mehrere Warteschlangen hinter einem Auto Attendant.
davon einzeln zuweisbar	20	Ab 21 Personen ist Gruppenmitgliedschaft Pflicht, nicht Geschmackssache.
Gruppe größer als 200	alphabetische Kappung	Die ersten 200 Enterprise-Voice-Nutzer gewinnen. Ohne Meldung.
Wartende Anrufe je Warteschlange	0 bis 200, Standard 50	Bei 0 wird sogar die Begrüßung nicht abgespielt.
Wartezeit je Anruf	0 Sekunden bis 45 Minuten	Nach 45 Minuten greift zwingend die Timeout-Behandlung.
Klingelzeit je Agent	15 bis 180 Sekunden	Mit Bluetooth-Headset unter Windows sind es faktisch 120 Sekunden.
Berechtigte Nutzer je Warteschlange	15	Teamleitungen priorisieren, nicht sammeln.
Warteschlangen je Nutzer	100 empfohlen, 200 technisch	Darüber wird die Queues-App spürbar zäh.
Service-Level-Schwelle	0 bis 40 Minuten	Muss unter dem Timeout liegen, sonst ist die Kennzahl Kosmetik.

Tabelle 1: Die relevanten Grenzwerte einer Warteschlange und ihre Nebenwirkungen.

Limit-Cockpit Teams Phone, Stand September 2026

Acht Zahlen, die dein Design bestimmen. Rot = harte Grenze des Dienstes, Bernstein = Empfehlung von Microsoft, die du technisch reißen kannst.



Warteschlangen und Auto Attendants selbst sind pro Tenant unbegrenzt. Die Wand steht also nie in der Breite, sondern immer in der Tiefe einer einzelnen Warteschlange.

Grafik 2: Limit-Cockpit. Rote Kacheln sind harte Dienstgrenzen, die bernsteinfarbene Kachel ist eine Empfehlung, die du technisch reißen kannst — und die Quittung dafür in der Bedienoberfläche bekommst.

WARNUNG · Stille Kappung bei mehr als 200 Gruppenmitgliedern

Wenn die hinterlegte Gruppe, das Team oder die Schichtgruppe mehr als 200 Mitglieder hat, werden nur die ersten 200 Enterprise-Voice-fähigen Mitglieder in alphabetischer Reihenfolge als Agenten aktiv. Es gibt keine Benachrichtigung, keinen Eintrag im Nachrichtencenter und keinen Hinweis in der Oberfläche. Wer im Alphabet hinten steht, merkt es nur daran, dass sein Telefon auffällig ruhig bleibt. Prüfe die effektive Mitgliedschaft deshalb regelmäßig per PowerShell, nicht im Admin Center.

Prioritäten statt Warteschlangen-Zoo

Der Hebel gegen die 200er-Wand heißt Verschachtelung plus Prioritäten. Verschachtelung bedeutet: Ein Auto Attendant oder eine Warteschlange gibt den Anruf an die nächste Instanz weiter. Seit 2026 brauchen nachgelagerte Instanzen kein eigenes Ressourcenkonto mehr, weil der Anruf bereits angenommen wurde. Das spart Lizenzen, Entra-Objekte und vor allem Verwirrung in der Dokumentation. Ein Haken bleibt: Verschachtelst du ohne Ressourcenkonto, können berechnete Nutzer die betroffene Warteschlange in der Queues-App nicht mehr bearbeiten. Wenn deine Teamleitungen selbst konfigurieren sollen, brauchst du dort weiterhin ein Ressourcenkonto.

Prioritäten gibt es in fünf Stufen, von 1 („sehr hoch“) bis 5 („sehr niedrig“), Standard ist 3. Wird ein Agent frei, bekommt er den Anruf mit der höchsten Priorität, der am längsten wartet. Damit baust du Serviceklassen, ohne ein Contact Center zu kaufen: Die Goldkunden rufen eine eigene Rufnummer an und bekommen Priorität 1, die Sammelnummer läuft auf Priorität 4. Genauso elegant über den Auto Attendant: „Wenn Sie gerade unterwegs sind und sofort Hilfe brauchen, drücken Sie die 1“ — und diese Anrufer ziehen an allen Buchungsanfragen vorbei. Und der Fall, der intern für Frieden sorgt: Anrufe, die der First-Level an den Second-Level durchstellt, bekommen höhere Priorität als direkt Durchgewählte. Wer schon 20 Minuten gewartet und alles erklärt hat, muss sich nicht noch einmal hinten anstellen.

TIPP · Eine Warteschlange, mehrere Ressourcenkonten

Du kannst einer Warteschlange mehrere Ressourcenkonten zuweisen und jedem Konto eine eigene Priorität geben. Damit brauchst du für Gold, Silber, Bronze und Sammelnummer keine vier Warteschlangen mit vier Agentenlisten, die auseinanderlaufen, sondern eine Warteschlange mit vier Eingängen. Ein Team, eine Auswertung, vier Serviceversprechen.

Rückruf: die Funktion, die du fast sicher falsch konfiguriert hast

Der Rückruf ist die beste Wartezeit-Funktion von Teams Phone und gleichzeitig die am häufigsten kaputt konfigurierte. Ein Anrufer wird für den Rückruf berechtigt, sobald eine von drei Bedingungen zutrifft: überschrittene Wartezeit, überschrittene Anzahl wartender Anrufe oder ein überschrittenes Verhältnis von Anrufern zu Agenten. Angeboten wird der Rückruf allerdings erst, nachdem die Warteschleifenmusik durchgelaufen ist. Die mitgelieferte Standardmusik ist zwei Minuten lang. Steht dein Timeout bei 120 Sekunden — ein beliebter, vernünftig klingender Wert — wird der Rückruf nie angeboten. Der Anruf läuft in den Timeout, und niemand versteht, warum das Feature nichts tut. Die Rufnummer muss außerdem öffentlich erreichbar, im E.164-Format und keine Sonderrufnummer sein. Scheitert der Rückruf, geht eine Mail an die konfigurierte Adresse. Konfiguriere diese Adresse. Sie ist dein einziges Frühwarnsystem.

WICHTIG · Transfer Mode geht, Conference Mode kommt

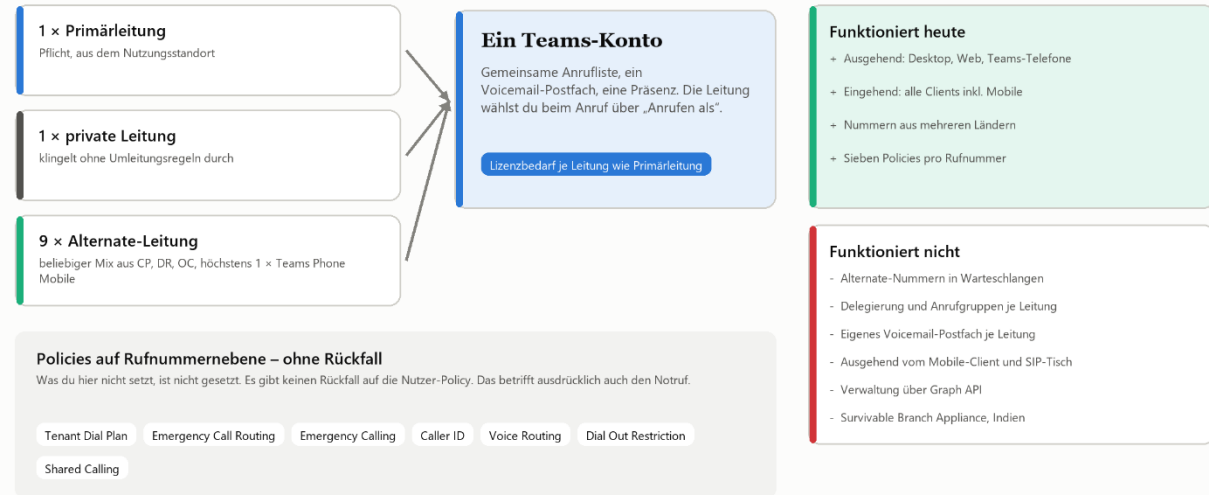
Der Transfer Mode gilt seit 2026 als Legacy und wird im zweiten Halbjahr 2026 entfernt, angekündigt mit mindestens drei Monaten Vorlauf über das Nachrichtencenter. Alles, was aktuell interessant ist, hängt ohnehin am Conference Mode: Beobachten, Zuflüstern, Einbrechen und Übernehmen, die gemeinsame Anrufliste, die automatische Aufzeichnung und die Compliance-Aufzeichnung für Warteschlangen. Schalte Conference Mode jetzt flächendeckend ein, statt später unter Zeitdruck. Einzige Ausnahme: Anrufe, die über ein Direct-Routing-Gateway mit Location-Based Routing hereinkommen — dort funktioniert Conference Mode nicht.

Multi-Line: elf Rufnummern, ein Postfach

Die zweite große Limit-Erweiterung betrifft den einzelnen Anwender. Seit Ende April 2026 sind pro Teams-Phone-Nutzer bis zu elf Rufnummern zulässig: eine Primärleitung, eine private Leitung und bis zu neun Alternate-Leitungen. Die Nummern dürfen aus verschiedenen Ländern stammen und beliebig aus Calling Plan, Direct Routing, Operator Connect und Teams Phone Mobile gemischt werden, wobei höchstens eine SIM-basierte Teams-Phone-Mobile-Nummer erlaubt ist. Damit löst Microsoft ein Problem, für das früher ein zweites Telefon, ein DECT-Handset oder ein kreativer Weiterleitungs-Bastelbau herhalten musste: Die Kollegin in der Rechtsabteilung hat eine Nummer für Mandanten, eine für Behörden und eine für die interne Erreichbarkeit — in einem Client, mit einer Anrufliste.

Multi-Line: elf Rufnummern, ein Konto, ein Postfach

Ein Anwender, eine Identität in Teams – und bis zu elf Rufnummern aus beliebigen Ländern und Anbindungsarten.



Grafik 3: Aufbau einer Multi-Line-Konfiguration, die Einschränkungen und die sieben Policies, die pro Rufnummer gesetzt werden müssen – ohne Rückfall auf die Nutzer-Policy.

Die Einschränkungen sind allerdings erheblich und werden in Angeboten gern übersehen. Alternate-Nummern sind reine Nutzerleitungen: Sie lassen sich nicht in Warteschlangen oder Auto Attendants einbinden. Es gibt ein gemeinsames Voicemail-Postfach für alle Leitungen, und die Benachrichtigung verrät nicht, welche Nummer der Anrufer gewählt hat. Umleitungen und Delegierungen wirken immer auf alle Leitungen gleichzeitig – wer seine Primärleitung aufs Handy umleitet, leitet auch die Mandantenummer mit um, samt möglicher Zusatzkosten. Vom Mobile-Client und von SIP-Tischtelefonen aus lassen sich Alternate-Leitungen nur empfangen, nicht für ausgehende Anrufe auswählen. Und der Punkt, der im Ernstfall zählt: Policies auf Rufnummerebene fallen nicht auf die Nutzer-Policy zurück. Was du dort nicht setzt, ist nicht gesetzt. Das betrifft ausdrücklich auch Notruf-Routing und Notrufstandort.

Thema	Status	Detail
Rufnummern je Nutzer	unterstützt	1 Primär + 1 privat + 9 Alternate, Länder und Anbindungsarten mischbar
Ausgehend wählbar	teilweise	Desktop, Web und Teams-Telefone ja; Mobile und SIP-Tischtelefon nein
Warteschlangen und Auto Attendant	nicht möglich	Alternate-Nummern sind ausschließlich direkte Nutzerleitungen
Voicemail	gemeinsam	Ein Postfach für alle Leitungen, ohne Hinweis auf die gewählte Nummer
Delegierung, Anrufgruppen	nicht je Leitung	Regeln wirken einheitlich auf Primär- und Alternate-Leitungen
Verwaltung	PowerShell und Admin Center	Modul 7.6.0 oder neuer; Graph API wird nicht unterstützt

Notruf	Pflichtkonfiguration	Notrufstandort muss zum Land der Nummer passen, kein Policy-Rückfall
Nicht verfügbar	Sonderfälle	Survivable Branch Appliance und Indien werden nicht unterstützt

Tabelle 2: Multi-Line im Realitätscheck — was heute trägt und was noch nicht.

Queues-App, Reporting und Aufzeichnung

Wer Warteschlangen im Alltag steuern will, braucht die Queues-App — und damit Teams Premium zusätzlich zu Teams Phone, pro Nutzer. Nach der Lizenzzuweisung kann es bis zu 48 Stunden dauern, bis die App im Client erscheint; das hat schon mehr als einen Pilottermin ruiniert. Die App läuft auf Desktop, Mac, VDI, Teams-Telefonen mit Touchdisplay und seit Mai 2026 auch auf iOS und Android, aber nicht im Browser. Echtzeitkennzahlen kommen in der lokalen Zeitzone, historische Berichte in UTC und nur 45 Tage rückwirkend. Wenn deine Fachabteilung Quartalsauswertungen möchte, brauchst du einen Export. Die Service-Level-Kennzahl taucht im historischen Reporting bislang übrigens gar nicht auf.

Seit August 2026 gibt es die automatische Aufzeichnung für Warteschlangen: Vorlagenbasiert, Ablage in SharePoint, ohne Aufzeichnungsrichtlinie für jeden einzelnen Agenten. Das ist ein echter Fortschritt, hat aber Bedingungen: Conference Mode muss aktiv sein, die Mitgliedschaft muss über Microsoft-365-Sicherheitsgruppen laufen, Explicit Recording Consent muss aus sein, und der Teams-Administrator braucht SharePoint-Site-Administrationsrechte, um die Vorlage zu verwalten. Nett am Rande: Die Transkription läuft derzeit unabhängig von der Sprache der Warteschlange auf Englisch (USA). Deine deutschen Kundengespräche werden also mit bemerkenswerter Kreativität verschriftlicht, bis der Fix ausgeliefert ist.

Merkmal	Nutzer und Gruppen	Teams-Kanal	Shifts-Schichtgruppe
Maximale Agenten	20 einzeln, 200 per Gruppe	200	200
Vorlaufzeit	bis 8 Stunden je Nutzer	bis 24 Stunden	15 Minuten Sync
Automatische Aufzeichnung	ja, nur mit Sicherheitsgruppen	ja	nein
Compliance-Aufzeichnung	ja	ja	ja
Unterstützte Clients	alle	nur Windows und Mac	alle
Typischer Einsatz	Standardfall	kollaboratives Arbeiten im Kanal	Schichtbetrieb

Tabelle 3: Die drei Bauarten einer Warteschlange im Vergleich. Der Kanal-Ansatz ist charmant, aber clientseitig eingeschränkt.

Was sind Chancen? Was sind Risiken?

Die Chance ist wirtschaftlich und ziemlich unspektakulär: Du bekommst eine Serviceklassen-Steuerung, für die du früher ein Contact Center kaufen und integrieren musstest. Auto Attendants

und Warteschlangen selbst kosten keine Zusatzlizenz, das Ressourcenkonto ist kostenlos, und die Verschachtelung ohne Ressourcenkonto reduziert die Objektpflege spürbar. Prioritäten, Rückruf, Service-Level-Schwelle und automatische Aufzeichnung deckt für viele Mittelständler genau den Bereich ab, in dem bisher eine Drittlösung mit eigener Wartung, eigenem Betriebsvertrag und eigenem Ausfallverhalten stand. Multi-Line räumt zusätzlich die Zweitgeräte-Landschaft auf, die in jeder Inventarliste als „historisch bedingt“ geführt wird.

Chance	Risiko auf der Rückseite
Warteschlangen und Auto Attendants ohne Zusatzlizenz	Steuerung und Auswertung brauchen Teams Premium pro Nutzer
Verschachtelung ohne Ressourcenkonto spart Objekte und Lizenzen	Berechtigte Nutzer können solche Instanzen in der Queues-App nicht bearbeiten
Fünf Prioritätsstufen liefern echte Serviceklassen	Ohne Governance entstehen Prioritäten nach Zuruf und Lautstärke
Automatische Aufzeichnung ohne Richtlinie je Agent	Conference Mode, Sicherheitsgruppen und SharePoint-Rechte sind Pflicht
Rückruf entlastet Anrufer und Warteschlange	Falsche Timeout-Werte deaktivieren das Feature faktisch
Multi-Line ersetzt Zweitgeräte und Bastel-Umleitungen	Notruf-Policies pro Nummer ohne Rückfall auf die Nutzer-Policy
200 Agenten je Warteschlange reichen für die meisten Fälle	Ab 201 kappt der Dienst stumm und alphabetisch

Tabelle 4: Jede Chance hat hier eine konkrete Rückseite. Beides gehört in dieselbe Folie.

Die Risiken sind fast alle Betriebsrisiken, nicht Funktionsrisiken. Der unangenehmste Punkt: Location-Based Routing wird von Warteschlangen nicht unterstützt. Steht bei dir diese Beschränkung, sieht der Agent den Anruf aufblinken, kann ihn aber nicht annehmen — und das wiederholt sich, bis irgendwer annimmt, der Anrufer auflegt oder der Timeout greift. Ebenfalls gern übersehen: Transfers zwischen verschiedenen PSTN-Anbindungen, also zwischen Calling Plan, Operator Connect und Direct Routing, sind nicht unterstützt. Wer parallel migriert, baut sich damit Anrufe, die auf halbem Weg sterben. Und in der Verwaltung: Nur 15 berechtigte Nutzer pro Warteschlange, private Kanäle in Warteschlangen verhalten sich weiterhin fehlerhaft, und wer per PowerShell inventarisiert, bekommt ohne Paginierung nur die ersten 100 Warteschlangen zurück. Ein Audit, das genau 101 Warteschlangen im Tenant hat, ist damit strukturell unvollständig.

WARNUNG · Die Lizenzumstellung vom 1. November 2025 erwischt noch immer Tenants

Seit dem 1. November 2025 reicht eine Calling-Plan-Lizenz auf dem Ressourcenkonto für ausgehende Anrufe nicht mehr aus. Für Transfers an externe Nummern, für den Rückruf, für die Anrufer-ID im Namen der Warteschlange und für Graph-API-Szenarien brauchst du eine finanzierte Pay-as-you-go-Lizenz oder Communications Credits auf genau diesen Ressourcenkonten. Fehlt das, scheitern die Anrufe — und zwar ohne dass die Warteschlangenkonfiguration im Admin Center einen Fehler anzeigt. Bei Operator Connect hängt das Verhalten zusätzlich an deinem Carrier.

Was müssen wir jetzt schon vorbereiten?

Fang mit einer ehrlichen Inventur an, nicht mit einem Konzept. Du brauchst eine Liste aller Warteschlangen und Auto Attendants mit ihren Ressourcenkonten, Lizenzen, Mitgliedschaftsquellen und der effektiven Agentenzahl. Das ist ein Nachmittag PowerShell und der wertvollste Nachmittag des ganzen Projekts, weil dabei regelmäßig Dinge auffallen, die niemand mehr auf dem Schirm hatte: Warteschlangen ohne Behandlung für „Keine Agenten“, Ressourcenkonten ohne Pay-as-you-go-Hinterlegung, Gruppen mit 260 Mitgliedern, Timeouts von 120 Sekunden mit aktiviertem Rückruf.

Danach gilt: Mitgliedschaft ausschließlich über Sicherheitsgruppen, weil daran sowohl die 200er-Grenze als auch die automatische Aufzeichnung hängen. Conference Mode überall einschalten, bevor der Transfer Mode verschwindet. Prioritätsschema festlegen und dokumentieren, bevor die erste Fachabteilung „sehr hoch“ für sich beansprucht. Notrufstandorte für jede Alternate-Nummer setzen. Und die PowerShell-Module aktualisieren: Multi-Line braucht mindestens Version 7.6.0, die Aufzeichnungsvorlagen mindestens 7.8.0. Ein Skript, das im letzten Jahr lief, ist hier kein Beweis für irgendetwas.

Maßnahme	Wer	Wann	Warum
Inventur aller Warteschlangen und Ressourcenkonten per PowerShell	Teams-Betrieb	sofort	Deckt stille Kappungen, fehlende Ausnahmebehandlung und Lizenzlücken auf
Pay-as-you-go oder Communications Credits auf Ressourcenkonten prüfen	Lizenz und Einkauf	sofort	Ohne das scheitern externe Transfers und Rückrufe
Mitgliedschaft auf Microsoft-365-Sicherheitsgruppen umstellen	Identity und Teams-Betrieb	kurzfristig	Voraussetzung für 200 Agenten und automatische Aufzeichnung
Conference Mode flächendeckend aktivieren	Teams-Betrieb	kurzfristig	Transfer Mode entfällt im zweiten Halbjahr 2026
Prioritätsschema und Serviceklassen definieren	Fachbereich mit IT	vor dem nächsten Release	Verhindert Prioritätsvergabe nach Lautstärke
Rückruf-Parameter gegen Musikklänge und Timeout rechnen	Teams-Betrieb	vor dem Livegang	Sonst wird der Rückruf technisch nie angeboten
Teams-Premium-Bedarf für Queues-App kalkulieren	Lizenz und Einkauf	Budgetplanung	Steuerung, Reporting und Coaching hängen daran
Export der historischen Berichte einrichten	Reporting	innerhalb 45 Tage	Historische Daten verfallen nach 45 Tagen
Notrufstandorte je Alternate-Nummer setzen	Teams-Betrieb	mit jeder Nummernzuweisung	Nummern-Policies fallen nicht auf Nutzer-Policies zurück

Tabelle 5: Maßnahmenplan. Die ersten beiden Zeilen sind kein Projekt, sondern Hausaufgaben.

TIPP · Der Einzeiler, der das meiste Unheil sichtbar macht

Lies alle Warteschlangen mit Get-CsCallQueue aus, achte auf die Paginierung jenseits von 100 Objekten, und exportiere Name, Timeout, maximale Anruferzahl, Routingmethode, Conference Mode, Mitgliedschaftsquelle und die Zahl der effektiven Agenten nach CSV. Wenn in der Spalte für die Ausnahmebehandlung irgendwo „Disconnect“ steht, hast du die Kundengespräche gefunden, über die sich seit Monaten niemand beschwert — weil die Anrufer einfach aufgelegt wurden.

Häufig gestellte Fragen

Wie viele Agenten passen in eine Teams-Warteschlange?

Eine Warteschlange unterstützt maximal 200 Agenten. Einzeln lassen sich davon nur 20 Personen zuweisen, alle weiteren müssen über eine Verteilerliste, eine Sicherheitsgruppe, eine Microsoft-365-Gruppe, einen Teams-Kanal oder eine Schichtgruppe kommen. Hat die Quelle mehr als 200 Mitglieder, werden ohne Warnung nur die ersten 200 Enterprise-Voice-fähigen Mitglieder in alphabetischer Reihenfolge aktiv.

Was passiert, wenn mehr Anrufer warten als erlaubt?

Standardmäßig warten maximal 50 Anrufer in einer Warteschlange, konfigurierbar sind 0 bis 200. Ist die Grenze erreicht, greift die Overflow-Behandlung: Der Anruf wird aufgelegt oder an ein anderes Ziel weitergeleitet, etwa an eine Ersatz-Warteschlange, eine Sammel-Voicemail oder einen Auto Attendant. Setzt du den Wert auf 0, wird nicht einmal die Begrüßung abgespielt.

Brauche ich Teams Premium für Warteschlangen?

Für den Betrieb von Warteschlangen und Auto Attendants nicht: Dafür genügen mindestens eine Teams-Phone-Lizenz im Tenant und die kostenlose Lizenz „Teams Phone Resource Account“ pro Ressourcenkonto. Teams Premium brauchst du pro Nutzer erst für die Queues-App, also für Echtzeit- und Verlaufsberichte, gemeinsame Anruferhistorie sowie Beobachten, Zuflüstern, Einbrechen und Übernehmen.

Warum wird meinen Anrufern kein Rückruf angeboten?

In den meisten Fällen ist der Timeout der Warteschlange zu kurz. Der Rückruf wird erst angeboten, nachdem die Warteschleifenmusik komplett abgespielt wurde, und die Standardmusik ist zwei Minuten lang. Zusätzlich muss die Rufnummer des Anrufers öffentlich erreichbar, im E.164-Format und keine Sonderrufnummer sein.

Kann ich die zusätzlichen Rufnummern eines Nutzers in einer Warteschlange verwenden?

Nein. Alternate-Nummern aus der Multi-Line-Konfiguration sind ausschließlich direkte Nutzerleitungen und lassen sich weder Warteschlangen noch Auto Attendants zuweisen. Für Gruppenszenarien brauchst du weiterhin ein Ressourcenkonto mit eigener Rufnummer.