

Entscheidungshilfe: Telefonie für die Arbeitsplätze im Pastoralen Raum

Der Pastorale Raum hat neben dem gemeinsamen Büro am Sitz des Leiters weitere Standorte. Sie untereinander und für die Menschen erreichbar zu machen, stellt Anforderungen an die Telefonanschlüsse und ihre Nutzung.

Grundsätzlich ist es sinnvoll, die laufenden Kosten für Telefonie über einen für alle Standorte gemeinsamen Etat abzurechnen. Im Pastoralverbund ist das der Pastoralverbundsetat.

Die Zahl der Orte und der Apparate ist in der Regel zu klein, um von den Telefonanbietern selbst als Geschäftskunde betreut und beraten zu werden. Es empfiehlt sich daher, Beratung bei einem auf die Bürotechnik für kleine und mittelständische Unternehmen spezialisierten örtlichen Betrieb zu suchen. Dies können Firmen für Elektrotechnik oder Elektroinstallation sein, die sich für Telefonie spezialisiert haben. Allerdings ist das Angebot bei Technik und Tarifen derart unübersichtlich, dass die Beratung es erfordert, dass sich der Kunde¹ (die Kirchengemeinde/der Pastoralverbund) ausführlich informiert und zahlreiche Entscheidungen trifft.

Die folgenden Punkte können vor einer Beratung aufgenommen und in einem vorbereitenden Kreis bearbeitet werden.

1. Grundsätzliche Überlegungen.....	1
2. Alternativen für die Entscheidung.....	2
3. Mögliche Leistungen einer Telefonie-Lösung	3
4. Ist-Aufnahme zur Entscheidungsvorbereitung	4
5. Argumente für die Abwägung der Alternativen	5
6. Erste Schritte.....	5
7. Häufig gefragt.....	6

1. Grundsätzliche Überlegungen

- Welche Arbeitsplätze bzw. Büros und welche Personen im Pastoralen Raum brauchen ein (eigenes) Telefon?
- Welche Arbeitsplätze und welche Personen müssen durch eine eigene Telefonnummer von außen erreichbar sein? Zu welchen Zeiten soll die Erreichbarkeit verlässlich möglich sein? Wo ist die (ggf. zentrale) Annahme von Telefonaten?
- Gibt es weitere Gebäude (z.B. Kirche (Sakristei), Pfarrheim, Pfarrhaus) die mit einbezogen werden sollen?
- Gibt es mobile Arbeitsplätze (z.B. Kontaktbüro, Arbeitsplatz für Kirchenvorstände)? Brauchen diese Telefon?
- Wie ist die Erreichbarkeit für seelsorgliche Notfälle außerhalb von Bürozeiten geregelt? Wie soll die Rufbereitschaft erreichbar sein (z.B. Rufumleitung von einer gemeinsamen Nummer, mobiles Telefon)?
- Welche weiteren Endgeräte werden wo genutzt (Anrufbeantworter, Fax, Drucker, Kopierer)?

¹ Personenbezeichnung in diesem Text meinen Frauen und Männer, auch wenn sprachlich nur eine Geschlechterbezeichnung geschrieben wird.

- Gibt es größere Einrichtungen, deren Telefonanlage ggf. mitgenutzt werden könnte (z.B. katholisches Krankenhaus, Altenheim)? Gibt es räumlich benachbarte Einrichtungen, mit denen eine gemeinsame Anlage betrieben werden könnte?
- Wie häufig sind Veränderungen? Müssen die Telefonanlage und ihre Funktionen (z.B. Anrufbeantworter) durch einen Mitarbeitenden des Pastoralen Raumes gewartet werden können?
- Gibt es Arbeitsplätze oder Orte an denen Internetzugang nötig ist (oder werden kann), die einen Datenanschluss benötigen?

2. Alternativen für die Entscheidung

- a) **Optimieren des Bestehenden:** In der Regel hat jeder Arbeitsplatz bzw. jedes wichtige Gebäude einen Telefonanschluss. Die Arbeit mit diesen Anschlüssen kann durch Techniken wie mehrere Endgeräte an einem Anschluss, Pauschaltarife, Anrufweiterschaltung und Anrufbeantworter so aufeinander abgestimmt werden, dass die gewünschten Leistungen erreicht werden.

Hinweis: Die Telekom plant bis zum Jahr 2018 die Abschaltung der herkömmlichen Telefontechnik. So genannte Analog- und ISDN-Anschlüsse werden auf Internet-Telefonie umgestellt (siehe c). Dabei wird der Telefon-Anschluss in einen Internet-Anschluss umgewandelt. Der bisher noch nötige parallele Unterhalt von Telefon- und Internet-Zugangsnetz entfällt für die Netzanbieter. Wer diese Umschaltung mit den dabei empfohlenen Gerätewechseln geschehen lässt, wird im Alltag wenige Veränderungen bemerken.

- b) **Anschaffen einer Telefonanlage:** Sind mehr als drei Apparate in einem Gebäude, die unter Umständen gleichzeitig genutzt werden, kann eine Telefonanlage die gewünschten Leistungen bereitstellen. Auch können Telefonanlagen an mehreren Standorten untereinander verknüpft werden und so weitere Funktionen ermöglichen. Technisch ermöglichen Telefonanlagen in der Regel die Nutzung unterschiedlicher Telefonie-Techniken (über das Telefonnetz, über das Internet, z.T. auch über Mobilfunk-Netze). Die Funktionen einer Telefonanlage für eine kleinere Zahl von Telefonen sind in der Regel in Geräten für den Internet-Zugang (so genannte Router) bereits enthalten. Eine Telefonanlage für die konkreten Anforderungen einzurichten und in Betrieb zu halten, erfordert ausgeprägte Sachkenntnis.
- c) **Umstieg auf Internet-Telefonie:** Die Internet-Telefonie löst das Telefonieren von einem eigenen Netz. Vereinfacht dargestellt, werden dabei Gespräche wie E-Mails verschickt. Die Leistungen einer Telefonanlage können dafür bei unterschiedlichen Anbietern als Dienstleistung über das Internet gemietet werden. Der einzelne Apparat muss dann lediglich an das Internet angeschlossen sein. Der Ort, an dem das Gerät steht, spielt dabei ebenso keine Rolle mehr, wie die Technik, über die der Internet-Anschluss erfolgt. D.h. auch Internet-Geräte wie Tablet-Computer und Smartphones können als Telefone in der Telefonanlage genutzt werden. Eine solche Internet-Telefonanlage zu betreiben erfordert ausgeprägte Sachkenntnis². Da die Technik sich derzeit sehr schnell entwickelt, ist eine fortwährende Pflege und Aktualisierung der Dienste nötig.

Hinweis: Datenversand über das Internet ist öffentlich und kann von Fremden mitgelesen werden. Die Nutzung von Diensten wie Skype (Microsoft), Hangouts (Google) und FaceTime (Apple) verbietet sich daher für pastorale Zwecke. Die großen Netzbetreiber in Deutschland wie die Telekom sichern den Datenverkehr zwischen ihren Datenverteilern und bieten auch Verschlüsselungstechniken für den

² Die Zeitschrift c't Magazin für Computer und Technik aus dem Heise-Verlag hat in ihrem Heft 2014/23 vom 18.10.2014 in einem Artikelschwerpunkt die Möglichkeiten und Schwierigkeiten von Internet-Telefonie dargestellt.

Weg vom örtlichen Telefon zum Datenverteiler, die jedoch vom Kunden eingerichtet werden müssen. Mit der ZRTP-Technik lässt sich die Gesprächsverbindung komplett von Telefon zu Telefon verschlüsseln, so dass auch der Netzbetreiber nicht an die Daten gelangen kann. Diese Technik muss der Nutzer selbst einrichten.

3. Mögliche Leistungen einer Telefonie-Lösung

Die technischen Möglichkeiten für Telefongespräche entwickeln sich laufend. An dieser Stelle sind ausgewählte Funktionen aufgezählt, die für die Arbeit in einem Pastoralen Raum hilfreich sein können. Einige der genannten Funktionen sind nicht auf allen Techniken nutzbar.

- Rufnummer aus dem örtlichen Vorwahlbereich
- einheitliche Stamm-Rufnummer (z.B. 1234-) für alle Standorte im Pastoralen Raum
- schnurgebundene Geräte (Arbeitsplätze mit fester Funktion)
- Systemtelefone mit erweiterten Funktionen, z.B. Anzeige aller besetzter Leitungen, Teamfunktionen
- mobile Handgeräte (personenbezogene Erreichbarkeit)
- Rufnummern zwischen Arbeitsplätzen mitnehmen
- Anruf heranholen (wenn das Telefon an einem anderem Arbeitsplatz (unter einer anderen Nummer) läutet)
- Umleitung (Rufumleitung) von: Gespräche von anderen Telefonen können zum eigenen Gerät umgeleitet werden
- Umleitung zu: Gespräche für den eigenen Anschluss werden zu anderen Geräten weitergeleitet
- Umleitung zu auf externe Anschlüsse oder Mobiltelefone³
- Anrufweiterleitung: vermitteln eines Gesprächs an ein anderes Gerät (auch extern, z.B. Mobiltelefon)
- Anrufbeantworter (hier gibt es unterschiedliche technische Lösungen)
- Anklopfen: Der Teilnehmer erhält einen „Anklopfton“, wenn ein weiterer Anruf eingeht. Bei System- und ISDN-Telefonen wird die Rufnummer des neuen Anrufs angezeigt.
- Besetzt bei Besetzt: Wenn bereits ein Gespräch geführt wird, erhält ein neuer Anrufer ein Besetztzeichen, auch wenn noch eine Leitung für das neue Gespräch frei ist. Es wird nicht „angeklopft“ (siehe oben).
- Aufschalten: Ein dazu berechtigter Teilnehmender (z.B. ein Vorgesetzter) kann sich auf ein laufendes Gespräch aufschalten. In der Regel hört er dann nur, was der Teilnehmende sagt, auf dessen Anschluss er sich aufgeschaltet hat.
- Dreierkonferenz, Telefonkonferenzen: Weitere Teilnehmende, auch von externen Anschlüssen, können zu einem Gespräch mit mehreren Teilnehmenden zusammengeschaltet werden.
- Wartemusik für Anrufer, ggf. mit der Möglichkeit einer eigenen Musik (GEMA-Vorschriften beachten)
- Durchwahlfunktion: Einzelne Apparate haben eine eigene, von außerhalb der Telefonanlage direkt anwählbare Nummer.

³ Bei der Umleitung und Vermittlung auf Mobiltelefone werden die Gesprächskosten dafür der vermittelnden Stelle in Rechnung gestellt. Daher kann die Vermittlung auf Mobiltelefone auch ausgeschlossen werden.

- Vermittlungsstelle: Bei einem Apparat laufen alle Anrufe von außerhalb auf, die keine Durchwahl nutzen. Diese Vermittlungsstelle kann ggf. auf das jeweils besetzte Büro umgeschaltet werden.
- Zentrales Telefonbuch wird automatisch konfiguriert/ Kontaktverwaltung mit Telefonbuch: Die wichtigsten Kontaktpartner des Pastoralen Raumes können mit ihren Rufnummern in der Telefonanlage hinterlegt werden (Änderungen und Ergänzungen müssen im Alltag durch Mitarbeitende möglich sein).
- Telefonbuch mit Kurzwahl, Anruferliste, Namensnennung und Anzeige der eingehenden Telefonnummer am Gerät
- Computergestütztes Telefonieren (CTI): Gespräche können aus einem Programm am Rechner-Arbeitsplatz (z.B. persönliches Adressbuch des E-Mail-Programms) angewählt werden
- Gruppen bilden, deren Mitglieder alle auf bestimmte Rufnummern Zugriff haben
- Fax senden/empfangen von Rechner-Arbeitsplätzen aus
- Nachricht bei einkommendem Anruf per Mail, Fax oder SMS
- Gesprochene Nachrichten per Mail weitersenden (z.B. vom Anrufbeantworter)
- Integration von Mobiltelefonen und Tablet-Computern
- Nachtfunktion (bzw. Rufbereitschaft): weiterleiten auf externe Telefonnummern
- Steuerung von Beleuchtung und Klimaanlage bzw. Heizung
- Gespräche aufzeichnen und „archivieren“
- Anlage von außen einstell-/konfigurierbar (z.B. durch einen Dienstleister)
- Bedienbarkeit des Anlage, der Telefone und des Anrufbeantworters über ein Computer-Programm oder eine Web-Oberfläche

Hinweis: Durch Missbrauch der Zugangsdaten können sehr große Kosten verursacht werden, die erst verzögert mit der nächsten Telefonrechnung auffallen. Verwenden Sie sichere Kennworte und achten Sie darauf, dass Schutztechniken eingerichtet und gewartet werden.

4. Ist-Aufnahme zur Entscheidungsvorbereitung

- a) Welcher Arbeitsplatz in welchem Büro hat ein Telefon?
- b) Mit welcher Rufnummer ist der Arbeitsplatz erreichbar?
- c) Wie häufig wird der Anschluss angerufen (z.B. pro Woche)? Wie viele Gespräche werden von dem Anschluss geführt (z.B. pro Woche, wenn möglich unterschieden nach intern und extern/gebührenpflichtig)? Wie viele Gespräche werden pro Gebäude gleichzeitig geführt (in Hauptzeiten)?
- d) Von welchem Hersteller/ Baujahr ist das Telefon/ die Telefonanlage? Ist eine Um- oder Aufrüstung der Anlage möglich?⁴
- e) Welche Technik hat der Anschluss (Standard (analog), ISDN, VoIP/SIP, Mobilfunk)?
- f) Wie leistungsfähig und zuverlässig ist die vorhandene Internet-Verbindung (Up- und Download)? Gibt es Beschränkungen bei der monatlichen Datenmenge (Volumen, Drosselung)?

⁴ Nach einer Änderung der Umweltschutzvorschriften dürfen elektronische Baugruppen kein Blei- und Quecksilber mehr enthalten. Für Anlagen, die älter als zehn Jahre sind, werden daher keine Baugruppen mehr produziert.

- g) Welche Ausgaben und welche Vertragsbedingungen (z.B. Kündigungsfristen, Flat-Rate-Tarife) bestehen für den Anschluss (die Rechnungsunterlagen sind beim Gemeindeverband abrufbar)?
- h) Welche Rufnummern sind veröffentlicht (in den Pfarrnachrichten, im Telefonbuch, im Personalverzeichnis des Erzbistums, auf Internet-Seiten, in Publikationen anderer Träger)?
- i) Wo werden Fax-Nachrichten gesendet? Wo werden Fax-Nachrichten empfangen? Welchen Inhalt haben die Fax-Nachrichten?
- j) Welche Rufnummern werden im Alltag gebraucht? Welche Telefonverzeichnisse, -listen und -bücher gibt es an unterschiedlichen Arbeitsplätzen? Welche Nummern sollten in einem gemeinsamen Telefonverzeichnis gepflegt werden? Wer pflegt das gemeinsame Telefonverzeichnis?

5. Abwägen der Alternativen

Sammeln Sie Vor- und Nachteile der Alternativen. Die folgenden Fragen können Impulse für einen Vergleich der Alternativen sein:

- Welche Auswirkungen hat die Entscheidung auf den Arbeitsalltag? Was ist sofort anders für die Menschen, die Kontakt zur Kirche suchen? Was ändert sich für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?
- Wie sind die langfristigen Auswirkungen der Alternativen? Wie wird die Situation sein nach einem Jahr? Wie nach fünf Jahren?
- Welche Kosten entstehen durch die Anschaffung? Welche Tarif- und Wartungskosten sind jährlich absehbar? Ist das System zehn bis 15 Jahre alt, die Anschaffung daher geschrieben und eine Ersatzanschaffung wahrscheinlich?
- Welche Änderungen sind in den nächsten fünf Jahren absehbar? Muss die Lösung absehbar gewartet oder erweitert werden?
- Welche Erfahrungen haben die Pfarrsekretärinnen und -sekretäre bislang mit der Telefonie gemacht? Gibt es Erfahrungsberichte von Menschen, die telefonisch Kontakt zur Kirche gesucht haben?
- Welche Lösungen setzen andere ein, z.B. andere Pastorale Räume im Dekanat oder örtliche Banken (mit Filialen an unterschiedlichen Standorten) ein? Welche Erfahrungen gibt es dort mit Dienstleistern?

6. Erste Schritte

- Bilden Sie einen Expertenkreis, der die Entscheidung vorbereitet. Darin sollten Vertreter der Kirchenvorstände und der Mitarbeitenden sein sowie wenn vorhanden die Verwaltungsleitung. Gibt es keine Verwaltungsleitung, kann die/der ADM den Kreis bei der Arbeit unterstützen.
- Angebote einholen und prüfen
 - Alle Alternativen sind mit Einrichtungsarbeiten verbunden. Diese sollte jemand ausführen, der auch bei Problemen im Anwendungsalltag gut erreichbar ist und die technischen Entwicklungen verfolgt. Dies leisten auf Telekommunikation spezialisierte Betriebe.
 - Vergleichen Sie unterschiedliche Dienstleister und Angebote. Berücksichtigen Sie dabei auch Kosten für Kundendienst. Bewerten Sie die Leistungen, die mit einem Wartungs- oder Kundendienstvertrag angeboten werden: In welchen Situationen und in welcher Häufigkeit werden diese benötigt?
 - Tipp: Kaufen Sie bei Neuanschaffung einer Anlage gleich zwei oder mehr Ersatzapparate. Die Hersteller wechseln Modellreihen häufiger, was die

Ersatzbeschaffung im Falle eines Defektes aufwändig und teuer macht. In der Regel gewähren Hersteller bei der Anschaffung einer Anlage so genannte Projektpreise, die unter den Listenpreisen liegen. Fragen Sie danach.

- Stellen Sie die Lösungen im Entscheidungsgremium vor (Kirchenvorstand einer Gesamtpfarrei oder Finanzausschuss des Pastoralverbundes).
- Treffen Sie die Auswahl und fassen Sie die nötigen Beschlüsse. Im Pastoralverbund müssen Anschaffungen durch den jeweils für das Gebäude zuständigen Kirchenvorstand beschlossen und finanziert werden. Entscheiden Sie sich mit allen Kirchengemeinden für eine gemeinsame Anlage, ist es sinnvoll, die Kosten auf die Zahl der Anschlüsse in den jeweiligen Kirchengemeinden umzulegen. Laufende Kosten sollten über den gemeinsamen Pastoralverbundsetat abgerechnet werden.
- Vereinbaren Sie die nötigen Arbeitsschritte zur Einführung der beschlossenen Veränderungen. Informieren Sie die Beteiligten.
- Gewährleisten Sie die Einarbeitung der Mitarbeitenden in geänderte Abläufe und Bedienweisen. Sorgen Sie dafür, dass an jedem Arbeitsplatz eine Dokumentation der wichtigsten Bedienschritte und ein Verzeichnis aller Telefonnummern im Pastoralen Raum ausgelegt sind.

Hinweis: Für die Programme einer Telefonanlage werden in der Regel immer wieder Updates angeboten. Dabei gilt es zu unterscheiden zwischen solchen, die Fehler und Sicherheitsmängel beheben, und Funktionserweiterungen. Funktionserweiterungen sind in der Regel mit Umstellungen für die Nutzer verbunden und verursachen u.U. weitere Kosten. Prüfen Sie daher, ob Sie die neuen Funktionen tatsächlich benötigen. Beteiligen Sie für diese Prüfung zum Beispiel den Expertenkreis, der die Einführung der Telefonanlage vorbereitet hat.

7. Häufig gefragt

Welchen Tarif soll eine Kirchengemeinde abschließen?

Sinnvollerweise sollte ein Tarif mit Pauschale (Telefonflat) wählen, so dass kostenfrei untereinander telefoniert werden kann. Da Menschen in den Gemeinden zunehmen über Mobil-Telefone erreichbar sind, empfiehlt sich ein Telefonflat-Tarif nur, wenn er Gespräch zu Mobilgeräten mit einschließt. Beauftragen kann man die Anschlüsse über verschiedene, auch regionale Anbieter. Vergleichen Sie die Tarife und Angebote, achten Sie dabei auch auf Vertragslaufzeiten.

Bei der Auswahl eines Anbieters und einer Firma für die Einrichtung einer Telefonanlage unterstützt auch das Referat Beschaffung im Erzbischöflichen Generalvikariat, Tel. 05251 125-1458, E-Mail: WERNER.VIELHABER@ERZBISTUM-PADERBORN.DE.

Ansprechpartner für Ihre Fragen und Anregungen:

Erzbischöfliches Generalvikariat, HA Finanzen, Referat Beschaffung

Werner Vielhaber, Tel. 05251 125-1458, WERNER.VIELHABER@ERZBISTUM-PADERBORN.DE

und HA Pastorale Dienste, Referat Unterstützung der Verwaltung im Pastoralen Raum

Ute Schreckenber, Tel. 05251 125-1621, PASTOR-ADMIN@ERZBISTUM-PADERBORN.DE