

Erreichbarkeit sicherstellen

Stand: April 2025

[A. FAQ zur Erreichbarkeit per E-Mail](#)

[B. FAQ zur Erreichbarkeit per Telefon](#)

[C. Stud.IP-Daten pflegen, Personensuche nutzen](#)

[D. Erreichbar während mobiler Arbeit bzw. Telearbeit](#)

[E. Erreichbar vor Ort - Vorlage: Übersicht Arbeits-/Sprechzeiten](#)

In der Verwaltung und Wissenschaft ist die Erreichbarkeit ein unverzichtbarer Aspekt, der den reibungslosen Ablauf von Prozessen und die Kommunikation zwischen Mitarbeitenden, Vorgesetzten und externen Anrufern maßgeblich beeinflusst. Die Möglichkeit, schnell auf Anfragen zu reagieren und in Kontakt zu bleiben, verbessert die Dienstleistungsqualität und fördert die Zusammenarbeit. Die folgende Tabelle zeigt auf, warum Erreichbarkeit wichtig ist.

Gründe	Beschreibung
Effiziente Kommunikation	Eine hohe Erreichbarkeit ermöglicht schnelle Rückmeldungen und Entscheidungen, die für einen reibungslosen Ablauf von Verwaltungsprozessen unerlässlich sind. Dies verbessert die Kommunikation innerhalb der Einheiten und der Universität selbst.
Kundennähe / Kollegialität	Die Erreichbarkeit fördert das Vertrauen und die Zufriedenheit der Anrufenden, da sie bei Fragen oder Anliegen zeitnah Unterstützung erhalten. Ein guter Kontakt zur Verwaltung und Wissenschaft stärkt das positive Image und die Akzeptanz.
Krisenmanagement	In Notfällen oder unerwarteten Situationen ist es entscheidend, dass Mitarbeitende schnell miteinander kommunizieren können. Eine gute Erreichbarkeit hilft, rasch auf Herausforderungen zu reagieren und Probleme lösen zu können.
Flexibilität	Die moderne Arbeitswelt verlangt oft flexible Arbeitsmodelle. Eine gute Erreichbarkeit ermöglicht Mitarbeitenden, auch außerhalb der regulären Bürozeiten oder von verschiedenen Standorten aus zu agieren.

Im Folgenden werden einfache Grundsätze vorgestellt, die dazu beitragen, strukturiert und respektvoll die Erreichbarkeit in der Verwaltung und Wissenschaft zu fördern.

1. Nutzen Sie eine [Abwesenheitsnotiz in Ihrem dienstlichen E-Mail-Postfach](#), wenn Sie für längere Zeit, z. B. bei Dienstreisen, Fortbildungen oder Urlaub, nicht erreichbar sind.
2. Bei längeren Abwesenheitszeiten wie Urlaub, Fortbildungsveranstaltungen etc. ist ein [Anrufbeantworter bzw. eine telefonische Weiterleitung](#) zu aktivieren. Nutzen Sie auch die Möglichkeit, Anrufende automatisch nach fünfmaligem Klingeln zum Anrufbeantworter bzw. einer Vertretung weiterzuleiten.
3. Die Kommunikation darf ausschließlich über die dienstlichen Kontaktdaten (dienstliche Telefonnummer/E-Mail) erfolgen. Verwenden Sie keine privaten Mailadressen.
4. Sorgen Sie für Transparenz in Ihren Anwesenheitszeiten, z. B. durch die [Pflege der Daten in Stud.IP](#) und Sichtbarmachung der eigenen Kontaktdaten in der [Personensuche](#) oder das [Anbringen von Türschildern](#), die Ihre Arbeitszeiten wiedergeben. Besonders Teilzeitmitarbeitende sollten darauf achten, dass Informationen über ihre Arbeitszeiten leicht über diese Wege zu finden sind.
5. Auch bei [mobiler Arbeit/Telearbeit](#) ist die Erreichbarkeit zu gewährleisten.

A. FAQ zur Erreichbarkeit per E-Mail

Auf dieser Seite geht es darum, die dienstliche Erreichbarkeit per E-Mail sicherzustellen. Hierzu ist es hilfreich, bei Abwesenheit eine Abwesenheitsnachricht einzustellen, die automatisch als Antwort auf eine eingehende E-Mail verschickt wird.

Darf ich meine private E-Mail-Adresse für dienstliche Zwecke verwenden?

Nein, die Nutzung der privaten E-Mail-Adresse für dienstliche Zwecke ist aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen nicht erlaubt. Verwenden Sie daher bitte ausschließlich Ihre dienstliche Adresse. In dringenden Fällen kann eine Weiterleitung an Ihren privaten E-Mail-Account erfolgen (Ausnahme!). Verweisen Sie mit Ihrer dienstlichen E-Mail-Adresse nicht auf private Kontaktmöglichkeiten. Die Kommunikation muss aus o. g. Gründen über die dienstlichen Accounts erfolgen.

Habe ich unbegrenzten E-Mail-Speicher?

Die Kapazität Ihres E-Mail-Speichers ist begrenzt. Stellen Sie daher sicher, dass immer genügend Speicherplatz vorhanden ist, damit Sie dienstlich erreichbar bleiben. Löschen Sie dafür alte Mails bzw. speichern Sie Dateien aus den Mails auf dem Laufwerk oder in MyShare ab. Gegebenenfalls können Sie auch eine Erweiterung des Speichers beim Rechenzentrum beantragen. Melden Sie sich hierzu einfach bei der Beratung des Rechenzentrums (Beratung@rz.uni-osnabrueck.de bzw. Tel. -3333) oder sprechen Sie Ihren IT-Admin vor Ort an.

Wie stelle ich die Erreichbarkeit von zu Hause sicher?

Die unten beschriebene Anleitung zur Einrichtung der Erreichbarkeit per E-Mail funktioniert auch von zu Hause aus.

Welchen Nutzen hat eine Abwesenheitsnachricht?

- Sie informiert darüber, dass eine Person nicht zeitnah antworten kann.
- Sie unterstützt die Zeitplanung durch einen Hinweis, wann die abwesende Person wieder im Büro ist.
- Sie verweist auf Vertretungen.
- Sie informiert über Ab- bzw. Anwesenheitszeiten der Voll- und Teilzeitbeschäftigten.
- Sie hilft einzuschätzen, wann mit einer Antwort gerechnet werden kann.

Wann sollte eine Abwesenheitsnachricht eingerichtet werden?

Bei Abwesenheit eines Mitarbeitenden aufgrund von z. B.

- Krankheit
- Urlaub, Sonderurlaub, Bildungsurlaub und Schließzeit der Universität über Weihnachten/Silvester
- Fort- und Weiterbildungen
- dienstlichen Terminen, durch die Sie längere Zeit nicht in die E-Mails schauen können
- Teilnahme an Dienstreisen/Veranstaltungen innerhalb der Arbeitszeit
- Ausscheiden aus der Universität

Der Zeitpunkt der Einrichtung richtet sich nach dem Grund der Abwesenheit. Bei geplanter Abwesenheit, z. B. bei Urlaub, kann die Funktion einige Tage im Voraus eingerichtet werden. Dabei können Sie den genauen Zeitpunkt definieren, ab wann die Abwesenheitsnachrichten verschickt werden sollen.

Bei ungeplanten Abwesenheiten, z. B. bei Krankheit, sollte die Funktion zeitnah (idealerweise bis 9 Uhr morgens) aktiviert werden. Die Einrichtung der Abwesenheitsnotiz kann auch von zu Hause oder unterwegs erfolgen.

Wie aktiviere ich eine Abwesenheitsnachricht, wenn ich krank zu Hause bin?

Sie können die Abwesenheitsmail über SOGo auch von zu Hause aus über Ihr Tablet, Smartphone oder Ihren PC einrichten: <https://sogo.uni-osnabrueck.de/SOGo/so/>. Die Aktivierung kann jederzeit und von überall erfolgen. Sie benötigen dazu keine VPN-Verbindung.

Wie lange sollte die Abwesenheitsnachricht aktiv bleiben?

Die Abwesenheitsnachricht sollte nach der Rückkehr deaktiviert werden.

Wie ist die Abwesenheitsnachricht aufgebaut?

Sie besteht aus

- Betreff
- Anrede inkl. Dank für die Nachricht
- genauem Abwesenheitszeitraum (optional) bzw. einer Angabe zur Rückkehr bzw. Erreichbarkeit: Wann bin ich voraussichtlich wieder erreichbar?
- Hinweis, ob die Nachricht automatisch weitergeleitet wird
- Hinweis zur Vertretung, wenn es diese gibt und ob die E-Mails von dieser Person bearbeitet werden
- Schlussformel und Signatur mit Kontaktdaten (dienstliche Adresse, dienstliche Telefonnummer und dienstliche E-Mail-Adresse)

Muss die Abwesenheitsnachricht zweisprachig erstellt werden?

Im universitären Kontext ist es empfehlenswert, die Abwesenheitsnachricht auf Deutsch und Englisch zu formulieren. Dies hat den Vorteil, dass auch internationale Personen, z. B. Forscher*innen aus dem Ausland, die Abwesenheitsnachricht verstehen können.

Vorlage (Deutsch)	Vorlage (Englisch)
Betreff: Abwesenheit bis zum (Datum der Rückkehr) Sehr geehrte Damen und Herren, vielen Dank für Ihre E-Mail. Ich bin bis (Datum der Rückkehr) nicht im Büro. Ihre E-Mail wird/wird nicht automatisch weitergeleitet. In dringlichen Fällen wenden Sie sich bitte an (Name Vertretung) unter (Kontaktdaten). Mit freundlichen Grüßen (Signatur/Name)	Betreff: Out of office until (Datum der Rückkehr) Dear Sir or Madam, thank you for your e-mail. I am currently out of the office until (Datum). Your e-mail will/will not be forwarded. In urgent cases, you can reach my colleagues at (Kontaktdaten). Kind regards (Signatur/Name)

Technische Einrichtung der automatischen Weiterleitung

Das Rechenzentrum der Universität Osnabrück hat eine ausführliche, schriftliche Anleitung zur Erstellung einer Abwesenheitsnachricht mit dem Programm SOGo erstellt.

- [Allgemeine Infos zu SOGo](#)
- [Anleitung Abwesenheitsnachricht SOGo](#)

Im Folgenden finden Sie zwei Erklärvideos zur Einrichtung einer Abwesenheitsnotiz bzw. Mail-Weiterleitung. Sie finden diese auch im E-Learning „[Abwesenheitsnotiz mit SOGo und Outlook einrichten](#)“ in Stud.IP.

SOGo	Weiterleitung	Abwesenheitsnotiz
Outlook	Abwesenheitsnotiz - Exchange-Konto	Abwesenheitsnotiz - IMAP-Konto

B. FAQ zur Erreichbarkeit per Telefon

Auf dieser Seite geht es darum, die Erreichbarkeit per Telefon sicherzustellen. Hierzu ist es hilfreich, bei Abwesenheit einen Anrufbeantworter zu verwenden bzw. das Telefon auf eine Vertretung umzuleiten.

Wie beantrage ich einen Anrufbeantworter?

Sie finden den Antrag auf der Intranetseite [Telekommunikation und Gefahrenmeldeanlagen/Formulare](#). Dort finden Sie auch eine entsprechende Anleitung zur Einrichtung. Das Team der Telekommunikation unterstützt Sie gerne bei der Einrichtung (tk@uni-osnabrueck.de).

Wie stelle ich das Telefon um?

Die Anleitung zur Weiterleitung des Telefons und Einrichtung des Anrufbeantworters finden Sie auf der Intranetseite [Telekommunikation und Gefahrenmeldeanlagen](#). Der Zugang ist erst nach Antragstellung möglich! Das Team der Telekommunikation unterstützt Sie gerne bei der Einrichtung (tk@uni-osnabrueck.de).

Welchen Nutzen haben ein Anrufbeantworter bzw. eine Weiterleitung?

Die Abwesenheitsnachricht informiert darüber,

- dass eine Person nicht zeitnah antworten kann.
- unterstützt die Zeitplanung des Anrufenden durch einen Hinweis, wann die abwesende Person wieder im Büro sein wird.
- verweist auf Vertretungen bzw. Anwesenheitszeiten.
- hilft einzuschätzen, wann mit einer Antwort bzw. einem Rückruf gerechnet werden kann.
- Im Falle einer Weiterleitung kann das Anliegen ggf. von der Vertretung bearbeitet werden.

Wann sollten ein Anrufbeantworter bzw. eine Weiterleitung eingerichtet werden?

Bei Abwesenheit von Mitarbeitenden, etwa aufgrund von

- Krankheit
- Urlaub, Sonderurlaub, Bildungsurlaub und Schließzeit der Universität über Weihnachten/Silvester
- Fort- und Weiterbildungen
- Dienstreisen
- Veranstaltungen innerhalb der Arbeitszeit
- Ausscheiden aus der Universität (ggf. direkte Abmeldung des Anschlusses; bei Nachbesetzung der Stelle ggf. vorübergehende Weiterleitung an eine Vertretung)

→ **Grundsätzlich gilt**, dass der Anrufbeantworter bzw. die Weiterleitung eingerichtet werden soll, wenn der Arbeitsplatz für längere Zeit verlassen wird.

Tipp: Nutzen Sie die Möglichkeiten Ihres Anrufbeantworters. Es gibt z. B. die Funktion, dass der Anruf nach fünfmaligem Klingeln automatisch an den AB weitergeleitet wird. Diese Funktion können Sie direkt am Telefon einrichten ("nicht aktivierte feste Rufumleitung"). Zu dieser und weiteren Möglichkeiten berät Sie das Team der Telekommunikation gerne: tk@uni-osnabrueck.de.

Wie aktiviere ich den Anrufbeantworter, wenn ich krank zu Hause bin?

Bei **ungeplanten Abwesenheiten**, z. B. bei Krankheit, sollte die Weiterleitung zur Vertretung/zum Anrufbeantworter zeitnah aktiviert werden. Dies kann im Krankheitsfall nach Rücksprache von der Vertretung bzw. von einem/einer Kolleg*in übernommen werden. Bitten Sie Ihre Kolleg*innen daher direkt bei der Krankmeldung um die Weiterleitung Ihres Telefons oder, falls möglich, um die Aktivierung Ihres Anrufbeantworters.

Ist es legitim, keine Aufnahmefunktion einzurichten?

Ja, das Mindestmaß ist ein eingerichteter Anrufbeantworter, der regelmäßig benutzt wird. Die Nutzung der Aufnahmefunktion hängt von Ihrem individuellen Servicegrad, den Vertretungsregelungen und der Menge an Anrufen ab.

Was muss ich bei der automatischen Ansage beachten?

Die Nutzung des Anrufbeantworters macht eine vorherige Aufnahme des gesprochenen Textes erforderlich. Beachten Sie dafür die folgenden Hinweise:

- Nehmen Sie die Aufnahme in einem ruhigen Büro und zu einer ruhigen Zeit auf, um Hintergrundgeräusche zu vermeiden.
- Notieren Sie sich ggf. Ihren Text so, dass Sie auch bei Nervosität optimal vorbereitet sind.
- Sie sollten möglichst klar, deutlich und laut und nicht zu schnell sprechen. Es ist auch hilfreich, wenn Sie sich nicht zu monoton ausdrücken.
- Ihr Inhalt sollte nicht zu lang sein, aber dennoch alle wichtigen Informationen beinhalten. Der gesprochene Text sollte bestenfalls zwischen 15 und 20 Sekunden dauern.

Wie ist eine automatische Ansage aufgebaut?

- Anrede
- ggf. Dank für den Anruf
- Angabe, ab welchem Zeitpunkt Sie wieder erreichbar sind
- Wenn vorhanden: Vertretung benennen inkl. Rufnummer und E-Mail
- Bitte, bei Bedarf eine Nachricht zu hinterlassen mit Anliegen und Kontaktdaten
- Abschließende Grußworte

Muss ich eine zweisprachige Ansage nutzen?

Das hängt von Ihrem Servicegrad und der Frage ab, wie viele englischsprachige Anrufer*innen Sie haben. Gerade in Bereichen, die von Zweisprachigkeit geprägt sind, lohnt es sich, eine englische Variante zu nutzen.

Vorlage (Deutsch)	Vorlage (Englisch)
Guten Tag. Sie sind verbunden mit der Universität Osnabrück (Organisationseinheit und Name). Aktuell bin ich telefonisch nicht zu erreichen. Ab dem (Datum) bin ich wieder persönlich für Sie da. Bei dringenden Anliegen wenden Sie sich bitte an meine/n Kollegin/en (Name, Durchwahl, ggf. E-Mail) . Hinterlassen Sie mir gern eine Nachricht und ich rufe zeitnah nach meiner Rückkehr zurück. Alternativ können Sie mir auch eine E-Mail schreiben, an (E-Mail). Vielen Dank und auf Wiederhören.	Hello. You are connected to Osnabrück University, (Organisationseinheit und Name). I am currently not in the office, but will be back at (Datum). For urgent matters, please contact my colleague (Name, Durchwahl, ggf. E-Mail). Feel free to leave your name and telephone number and I will call you back upon my return. Alternatively, you can also send me an e-mail to (e-mail). Thank you very much and goodbye.
Vorlage Teilzeit (Deutsch)	Vorlage Part-time (Englisch)
Guten Tag. Sie sind verbunden mit der Universität Osnabrück (Organisationseinheit und Name). Sie erreichen mich außerhalb meiner Arbeitszeiten. Diese sind von (Arbeitszeiten). Bei dringenden Anliegen wenden Sie sich bitte an meine/n Kollegin/en (Name, Durchwahl, ggf. E-Mail) oder hinterlassen Sie mir eine Nachricht und ich rufe zeitnah nach meiner Rückkehr zurück. Alternativ können Sie mir auch eine E-Mail schreiben, an (E-Mail). Vielen Dank und auf Wiederhören.	Hello. You are connected to Osnabrück University, (Organisationseinheit und Name). You called me outside my working hours. These are from (working hours). For urgent matters, please contact my colleague (Name, Durchwahl, ggf. E-Mail). Feel free to leave your name and telephone number and I will call you back upon my return. Alternatively, you can also send me an e-mail to (e-mail) Thank you very much and goodbye.

C. Stud.IP-Daten pflegen, Personensuche nutzen

Um die Erreichbarkeit über die Personensuche sicherstellen zu können, müssen einige Einstellungen in den Accounts der (neuen) Mitarbeitenden vorgenommen werden.

Schritt 1: Melden Sie sich mit Ihrer *Benutzerkennung* und Ihrem *Passwort* erstmalig in Stud.IP (<https://studip.uni-osnabrueck.de/dispatch.php/start>) an, damit Sie vom System erfasst und danach einer Einrichtung zugeordnet werden können (nur für neue Mitarbeitende).

Schritt 2: Nun muss ein Admin Ihrer Einrichtung Sie der *Einrichtung* (Fachbereich und Institut/Fach...) und einer *Funktion* zuordnen.

Schritt 3: Nach erfolgter Zuordnung loggen Sie sich wie oben beschrieben erneut in Stud.IP ein. Klicken Sie dann auf Profil -> Persönliche Angaben -> **Grunddaten**. Prüfen Sie Ihre dort hinterlegten Daten auf Richtigkeit und ändern Sie diese gegebenenfalls.

Schritt 4: Klicken Sie dann auf den Reiter **Einrichtungsdaten**. Prüfen Sie, ob die Daten richtig eingetragen worden sind. Ergänzen bzw. korrigieren Sie fehlende oder fehlerhafte Angaben, wie z. B. Sprechzeiten im Feld "Sprechstunde".

Achten Sie darauf, dass das Feld "Veröffentlichung" auf "auch extern" steht, damit die Daten durch die Personensuche abgerufen werden können. Der **Datenabgleich** kann bis zu 24 Stunden in Anspruch nehmen. Bitte überprüfen Sie die Änderungen am nachfolgenden Tag.

D. Erreichbar während mobiler Arbeit bzw. Telearbeit

Wie stelle ich die Erreichbarkeit bei mobiler Arbeit bzw. Telearbeit sicher?

Es gelten im Wesentlichen die gleichen Regelungen wie bei der Arbeit im Büro. Sie sollten jederzeit, unabhängig davon wo Sie sich gerade befinden, während Ihrer Arbeits-/Dienstzeiten Ihre dienstliche Erreichbarkeit sowohl telefonisch als auch per E-Mail sicherstellen. Denken Sie daran, dass Sie die entsprechenden Funktionen regelmäßig aktivieren und deaktivieren, wenn Sie (nicht) erreichbar sind.

Kann ich die Ansage des Anrufbeantworters von zu Hause aus aufzeichnen?

Nein, für die Einrichtung der Bandansage müssen Sie sich vor Ort im Büro befinden. Die Aufnahme erfolgt nur über Ihr Diensttelefon.

E. Erreichbar vor Ort - Übersicht Arbeits-/Sprechzeiten

Nutzen Sie auch die Möglichkeiten vor Ort, um Ihre Erreichbarkeit sicherzustellen und zu kommunizieren. Dazu gehört z. B. das Anbringen von Türschildern inkl. der Sprechzeiten. So können spontane Besucher*innen einfach über Ihre Anwesenheitszeiten informiert werden.

Mo	von 09.00 bis 12.00 Uhr
Di	von 09.00 bis 12.00 Uhr
Mi	/
Do	von 09.00 bis 12.00 Uhr
Fr	von 09.00 bis 12.00 Uhr

Mo	von 09.00 bis 12.00 Uhr + 14.00 bis 15.30 Uhr
Di	von 09.00 bis 12.00 Uhr
Mi	/
Do	von 09.00 bis 12.00 Uhr + 14.00 bis 15.30 Uhr
Fr	von 09.00 bis 12.00 Uhr

Mo	von 09.00 bis 12.00 Uhr	von 14.00 bis 15.30 Uhr
Di	von 09.00 bis 12.00 Uhr	/
Mi	/	/
Do	von 09.00 bis 12.00 Uhr	von 14.00 bis 17.00 Uhr
Fr	von 09.00 bis 12.00 Uhr	/

Mo	Di	Mi	Do	Fr
09.00 bis 12.00 Uhr	/	09.00 bis 12.00 Uhr	/	09.00 bis 12.00 Uhr
14.00 bis 15.30 Uhr	/	14.00 bis 15.30 Uhr	/	14.00 bis 15.30 Uhr