



MMDIAL AGENTENARBEITSPLATZ

Handbuch für Agenten

Anmelden, telefonieren, dokumentieren – der Arbeitsplatz Schritt für Schritt

Version	1.2.1
Stand	2026-10-23
Herausgeber	mm-infotec GmbH, Theaterstr. 70-74, 52062 Aachen

Die jeweils aktuelle Fassung finden Sie unter [mmdial.de/handbuecher.php](https://www.mmdial.de/handbuecher.php) (<https://www.mmdial.de/handbuecher.php>).

Inhalt

1. Über dieses Handbuch

- 1.1 Nicht jeder sieht dasselbe
- 1.2 Wer richtet was ein?

2. Anmelden

- 2.1 Was Sie brauchen
- 2.2 Das eingebaute Telefon
- 2.3 So melden Sie sich an
- 2.4 Wenn die Anmeldung nicht klappt

3. Der Bildschirm im Überblick

- 3.1 Farbige Hinweise

4. Ton einrichten

- 4.1 Mikrofon und Wiedergabe wählen
- 4.2 Stummschalten
- 4.3 Wenn Sie nichts hören oder nicht gehört werden

5. Ihre Zustände

6. Ein Gespräch führen

- 6.1 Der übliche Ablauf
- 6.2 Die wichtigsten Schaltflächen
- 6.3 Wenn der Kunde vor Ihnen auflegt
- 6.4 Wenn ein anderer schneller war

7. Den Status setzen

- 7.1 Übliche Status
- 7.2 Hotkeys
- 7.3 Wenn der Status nicht gespeichert wird

8. Das Auftragsformular

- 8.1 Ausfüllen und speichern
- 8.2 Mehrseitige Formulare
- 8.3 Dokumente

9. Rückrufe und Wiedervorlagen

- 9.1 Einen Rückruf vereinbaren
- 9.2 Ihre Rückrufliste

10. Manuell wählen

- 10.1 Alternative Rufnummer

11. Weiterleiten, Konferenz, Parken

[11.1 Transfer](#)

[11.2 Konferenz](#)

[11.3 Parken](#)

[11.4 Tonwahl \(DTMF\)](#)

12. Aufzeichnung

13. Wenn jemand nicht mehr angerufen werden will

14. Pause machen

15. Abmelden

16. Wenn etwas nicht klappt

[16.1 Die häufigsten Meldungen](#)

[16.2 Verbindung neu aufbauen](#)

[16.3 Seite neu laden](#)

[16.4 Was Ihre Teamleitung wissen will](#)

17. Anhang

[17.1 Kurzreferenz](#)

[17.2 Zehn Regeln für saubere Daten](#)

[17.3 Begriffe](#)

[17.4 Wenn Ihre Kampagne eingehende Anrufe annimmt](#)

[17.5 Wenn Ihnen ein Arbeitsplatz zugeordnet ist](#)

[17.6 Weitere Unterlagen](#)

1. Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch ist für alle, die mit mmDial **telefonieren**. Es erklärt den Agentenarbeitsplatz: wie Sie sich anmelden, wie ein Gespräch abläuft, was die Schaltflächen tun und was Sie machen, wenn etwas hakt.

Sie brauchen keine Vorkenntnisse. Wenn Sie schon einmal mit einem Browser gearbeitet haben, reicht das.

1.1 Nicht jeder sieht dasselbe

Ihr Bildschirm sieht möglicherweise anders aus als hier beschrieben. Das ist normal und kein Fehler. Was Sie sehen und dürfen, hängt ab von:

- dem **Umfang, den Ihr Unternehmen gebucht hat**
- den **Rechten**, die Ihre Teamleitung Ihnen gegeben hat
- der **Kampagne**, in der Sie gerade arbeiten

Manuelles Wählen, Weiterleiten, Konferenzen, Parken, Aufzeichnung und Pausengründe sind typische Beispiele: Sie stehen mal zur Verfügung und mal nicht.

Abschnitte, die davon betroffen sind, sind so gekennzeichnet:

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Diese Funktion ist nicht überall vorhanden. Fehlt die beschriebene Schaltfläche, ist sie für Ihre Kampagne nicht freigeschaltet – das ist Absicht, kein Defekt.

Fehlt Ihnen etwas, das Sie für Ihre Arbeit brauchen: fragen Sie Ihre Teamleitung. Ob es sich einschalten lässt, entscheidet sie zusammen mit uns – manches hängt am gebuchten Tarif.

1.2 Wer richtet was ein?

Wer	Macht was
Sie als Agent	Telefonieren, Status setzen, Formular ausfüllen, Rückrufe vereinbaren
Ihre Teamleitung / Administration	Kampagnen, Listen, Rechte, Pausengründe, Aufzeichnung

Ihre Zugangsdaten bekommen Sie von Ihrer Teamleitung, nicht von uns.

2. Anmelden

2.1 Was Sie brauchen

- einen **aktuellen Browser** (Chrome, Edge, Firefox oder Safari)
- Ihre **Kennung** und Ihr **Passwort**
- ein **Headset**

Ein eigenes Telefonprogramm brauchen Sie nicht mehr: Das Telefon steckt im Browser. Nur wenn Ihr Betrieb bewusst bei einem **Softphone** oder einem **Tischtelefon** bleibt, kommt das dazu.

2.2 Das eingebaute Telefon

Auf der Anmeldeseite steht unter der Kampagnenauswahl ein Kästchen **Integrierte VoIP-Verbindung verwenden** (*Integrierte VoIP-Verbindung verwenden?*). Setzen Sie dort den Haken, bevor Sie sich anmelden, und erlauben Sie dem Browser den Zugriff auf Ihr Mikrofon. Mehr ist nicht zu tun.

Daneben lässt sich einstellen, ob der Browser **Lautstärke und Echo** selbst regeln soll. Die Vorgabe ist aus; schalten Sie es ein, wenn Ihr Gegenüber Sie mal zu laut und mal zu leise hört.

HINWEIS

Sehen Sie das Kästchen nicht, sondern einen Hinweis, dass Ihr Browser keinen Zugriff auf das Mikrofon unterstützt, liegt es fast immer an einem von zwei Dingen: Sie sind nicht über **https** angemeldet, oder der Browser ist zu alt. Der Hinweis nennt den Grund.

2.3 So melden Sie sich an

1. Die Adresse aufrufen, die Ihre Teamleitung Ihnen genannt hat
2. **Kennung** und **Passwort** eintragen
3. Die **Kampagne** auswählen, in der Sie arbeiten sollen
4. Anmelden

Danach stehen Sie im Zustand **Bereit** – oder in einer Pause, je nachdem, wie Ihre Kampagne eingerichtet ist.

TIPP

Melden Sie sich immer ordentlich ab, wenn Sie Feierabend haben. Ein Zugang, der noch angemeldet ist, blockiert unter Umständen einen Platz für Ihre Kolleginnen und Kollegen.

2.4 Wenn die Anmeldung nicht klappt

Meldung	Was zu tun ist
Falsches Passwort	Groß- und Kleinschreibung prüfen. Bleibt es dabei: Teamleitung fragen
Es geht keine Kampagne auswählen	Ihnen ist noch keine Kampagne zugewiesen
<i>Anmeldung erforderlich</i> nach dem Anmelden	Ihre Sitzung ist abgelaufen. Neu anmelden
Sie werden sofort wieder abgemeldet	Möglicherweise sind Sie an einem anderen PC noch angemeldet

3. Der Bildschirm im Überblick

Der Arbeitsplatz besteht aus wenigen Bereichen. Sie brauchen keine weiteren Fenster.

Bereich	Was dort steht
Kopfzeile	Ihre Kennung, die Kampagne, Ihr aktueller Zustand und die Schaltfläche zum Abmelden
Kundendaten	Name, Anschrift, Telefonnummer, alternative Rufnummer, Kommentar, letztes Gespräch
Schaltflächen	Alles, was Sie im Gespräch brauchen
Statusliste	Die möglichen Gesprächsergebnisse
Auftragsformular	Falls Ihre Kampagne eines hat
Rückrufliste	Ihre vereinbarten Wiedervorlagen

Läuft eine **Aufzeichnung**, wird das deutlich sichtbar eingeblendet.

3.1 Farbige Hinweise

Manche Kampagnen färben den Kundenbereich ein und blenden einen kurzen Leitfaden ein – etwa für besondere Datensatzgruppen. Lesen Sie diesen Hinweis, bevor Sie ins Gespräch gehen; er steht dort nicht ohne Grund.

4. Ton einrichten

Bevor Sie das erste Gespräch annehmen, prüfen Sie einmal den Ton.

4.1 Mikrofon und Wiedergabe wählen

Unter **Toneinstellungen** wählen Sie:

- das **Mikrofon** – meist Ihr Headset
- die **Wiedergabe** – ebenfalls das Headset, nicht die PC-Lautsprecher

Beim eingebauten Telefon fragt der Browser beim ersten Mal, ob er auf das Mikrofon zugreifen darf. Lehnen Sie das ab, hören Sie zwar, werden aber nicht gehört – und die Erlaubnis lässt sich nur in den Einstellungen des Browsers zurücknehmen, nicht in mmDial.

Ist nur *Standardgerät* auswählbar, bestimmt Ihr Betriebssystem die Geräte. Stellen Sie sie dann dort um.

4.2 Stummschalten

Über **Stumm** schalten Sie Ihr Mikrofon ab, über **Stumm aufheben** wieder an. Die Stummschaltung greift, sobald ein Gespräch steht.

ACHTUNG

Die Stummschaltung ist kein Ersatz für die Pause. Wer stumm geschaltet ist, bekommt trotzdem weiter Anrufe zugeteilt.

4.3 Wenn Sie nichts hören oder nicht gehört werden

1. Sitzt der Headset-Stecker richtig?
 2. Ist das richtige Gerät unter *Toneinstellungen* gewählt?
 3. Ist die Lautstärke am Headset und im Betriebssystem aufgedreht?
 4. Ist das Mikrofon stumm geschaltet?
 5. Hilft nichts: die Seite neu laden und erneut anmelden
-

5. Ihre Zustände

mmDial führt Sie immer in genau einem Zustand. Ihre Teamleitung sieht ihn in der Live-Ansicht.

Zustand	Bedeutung
Bereit	Sie warten auf den nächsten Anruf. Der Dialer kann Ihnen jederzeit ein Gespräch durchstellen
Im Gespräch	Eine Verbindung steht
Nachbearbeitung	Das Gespräch ist beendet, Sie dokumentieren noch
In Pause	Sie bekommen keine Anrufe

Der Wechsel passiert meist von selbst: Sobald Sie den Status gesetzt und – falls nötig – das Formular gespeichert haben, gehen Sie zurück auf *Bereit*.

TIPP

Bleiben Sie nicht unnötig in *Nachbearbeitung*. Diese Zeit fließt in die Auswertung ein und fehlt Ihrem Team an anderer Stelle. Wenn Sie länger brauchen, gehen Sie lieber bewusst in Pause.

6. Ein Gespräch führen

6.1 Der übliche Ablauf

1. Sie stehen auf **Bereit**
2. Der Dialer stellt ein Gespräch durch – die Kundendaten erscheinen
3. Sie führen das Gespräch
4. Sie **beenden** es über *Auflegen / Beenden*, oder der Kunde legt auf
5. Sie **setzen den Status**
6. Falls vorhanden: Sie füllen das **Auftragsformular** aus und speichern
7. Sie stehen wieder auf *Bereit*

6.2 Die wichtigsten Schaltflächen

Schaltfläche	Was sie tut
Nächster Kunde	Holt den nächsten Datensatz und wählt ihn an
Nächster Kunde (Vorschau)	Zeigt den nächsten Datensatz erst an; Sie entscheiden, ob gewählt wird
Anruf holen	Holt ein wartendes Gespräch aus der Warteschlange
Auflegen / Beenden	Beendet das laufende Gespräch
Lead Anrufen	Wählt den gerade offenen Datensatz (erneut) an
Lead Schliessen	Schließt den Datensatz, ohne zu wählen
Status zuweisen	Öffnet die Statusauswahl
Aufnahme starten / stoppen	Steuert die Gesprächsaufzeichnung
Pause	Meldet Sie aus der Anrufverteilung ab
Abmelden	Beendet Ihre Sitzung

6.3 Wenn der Kunde vor Ihnen auflegt

Sie sehen den Hinweis *Kunde hat aufgelegt*. Das Gespräch ist beendet – setzen Sie trotzdem den Status, sonst bleibt der Datensatz unbearbeitet.

6.4 Wenn ein anderer schneller war

Beim Holen eines wartenden Anrufs kann die Meldung *Ein anderer Agent hat diesen Anruf bereits geholt* erscheinen. Das ist kein Fehler – nehmen Sie einfach den nächsten.

7. Den Status setzen

Der Status ist das Ergebnis Ihres Gesprächs. Er entscheidet, was mit dem Datensatz passiert: ob erneut angerufen wird, ob ein Rückruf entsteht, ob er als Erfolg zählt.

7.1 Übliche Status

Kürzel	Bedeutung
A	Erreicht
AA	Anrufbeantworter
B	Besetzt
N	Nicht erreicht
NA	Kein Anschluss
CALLBK	Rückruf vereinbart
SALE	Erfolg / Abschluss

Zusätzlich hat Ihre Kampagne meist eigene Status, zum Beispiel *Kein Interesse*, *Falsche Zielgruppe* oder *Unterlagen gewünscht*.

7.2 Hotkeys

In manchen Kampagnen sind Tastenkürzel hinterlegt. Dann setzen Sie den Status mit einem Tastendruck statt mit der Maus. Welche Taste welchen Status setzt, sieht man an der Statusliste.

ACHTUNG

Setzen Sie den Status **ehrlich**. Ein falsch gesetzter „Nicht erreicht“ auf einem Gespräch, das stattgefunden hat, verfälscht die Auswertung und führt dazu, dass derselbe Mensch noch einmal angerufen wird.

7.3 Wenn der Status nicht gespeichert wird

Erscheint *Der Status konnte nicht gespeichert werden*, probieren Sie es noch einmal. Bleibt es dabei, laden Sie die Seite neu und melden es Ihrer Teamleitung – der Datensatz könnte sonst unbearbeitet zurückbleiben.

8. Das Auftragsformular

Wenn Ihre Kampagne mehr erfassen soll als einen Status, bekommen Sie ein **Auftragsformular** – die Maske neben den Kundendaten.

8.1 Ausfüllen und speichern

1. Felder ausfüllen. Pflichtfelder sind gekennzeichnet
2. **Speichern**
3. Erst danach den Status setzen

Erscheint *Auftragsformular nicht ausgefüllt*, fehlt eine Pflichtangabe. Bestimmte Status – meist der Erfolgsstatus – lassen sich nur setzen, wenn das Formular vollständig ist.

8.2 Mehrseitige Formulare

Umfangreiche Masken haben mehrere Seiten. Blättern Sie durch und speichern Sie am Ende einmal – nicht auf jeder Seite einzeln.

8.3 Dokumente

Hat Ihre Kampagne den Dokumentenversand, können Sie aus dem Gespräch heraus Unterlagen verschicken. Der Bereich **Dokumente** zeigt, was zur Verfügung steht.

Steht dort *Dokumente gesperrt*, wurde der Datensatz bereits über einen Statusübertrag weitergegeben – dann ist der Versand von hier aus nicht mehr möglich.

9. Rückrufe und Wiedervorlagen

9.1 Einen Rückruf vereinbaren

Möchte jemand später zurückgerufen werden:

1. Den Status für Rückrufe setzen (meist **CALLBK**)
2. **Datum und Uhrzeit** eintragen
3. Optional einen **Kommentar** hinterlassen – Ihr späteres Ich dankt es Ihnen
4. Speichern

9.2 Ihre Rückrufliste

Unter **Rückrufliste** stehen Ihre vereinbarten Wiedervorlagen. Von dort rufen Sie zum vereinbarten Zeitpunkt an.

- **Persönliche Rückrufe** sind Ihnen zugeordnet
- **Globale Rückrufe** kann jeder aus dem Team übernehmen

Ihre Teamleitung kann Rückrufe verschieben oder zwischen persönlich und global umwandeln.

TIPP

Schreiben Sie in den Kommentar, worum es ging und was vereinbart wurde. „Ruft zurück“ hilft niemandem – „Möchte Angebot für 3 Plätze, ab 14 Uhr erreichbar“ schon.

10. Manuell wählen

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Das manuelle Wählen ist nicht in jeder Kampagne erlaubt.

Erlaubt Ihre Kampagne das manuelle Wählen, können Sie eine Rufnummer selbst eingeben und anrufen, ohne dass der Dialer einen Datensatz vorgibt.

1. **Manueller Anruf** öffnen
2. Rufnummer eintragen
3. Anrufen

Auch manuelle Anrufe werden dokumentiert und tauchen in der Auswertung auf.

10.1 Alternative Rufnummer

Ist im Datensatz eine zweite Nummer hinterlegt, können Sie sie über **Alternativ** anwählen, wenn die Hauptnummer nicht erreichbar ist.

11. Weiterleiten, Konferenz, Parken

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Diese drei Funktionen werden einzeln freigeschaltet. Es kann also sein, dass Sie weiterleiten dürfen, aber nicht parken – oder umgekehrt.

11.1 Transfer

Über **Transfer** geben Sie ein Gespräch an eine andere Stelle weiter – an eine Durchwahl, eine externe Nummer oder einen Kollegen. Nach dem Transfer sind Sie aus dem Gespräch heraus.

11.2 Konferenz

Über **Konferenzanruf** holen Sie eine dritte Person dazu.

HINWEIS

Es sind nur Konferenzen mit **drei** Teilnehmern möglich. Mehr erlaubt das System nicht.

11.3 Parken

Ist *Parken* freigeschaltet, legen Sie ein Gespräch kurz zur Seite und holen es über **Holen** wieder zurück. Die Gegenseite hört so lange die Wartemusik.

11.4 Tonwahl (DTMF)

Über **DTMF / Tonwahl** senden Sie Ziffern ins laufende Gespräch – nötig, wenn Sie in einem Sprachmenü der Gegenseite landen.

12. Aufzeichnung

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Die Aufzeichnung steht nicht in jedem Zugang zur Verfügung. Sehen Sie keine Schaltfläche dafür und wird Ihnen auch keine laufende Aufnahme angezeigt, wird in Ihrer Kampagne nicht aufgezeichnet.

Ob und wie aufgezeichnet wird, legt Ihre Teamleitung je Kampagne fest.

- **Dauerhaft** – jedes Gespräch wird mitgeschnitten, Sie müssen nichts tun
- **Von Ihnen gesteuert** – Sie starten über **Aufnahme starten** und beenden über **Aufnahme stoppen**

Läuft eine Aufnahme, wird Ihnen das deutlich angezeigt.

ACHTUNG

Weisen Sie den Gesprächspartner auf die Aufzeichnung hin und holen Sie die Zustimmung ein, bevor Sie starten – so, wie es Ihre Teamleitung vorgibt. Ohne Einwilligung darf nicht aufgezeichnet werden.

13. Wenn jemand nicht mehr angerufen werden will

Widerspricht ein Angerufener der weiteren Kontaktaufnahme, gehört seine Nummer auf die **Sperrliste**. Setzen Sie dafür den Status, den Ihre Kampagne dafür vorsieht – der Datensatz wird dann nicht mehr angewählt.

ACHTUNG

Nehmen Sie das ernst und schieben Sie es nicht auf. Ein Widerspruch, der nicht eingetragen wird, führt zu einem erneuten Anruf – und der kann teuer werden.

14. Pause machen

1. **Pause** anklicken
2. Falls gefragt: den **Pausengrund** auswählen – Pausengründe werden je Kampagne eingerichtet, es kann also sein, dass Sie gar nicht gefragt werden – etwa Kurzpause, Mittag oder Schulung
3. Sie bekommen keine Anrufe mehr
4. Über dieselbe Schaltfläche beenden Sie die Pause wieder

Für manche Pausengründe ist ein Zeitlimit hinterlegt. Ihre Teamleitung sieht in der Auswertung, wie viel Zeit auf welchen Grund entfallen ist.

HINWEIS

Ein Gespräch, das gerade läuft, führen Sie zu Ende – die Pause beginnt erst danach.

15. Abmelden

Klicken Sie am Ende Ihrer Schicht auf **Abmelden**. Schließen Sie nicht einfach das Fenster: Ihre Sitzung bleibt sonst noch eine Weile bestehen und belegt einen Platz.

Fragt das System *Sie werden neu eingeloggt von einem Admin*, hat Ihre Teamleitung eingegriffen – bestätigen Sie und melden Sie sich neu an.

16. Wenn etwas nicht klappt

16.1 Die häufigsten Meldungen

Meldung	Bedeutung	Was Sie tun
<i>Kein Lead offen</i>	Es ist gerade kein Datensatz geladen	<i>Nächster Kunde</i> anklicken
<i>Liste leer</i>	Die Kampagne hat keine anwählbaren Datensätze mehr	Teamleitung informieren
<i>Kein Gespräch aktiv</i>	Sie haben eine Gesprächsfunktion benutzt, ohne im Gespräch zu sein	Nichts weiter
<i>Ein anderer Agent hat diesen Anruf bereits geholt</i>	Jemand war schneller	Nächsten Anruf holen
<i>Auftragsformular nicht ausgefüllt</i>	Pflichtfeld fehlt	Formular vervollständigen
<i>Der Anruf konnte nicht aufgebaut werden</i>	Technisches Problem beim Verbindungsaufbau	Erneut versuchen; hält es an: melden
<i>Nicht in Pause</i>	Sie wollten die Pause beenden, waren aber nicht in Pause	Nichts weiter
<i>Kampagne gewechselt</i>	Ihre Teamleitung hat Sie umgehängt	Weiterarbeiten
<i>Admin hat aufgelegt</i>	Ihre Teamleitung hat das Gespräch beendet	Status setzen
<i>Zurzeit besteht keine Sprachverbindung</i>	Die Telefonieverbindung fehlt	<i>Neu Verbinden</i> anklicken
<i>Ihnen ist kein Arbeitsplatz zugeordnet</i>	Ihr Betrieb arbeitet mit fester Platzbindung, Ihnen fehlt die Zuordnung	Sofort bei der Teamleitung melden
Eine Schaltfläche aus diesem Handbuch fehlt	Sie ist für Ihre Kampagne nicht freigeschaltet	Teamleitung fragen, ob Sie sie brauchen

16.2 Verbindung neu aufbauen

Bricht die Sprachverbindung ab, versucht mmDial das automatisch zu reparieren; Sie sehen dann *Verbindung wird neu aufgebaut*. Hilft das nicht, klicken Sie **Neu Verbinden**.

16.3 Seite neu laden

Sieht die Oberfläche ungewöhnlich aus oder reagieren Schaltflächen nicht, laden Sie die Seite neu (**F5**). Ihre Anmeldung bleibt dabei bestehen.

16.4 Was Ihre Teamleitung wissen will

Wenn Sie ein Problem melden, helfen diese Angaben:

- Ihre **Kennung** und die **Kampagne**
- die genaue **Uhrzeit**
- der **Wortlaut der Meldung**
- was Sie unmittelbar davor getan haben

Unter **Sitzung** finden Sie technische Angaben – Serverzeit, Systemzeit, Zeitzone, Skriptfassung und ob es seit dem Laden Fehler gab. Diese Angaben helfen dem Support weiter.

TIPP

Weicht die **Uhrabweichung Arbeitsplatz** deutlich von null ab, geht die Uhr Ihres PCs falsch. Das kann zu merkwürdigen Zeiten in Rückrufen führen – bitte melden.

17. Anhang

17.1 Kurzreferenz

Wenn Sie ...	dann ...
den nächsten Kunden anrufen wollen	<i>Nächster Kunde</i>
den Datensatz erst ansehen wollen	<i>Nächster Kunde (Vorschau)</i>
ein Gespräch beenden wollen	<i>Auflegen / Beenden</i>
das Ergebnis festhalten wollen	<i>Status zuweisen</i>
einen Rückruf vereinbaren	Status für Rückrufe + Datum und Uhrzeit
kurz weg müssen	<i>Pause mit passendem Grund</i>
eine Nummer selbst wählen wollen	<i>Manueller Anruf</i>
jemanden dazuholen wollen	<i>Konferenzanruf (max. drei Teilnehmer)</i>
weitergeben wollen	<i>Transfer</i>
aufzeichnen wollen	<i>Aufnahme starten – nach Hinweis und Zustimmung</i>
Feierabend haben	<i>Abmelden</i>

17.2 Zehn Regeln für saubere Daten

1. Immer einen Status setzen – auch wenn niemand abgenommen hat
2. Den Status setzen, der wirklich zutrifft
3. Rückrufe mit Datum, Uhrzeit **und** Kommentar anlegen
4. Widersprüche sofort eintragen, nicht später
5. Das Auftragsformular vollständig ausfüllen, bevor Sie den Erfolgsstatus setzen
6. Nicht unnötig lange in Nachbearbeitung bleiben
7. Für Pausen die Pausenfunktion benutzen, nicht die Stummschaltung
8. Vor der Aufzeichnung auf sie hinweisen
9. Bei technischen Problemen früh melden statt lange herumprobieren
10. Am Ende der Schicht ordentlich abmelden

17.3 Begriffe

Begriff	Bedeutung
Lead / Datensatz	Der Kunde, den Sie gerade vor sich haben
Kampagne	Der Auftrag, in dem Sie arbeiten
Status	Das Ergebnis eines Gesprächs
Wiedervorlage / Callback	Ein vereinbarter Rückruf
Maske / GUI	Das Auftragsformular
Sperrliste / DNC	Nummern, die nicht mehr angerufen werden dürfen
Softphone	Ein Telefonprogramm auf Ihrem PC. Mit dem eingebauten Telefon brauchen Sie keines
Eingebautes Telefon	Die Sprachverbindung im Browser selbst, ohne zusätzliches Programm
Nachbearbeitung	Die Zeit nach dem Gespräch, in der Sie dokumentieren

17.4 Wenn Ihre Kampagne eingehende Anrufe annimmt

Nimmt Ihr Team auch **eingehende Anrufe** an, ändert sich für Sie wenig: Ein Gespräch kann jederzeit hereinkommen, bei bekannten Anrufern stehen die Kundendaten sofort da, und über *Anruf holen* nehmen Sie ein wartendes Gespräch aus der Warteschlange. Alles Weitere – Status, Formular, Wiedervorlage, Pause – funktioniert unverändert.

Eine ausführlichere Beschreibung steht im *Zusatzhandbuch Inbound*.

17.5 Wenn Ihnen ein Arbeitsplatz zugeordnet ist

In einigen älteren Einrichtungen hängt die Telefonie am Arbeitsplatz statt an Ihrer Kennung. Dann sehen Sie nach der Anmeldung, **welchem Arbeitsplatz Sie zugeordnet sind**. Erscheint stattdessen ein Warnhinweis, dass Ihnen kein Arbeitsplatz zugeordnet ist, können Sie nicht telefonieren – melden Sie sich dann bitte sofort bei Ihrer Teamleitung, statt es weiter zu versuchen.

VERALTET – WIRD ABGELÖST

Diese Art der Einrichtung ist veraltet und wird abgeschafft. In den meisten Betrieben gibt es sie gar nicht – dort ist der Hinweis auf einen Arbeitsplatz schlicht nicht vorhanden.

17.6 Weitere Unterlagen

Für Ihre Teamleitung:

- *Handbuch mmDial Comfort*
- *Handbuch mmDial Direkt*
- *Zusatzhandbuch Inbound*
- *Zusatzhandbuch Arbeitsplätze*

Handbuch für Agenten · Version 1.2.1 · Stand 2026-10-23

© 2026 mm-infotec GmbH. Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Abbildungen zeigen Beispieldaten.