



MMDIAL · ZUSATZFUNKTION

Zusatzhandbuch Arbeitsplätze

Agenten und Arbeitsplätze getrennt verwalten – auslaufende Funktion

Version	1.1.1
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

2. Warum es das gibt – und warum es weggeht

2.1 Warum das heute nicht mehr passt

2.2 Was stattdessen kommt

3. Was sich dadurch ändert

4. Arbeitsplätze anlegen

4.1 Einen Arbeitsplatz erstellen

4.2 Einen Arbeitsplatz bearbeiten oder löschen

5. Agenten zuordnen

5.1 So ordnen Sie zu

5.2 Eine Zuordnung lösen

5.3 Mehrere Agenten an einem Platz

6. Endgeräte einrichten

7. Im laufenden Betrieb

7.1 Was der Agent sieht

7.2 Arbeitsplatz sperren

7.3 Wer saß wo?

8. Anhang

8.1 Einen Platz nachrüsten oder ersetzen

8.2 Häufige Stolpersteine

8.3 Weitere Unterlagen

1. Über dieses Handbuch

VERALTET – WIRD ABGELÖST

Diese Funktion ist veraltet und wird abgeschafft. Sie stammt aus einer Zeit, in der Endgeräte fest an Arbeitsplätzen hingen, und passt nicht mehr zu der Art, wie heute gearbeitet wird – Homeoffice, wechselnde Plätze, Softphones auf mitgebrachten Geräten.

Dieses Handbuch richtet sich deshalb **ausschließlich an Bestandskunden**, bei denen die Funktion noch aktiv ist. Es beschreibt, wie sie funktioniert, damit der laufende Betrieb nachvollziehbar bleibt.

Für neue Einrichtungen wird sie nicht mehr eingesetzt. Wenn Sie überlegen, darauf umzustellen: tun Sie es nicht, sondern sprechen Sie uns an. Für die meisten Anliegen, die früher zu dieser Funktion geführt haben, gibt es heute bessere Wege.

Einen Abschalttermin nennen wir hier bewusst nicht – betroffene Kunden informieren wir rechtzeitig und direkt.

Normalerweise gehört in mmDial die Telefonie zum **Agenten**: Wer sich anmeldet, bringt seine Sprachverbindung mit und kann von jedem Rechner aus arbeiten.

Es gibt aber Fälle, in denen die Telefonie zum **Arbeitsplatz** gehören soll und nicht zur Person. Dann melden sich Agenten weiterhin mit ihrer eigenen Kennung an, telefonieren aber über den Platz, an dem sie sitzen. Genau darum geht es hier.

Dieses Handbuch ist bewusst ein eigenes, kurzes Heft: Die Funktion ändert etwas Grundlegendes an der Einrichtung, betrifft aber nur noch wenige Kunden. Wer sie nicht benutzt, muss sich damit nicht befassen.

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Finden Sie den Menüpunkt zur Arbeitsplatzverwaltung nicht, ist die Funktion bei Ihnen nicht aktiv – dann gilt für Sie die normale Einrichtung, bei der die Telefonie am Agenten hängt. Das ist der Normalfall und der Zustand, auf den wir hinarbeiten.

2. Warum es das gibt – und warum es weggeht

Die Funktion entstand für Callcenter, in denen jedes Telefon fest an einem Schreibtisch stand. Sie sollte vier Dinge lösen:

- **Feste Platzbindung**, weil manche Auftraggeber vorschrieben, dass nur von bestimmten, benannten Arbeitsplätzen aus telefoniert wird
- **Schichtbetrieb** an denselben Rechnern, ohne die Telefonie jedes Mal neu einzurichten
- **Zentrale Einrichtung** der Endgeräte einmal pro Platz statt einmal pro Mitarbeiter
- **Nachvollziehbarkeit**, von welchem Platz aus ein Gespräch geführt wurde

2.1 Warum das heute nicht mehr passt

Die Annahme dahinter – ein Mensch, ein Schreibtisch, ein Telefon – gilt in den wenigsten Betrieben noch. Homeoffice, wechselnde Plätze und Softphones auf unterschiedlichen Geräten laufen der Platzbindung entgegen. Gleichzeitig entsteht laufender Pflegeaufwand: Jede Umsetzung im Raum muss in der Zuordnungstabelle nachgezogen werden, und wer das vergisst, hat am nächsten Morgen einen Agenten, der sich anmelden, aber nicht telefonieren kann.

Deshalb wird die Funktion abgeschafft.

2.2 Was stattdessen kommt

Für die Anliegen, die früher hierher geführt haben, gibt es heute andere Wege – etwa über Rechte, Gruppen und die Auswertung. Was in Ihrem Fall das Richtige ist, hängt davon ab, warum Sie die Platzbindung ursprünglich gebraucht haben. Sprechen Sie uns an, bevor Sie selbst umbauen.

3. Was sich dadurch ändert

	Normale Einrichtung	Getrennte Verwaltung
Sprachverbindung gehört zu	dem Agenten	dem Arbeitsplatz
Endgerät einrichten	je Agent	je Arbeitsplatz
Agent kann arbeiten	von jedem Rechner	nur von einem zugeordneten Platz
Zusätzlicher Pflegeaufwand	keiner	die Zuordnungstabelle
Menüpunkt zur Arbeitsplatzverwaltung	nicht vorhanden	vorhanden

Die **Anmeldung des Agenten bleibt gleich**. Er meldet sich weiterhin mit seiner eigenen Kennung an, sieht dieselbe Oberfläche und arbeitet genauso. Der Unterschied liegt darin, worüber das Gespräch aufgebaut wird.

ACHTUNG

Ist ein Agent **keinem Arbeitsplatz zugeordnet**, kann er sich zwar anmelden, aber nicht telefonieren. Er bekommt in dem Fall einen deutlichen Hinweis angezeigt. Planen Sie die Zuordnung deshalb ein, bevor jemand seine Schicht beginnt.

4. Arbeitsplätze anlegen

Die Arbeitsplatzverwaltung finden Sie im Bereich **Agentenverwaltung**.

4.1 Einen Arbeitsplatz erstellen

1. Die Arbeitsplatzverwaltung öffnen
2. **PC erstellen** wählen
3. Eine **Nummer** vergeben – sie identifiziert den Platz
4. Ein **Passwort** vergeben
5. Speichern

Nummer und Passwort sind die Zugangsdaten, mit denen sich das Softphone oder Tischtelefon an diesem Platz an unserem System anmeldet.

TIPP

Vergeben Sie Nummern, die zu Ihrer Raumaufteilung passen – etwa **101** bis **112** für den ersten Raum und **201** aufwärts für den zweiten. Das erspart Suchen, wenn an Platz 7 etwas klemmt.

4.2 Einen Arbeitsplatz bearbeiten oder löschen

Über die Liste der Arbeitsplätze bearbeiten Sie einen bestehenden Eintrag oder entfernen ihn. Die Spalte **Verbunden mit** zeigt Ihnen, welches Endgerät gerade an diesem Platz angemeldet ist – nützlich, um zu prüfen, ob ein Telefon überhaupt erreichbar ist.

ACHTUNG

Löschen Sie keinen Arbeitsplatz, an dem gerade jemand sitzt. Das Gespräch bricht dabei ab. Prüfen Sie vorher die Live-Ansicht.

5. Agenten zuordnen

Die eigentliche Zuordnung passiert in der **Zuordnungstabelle**.

5.1 So ordnen Sie zu

1. Die Arbeitsplatzverwaltung öffnen
2. Über **Agenten einblenden** die Liste der Agenten anzeigen
3. Den gewünschten **Agenten aus der Liste** in ein freies Feld ****rechts neben dem Arbeitsplatz**** ziehen

Die Zuordnung gilt sofort.

5.2 Eine Zuordnung lösen

Klicken Sie auf das **X** an der jeweiligen Verbindung. Der Agent ist danach keinem Platz mehr zugeordnet und kann von dort nicht mehr telefonieren.

5.3 Mehrere Agenten an einem Platz

Sie können einem Arbeitsplatz mehrere Agenten zuordnen – sinnvoll im Schichtbetrieb, wenn morgens und nachmittags verschiedene Personen an demselben Rechner sitzen.

TIPP

Halten Sie die Zuordnung so einfach wie möglich. Eine Tabelle, in der jeder Agent an drei Plätzen steht, ist am Ende genauso unübersichtlich wie gar keine Zuordnung – und sie erfüllt den Zweck der Platzbindung nicht mehr.

6. Endgeräte einrichten

An jedem Arbeitsplatz muss ein Endgerät mit den Zugangsdaten des **Platzes** eingerichtet werden – nicht mit denen des Agenten.

Sie brauchen dafür:

- die **Nummer** des Arbeitsplatzes
- das **Passwort** des Arbeitsplatzes
- die Serveradresse, die wir Ihnen nennen

Das gilt gleichermaßen für ein Softphone auf dem Rechner und für ein SIP-Tischtelefon.

TIPP

Richten Sie einen Platz vollständig ein und testen Sie ihn, bevor Sie die übrigen aufsetzen. Was einmal funktioniert hat, lässt sich danach schnell vervielfältigen.

7. Im laufenden Betrieb

7.1 Was der Agent sieht

Nach der Anmeldung bekommt der Agent angezeigt, **welchem Arbeitsplatz er zugeordnet ist**. Fehlt eine Zuordnung, erscheint stattdessen ein deutlicher Warnhinweis – dann kann er nicht telefonieren.

Weisen Sie Ihr Team darauf hin, diesen Hinweis ernst zu nehmen und sich zu melden, statt es eine halbe Stunde lang zu versuchen.

7.2 Arbeitsplatz sperren

Über die Live-Ansicht lässt sich ein Arbeitsplatz **sperren** und wieder **entsperren**. Das ist nützlich, wenn ein Platz technisch nicht in Ordnung ist und vorübergehend nicht belegt werden soll.

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Das Sperren aus der Live-Ansicht heraus steht in mmDial Comfort zur Verfügung.

7.3 Wer saß wo?

Da Gespräche über den Platz laufen, lässt sich im Nachhinein nachvollziehen, von welchem Arbeitsplatz aus telefoniert wurde. Für Auftraggeber, die eine Platzbindung verlangen, ist genau das der Punkt.

8. Anhang

8.1 Einen Platz nachrüsten oder ersetzen

Neue Einrichtungen entstehen mit dieser Funktion nicht mehr. Kommt in einem bestehenden Betrieb ein Platz hinzu oder wird ein Rechner getauscht, gehen Sie so vor:

1. **Arbeitsplatz anlegen**, mit Nummer und Passwort
2. **Endgerät einrichten**, mit den Zugangsdaten des Platzes
3. **Platz testen** – anmelden, anrufen, angerufen werden
4. **Agenten zuordnen** über die Zuordnungstabelle
5. **Team informieren**, wer an welchem Platz sitzt

VERALTET – WIRD ABGELÖST

Wenn Sie ohnehin gerade umbauen, ist das ein guter Zeitpunkt, den Ausstieg aus dieser Funktion mit uns zu besprechen – statt Aufwand in etwas zu stecken, das abgeschafft wird.

8.2 Häufige Stolpersteine

Symptom	Übliche Ursache
Agent kann sich anmelden, aber nicht telefonieren	Keine Zuordnung zu einem Arbeitsplatz
Kein Ton in beide Richtungen	Endgerät nicht mit den Zugangsdaten des Platzes eingerichtet, sondern mit denen des Agenten
Ein Platz ist nie erreichbar	Endgerät nicht angemeldet – die Spalte <i>Verbunden mit</i> bleibt leer
Nach einem Platzwechsel geht nichts mehr	Der Agent sitzt an einem Platz, dem er nicht zugeordnet ist
Gespräch bricht plötzlich ab	Der Arbeitsplatz wurde gelöscht oder gesperrt, während jemand daran saß
Der Menüpunkt fehlt ganz	Die Funktion ist bei Ihnen nicht aktiv – das ist der Normalfall

8.3 Weitere Unterlagen

- *Handbuch mmDial Comfort* beziehungsweise *Handbuch mmDial Direkt* – die Verwaltung insgesamt

- *Handbuch für Agenten* – der Arbeitsplatz Ihrer Telefonisten

Zusatzhandbuch Arbeitsplätze · Version 1.1.1 · Stand 2026-10-23

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