



MMDIAL COMFORT

Handbuch mmDial Comfort

Die Verwaltungsoberfläche für Kampagnen, Listen, Agenten und Auswertung

Version	1.5.2
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 Für wen ist dieses Handbuch gedacht?
- 1.2 Wie Sie dieses Handbuch lesen
- 1.3 Zusatzhandbücher
- 1.4 Rückmeldungen

2. Nicht jeder Zugang sieht dasselbe

- 2.1 Vier Ebenen entscheiden, was Sie sehen
- 2.2 Woran Sie es erkennen

3. Erste Schritte

- 3.1 Anmelden
- 3.2 Aufbau der Oberfläche
- 3.3 Helles und dunkles Design
- 3.4 Was die Startseite zeigt
- 3.5 Schnellzugriff

4. Agenten und Gruppen

- 4.1 Die Übersicht verstehen
- 4.2 Einen Agenten anlegen
- 4.3 Rechte je Agent
- 4.4 Gruppen
- 4.5 Arbeitsplätze

5. Kampagnen

- 5.1 Eine Kampagne anlegen
- 5.2 Allgemeine Einstellungen
- 5.3 Die Bereiche der Kampagneneinstellung
- 5.4 Das Untermenü der Kampagnen
- 5.5 Eine Kampagne kopieren

6. Wählverhalten

- 6.1 Die Wählmethode
- 6.2 Die Automatikstufen
- 6.3 Die Verlustquote
- 6.4 Wiederanwahl
- 6.5 Zeitfenster
- 6.6 Rufnummernanzeige (CLIP)
- 6.7 Gesprächspartner-Erkennung
- 6.8 Weitere Einstellungen

7. Wählstatus, Hotkeys und Status-Übertrag

- [7.1 Wozu Wählstatus dienen](#)
- [7.2 Eigene Status anlegen](#)
- [7.3 Status-Hotkeys](#)
- [7.4 Status-Übertrag](#)
- [7.5 Wahlregeln](#)

8. Pausen und Arbeitszeiten

- [8.1 Pausengründe](#)
- [8.2 Arbeitszeiten](#)

9. Listen und Leads

- [9.1 Die drei Ebenen](#)
- [9.2 Eine Liste hochladen](#)
- [9.3 Felder zuordnen](#)
- [9.4 Import-Einstellungen](#)
- [9.5 Große Dateien](#)
- [9.6 Die Listenverwaltung](#)
- [9.7 Listen drehen](#)
- [9.8 Listen mischen](#)
- [9.9 Einen einzelnen Lead finden](#)

10. Filter und Leadmanager

- [10.1 Der Filterbaukasten](#)
- [10.2 Der Leadmanager](#)

11. Sperrliste (DNC)

- [11.1 Zwei Ebenen](#)
- [11.2 Einträge pflegen](#)

12. Auftragsformular und Agentenmaske

- [12.1 Wozu ein Auftragsformular?](#)
- [12.2 Intern oder extern](#)
- [12.3 Der Maskeneditor](#)
- [12.4 Der Agent darf den Lead bearbeiten](#)
- [12.5 Erzwungene Status](#)
- [12.6 Dokumentenversand](#)

13. Inbound und Call Blending

14. KI Agent Live

- [14.1 Was der KI-Agent tut](#)
- [14.2 Eine KI-Kampagne einrichten](#)

- [14.3 Die Prompts](#)
- [14.4 Stimme und Gesprächseinstieg](#)
- [14.5 Feste Ansage vor der KI](#)
- [14.6 Grenzen](#)
- [14.7 Weiterleitung an einen Menschen](#)
- [14.8 Anrufbeantworter-Erkennung](#)
- [14.9 KI in Live-Ansicht und Statistik](#)

15. Benachrichtigungen an andere Systeme (Webhooks)

- [15.1 Eine Regel anlegen](#)
- [15.2 Nur bei bestimmten Status](#)
- [15.3 Die Ziele](#)
- [15.4 Was mitgeschickt wird](#)
- [15.5 Die E-Mail-Vorlage](#)

16. Die Schnittstelle (API)

- [16.1 Was sich damit machen lässt](#)
- [16.2 Anmelden](#)
- [16.3 Token verwalten und begrenzen](#)

17. Live-Monitoring

- [17.1 Was Sie hier sehen](#)
- [17.2 Die Kacheln](#)
- [17.3 Eingreifen im laufenden Betrieb](#)
- [17.4 Die Agententabelle](#)
- [17.5 Mithören](#)

18. Statistiken

- [18.1 Der Agenten-Vergleich](#)
- [18.2 Kampagnen- und Listenstatistik](#)
- [18.3 Verlaufswerte](#)
- [18.4 Tageswerte je Kampagne](#)
- [18.5 Anrufe je Stunde](#)
- [18.6 Druckansicht](#)

19. Aufzeichnungen

- [19.1 Aufzeichnung einschalten](#)
- [19.2 Aufnahmen finden](#)
- [19.3 Dateinamen selbst bestimmen](#)
- [19.4 Herunterladen](#)

20. Export

- [20.1 Einen Export erstellen](#)
- [20.2 Exportvorlagen](#)
- [20.3 Nützliche Zusatzfelder](#)
- [20.4 Encoding](#)
- [20.5 Aufzeichnungen mitliefern](#)
- [20.6 Verbindungsdaten](#)

21. Medien, Konto und Support

- [21.1 Mediensystem](#)
- [21.2 Guthaben und Rechnungen](#)
- [21.3 Adminlog](#)
- [21.4 Support](#)

22. Anhang

- [22.1 Die erste Kampagne in zehn Minuten](#)
- [22.2 Häufige Stolpersteine](#)
- [22.3 Begriffe](#)
- [22.4 Weitere Unterlagen](#)

1. Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch beschreibt die **Verwaltungsoberfläche von mmDial Comfort**. Sie erreichen sie nach der Anmeldung unter login.mmdial.de im Bereich [/mmdial/](https://mmdial/). Hier legen Sie Kampagnen an, spielen Adresslisten ein, verwalten Agenten, steuern den laufenden Betrieb und holen die Ergebnisse wieder heraus.

1.1 Für wen ist dieses Handbuch gedacht?

Für Administratoren und Teamleitungen. Wer als **Agent** telefoniert, arbeitet in einer anderen Oberfläche – dafür gibt es das *Handbuch für Agenten*.

Wenn Sie **mmDial Direkt** einsetzen, benutzen Sie eine schlankere Verwaltung. Vieles ist identisch, einiges gibt es dort nicht. Dafür gibt es das *Handbuch mmDial Direkt*.

1.2 Wie Sie dieses Handbuch lesen

Die Kapitel folgen der Reihenfolge, in der Sie die Dinge üblicherweise brauchen: erst anmelden und umsehen, dann Agenten und Kampagnen anlegen, dann Adressen einspielen, dann telefonieren und auswerten.

Wenn Sie zum ersten Mal mit mmDial arbeiten, springen Sie am besten direkt zu Kapitel *Die erste Kampagne in zehn Minuten* im Anhang.

HINWEIS

Abbildungen in diesem Handbuch zeigen Beispieldaten. Kampagnennamen, Agenten und Kennzahlen darin sind frei erfunden.

1.3 Zusatzhandbücher

Zwei Bereiche sind aus diesem Handbuch ausgegliedert, weil sie umfangreich sind und nur ein Teil der Kunden sie braucht:

- **Zusatzhandbuch Inbound** – eingehende Anrufe, Call Blending, Sprachmenüs, Warteschlangen und Voicemail
- **Zusatzhandbuch Arbeitsplätze** – Agenten und Arbeitsplätze getrennt verwalten

1.4 Rückmeldungen

Fehlt etwas, oder beschreibt ein Abschnitt nicht das, was Sie auf dem Bildschirm sehen? Schreiben Sie uns über das Kontaktformular auf [mmdial.de](https://www.mmdial.de/kontakt.php) (<https://www.mmdial.de/kontakt.php>). Jede Fassung dieses Handbuchs trägt oben rechts eine Versionsnummer – bitte nennen Sie sie in Ihrer Rückmeldung.

2. Nicht jeder Zugang sieht dasselbe

Bevor Sie weiterlesen, ein wichtiger Punkt: **mmDial sieht nicht bei allen Kunden gleich aus**. Wenn ein in diesem Handbuch beschriebener Menüpunkt bei Ihnen fehlt, ist das in aller Regel kein Fehler.

2.1 Vier Ebenen entscheiden, was Sie sehen

Ebene	Was davon abhängt
Ihr Tarif	mmDial Comfort enthält deutlich mehr als mmDial Direkt
Ihre Freischaltungen	Einzelne Zusatzfunktionen werden pro Kunde aktiviert – etwa Inbound, Aufzeichnungen, Dokumentenversand oder der KI-Agent
Ihre Rolle	Ein Gruppenadministrator sieht weniger als ein Vollzugang
Die Kampagne	Manches wird je Kampagne ein- und ausgeschaltet, etwa Pausengründe, manuelles Wählen oder Weiterleitungen

2.2 Woran Sie es erkennen

Abschnitte, die nicht in jedem Zugang zur Verfügung stehen, sind in diesem Handbuch so gekennzeichnet:

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Diese Funktion steht nicht in jedem Zugang zur Verfügung. Finden Sie den beschriebenen Menüpunkt nicht, ist sie bei Ihnen nicht freigeschaltet.

Fehlt Ihnen etwas, das Sie brauchen: Sprechen Sie uns an.

ACHTUNG

Zusatzfunktionen hängen am Tarif und sind nicht selbstverständlich in den Standardtarifen enthalten. Ob und zu welchen Konditionen sich etwas freischalten lässt, klären wir im Einzelfall mit Ihnen – planen Sie eine Funktion also nicht fest ein, bevor das geklärt ist.

HINWEIS

Umgekehrt gilt: Sehen Sie einen Menüpunkt, der hier nicht beschrieben ist, haben Sie vermutlich eine kundenspezifische Erweiterung. Fragen Sie im Zweifel bei uns nach, statt zu experimentieren.

3. Erste Schritte

3.1 Anmelden

Rufen Sie <https://login.mmdial.de> auf. Sie brauchen:

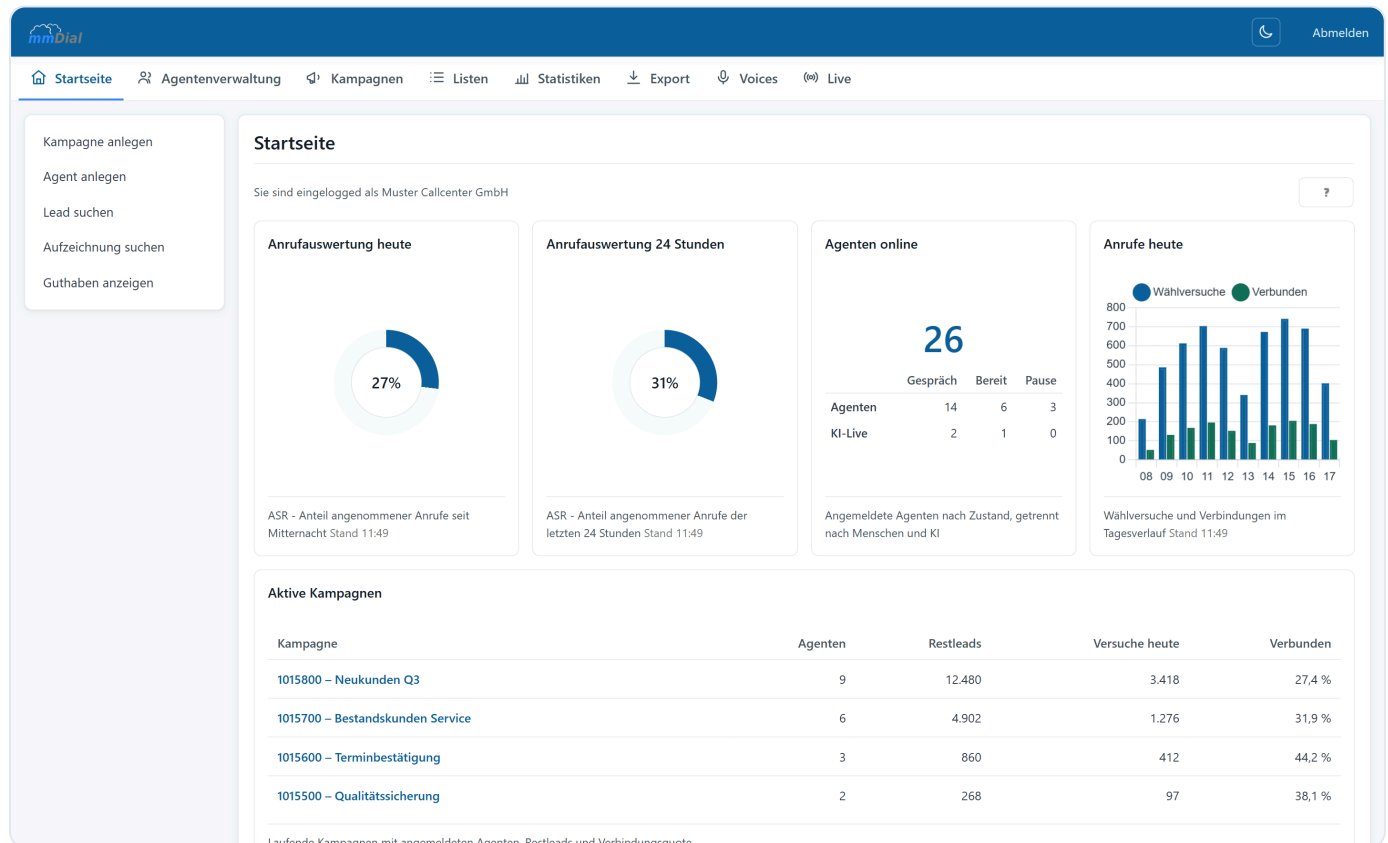
- Ihre **Nutzerkennung** – eine Zahl, zum Beispiel **1015**
- Ihr **Passwort**

Beides haben Sie nach der Registrierung per E-Mail erhalten. Nach der Anmeldung landen Sie auf der Startseite der Verwaltung.

ACHTUNG

Die Nutzerkennung der Verwaltung ist nicht dieselbe Kennung, mit der sich Ihre Agenten anmelden. Agenten haben eigene Zugänge, die Sie selbst anlegen – siehe Kapitel *Agenten und Gruppen*.

3.2 Aufbau der Oberfläche



Die Oberfläche ist immer gleich aufgebaut:

- **Oben die blaue Leiste** mit dem Logo, dem Umschalter für helles und dunkles Design und der Schaltfläche *Abmelden*.
- **Darunter die Hauptnavigation:** Startseite, Agentenverwaltung, Kampagnen, Listen, Statistiken, Export, Voices, Live.
- **Links das Untermenü**, das sich je nach gewähltem Bereich ändert. Auf der Startseite stehen dort die häufigsten Handgriffe.
- **Rechts der Arbeitsbereich.**

Auf schmalen Bildschirmen klappen Navigation und Untermenü über eine Schaltfläche auf.

3.3 Helles und dunkles Design

Der Umschalter in der oberen Leiste wechselt zwischen hellem und dunklem Design. Die Wahl wird in Ihrem Browser gemerkt und gilt beim nächsten Aufruf wieder.

3.4 Was die Startseite zeigt

Kachel	Bedeutung
Anrufauswertung heute	ASR seit Mitternacht – der Anteil der Wählversuche, aus denen ein Gespräch mit einem Agenten wurde
Anrufauswertung 24 Stunden	Dieselbe Kennzahl über die letzten 24 Stunden
Agenten online	Angemeldete Agenten nach Zustand: im Gespräch, bereit, in Pause. Menschen und KI-Agenten werden getrennt gezählt
Anrufe heute	Wählversuche und tatsächlich verbundene Gespräche im Tagesverlauf
Aktive Kampagnen	Je laufender Kampagne: angemeldete Agenten, Restleads, Versuche heute und Verbindungsquote

Über den Verweis in jeder Kampagnenzeile springen Sie direkt in die Kampagne oder in deren Live-Ansicht.

3.5 Schnellzugriff

Das Untermenü der Startseite führt zu den fünf häufigsten Aufgaben:

- Kampagne anlegen
- Agent anlegen
- Lead suchen
- Aufzeichnung suchen
- Guthaben anzeigen

4. Agenten und Gruppen

Bevor jemand telefonieren kann, braucht er einen Agentenzugang. Sie finden alles dazu unter **Agentenverwaltung**.

Agentenverwaltung

Übersicht:

Anzahl Agenten: **134** Verfügbare Agenten: **255** Verbleibend: **121**
 Anzahl aktive Agenten: **7** Verfügbare aktive Agenten: **127** Verbleibend: **120**

Auflistung aller angelegten Agenten:

Suchen

Alle Agenten anzeigen | Nur aktive Agenten anzeigen | Nur inaktive Agenten anzeigen

	Name	Login	Gruppe
bearbeiten	Berger, Miriam	1015001	Standard Agenten
bearbeiten	Kowalski, Sven	1015002	Standard Agenten
bearbeiten	Aydin, Tarik	1015003	Standard Agenten
bearbeiten	Hoffmann, Jana	1015004	Bestandskunden
bearbeiten	Schulz, Andre	1015005	Standard Agenten
bearbeiten	Novak, Lena	1015006	Bestandskunden
bearbeiten	Demir, Kaan	1015007	Termine
bearbeiten	Wagner, Petra	1015008	Termine
bearbeiten	Brandt, Timo	1015009	Qualitätssicherung

4.1 Die Übersicht verstehen

Ganz oben stehen vier Zahlen:

- **Anzahl Agenten** – wie viele Zugänge Sie insgesamt angelegt haben
- **Anzahl aktive Agenten** – wie viele davon auf *aktiv* stehen
- **Verfügbare Agenten / Verfügbare aktive Agenten** – Ihr gebuchtes Kontingent
- **Verbleibend** – wie viele Sie noch anlegen dürfen

HINWEIS

Ein Agentenzugang kostet nichts extra – begrenzt ist nur die Anzahl der **gleichzeitig angemeldeten** Agenten durch Ihr gebuchtes Paket. Sie können also mehr Zugänge anlegen, als gleichzeitig telefonieren.

4.2 Einen Agenten anlegen

1. Agentenverwaltung → Agent erstellen

2. Name und Anmeldedaten eintragen
3. Zustand festlegen: *aktiv* für alle, die telefonieren sollen
4. Gruppe zuordnen
5. Rechte setzen (siehe unten)
6. Speichern

4.3 Rechte je Agent

Recht	Wirkung
Lead-Suche	<i>Nicht erlaubt, Suche in Kampagne oder Suche in allen Kampagnen.</i> Bestimmt, ob ein Agent selbst nach Datensätzen suchen darf
Listen löschen	Erlaubt dem Agenten das Löschen von Listen. Im Normalfall aus
Listen-Exporte	Erlaubt dem Agenten, Exporte zu ziehen
Aufzeichnungen anhören	Erlaubt Zugriff auf die Sprachaufzeichnungen
Nur Verwaltung	Der Zugang kann sich nicht am Agentenarbeitsplatz anmelden – gedacht für Teamleitungen, die nur zusehen und auswerten
Gruppenadministrator	Darf die Agenten der eigenen Gruppe verwalten

TIPP

Legen Sie Teamleitungen als *Nur Verwaltung* an. Solche Zugänge zählen nicht gegen Ihr Kontingent gleichzeitig telefonierender Agenten.

4.4 Gruppen

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Die Gruppenverwaltung wird für Ihren Zugang freigeschaltet.

Gruppen bündeln Agenten und deren Kampagnenrechte. Statt jedem Agenten einzeln zu sagen, welche Kampagnen er sehen darf, ordnen Sie ihn einer Gruppe zu.

- **Gruppen auflisten** zeigt alle Gruppen mit den zugeordneten Kampagnen.
- **Gruppe erstellen** legt eine neue an; anschließend wählen Sie, ob sie *alle Kampagnen* oder nur bestimmte sehen darf.

Ein typischer Aufbau:

- *Standard Agenten* – nur die aktuellen Outbound-Kampagnen
- *Bestandskunden* – nur die Servicekampagnen
- *Teamleitung* – alle Kampagnen, zusätzlich Gruppenadministrator

4.5 Arbeitsplätze

Die Telefonie gehört in mmDial zum Agenten: Wer sich anmeldet, kann von jedem Rechner aus arbeiten. In einigen älteren Einrichtungen hängt sie stattdessen am Arbeitsplatz.

VERALTET – WIRD ABGELÖST

Die getrennte Verwaltung von Agenten und Arbeitsplätzen ist **veraltet und wird abgeschafft**. Für neue Einrichtungen wird sie nicht mehr eingesetzt. Betroffene Bestandskunden finden die Beschreibung im **Zusatzhandbuch Arbeitsplätze**; alle anderen können diesen Abschnitt überspringen.

5. Kampagnen

Die Kampagne ist die zentrale Einheit in mmDial. Sie bündelt:

- eine oder mehrere **Adresslisten**
- die **Agenten**, die darin arbeiten
- das **Wahlverhalten**
- die **Wahlstatus**, die Agenten setzen können
- die angezeigte **Rufnummer**
- optional ein **Auftragsformular**

5.1 Eine Kampagne anlegen

1. Kampagnen → Neue Kampagne

2. Namen vergeben – wählen Sie etwas Sprechendes wie **Neukunden Q3**, nicht **Test 4**

3. Speichern

4. Anschließend die Einstellungen durchgehen (nächste Abschnitte)

Die **Kampagnen-ID** vergibt das System. Sie taucht in Exporten, Statistiken und Dateinamen auf – notieren Sie sie sich, wenn Sie mit Auftraggebern über Zahlen sprechen.

5.2 Allgemeine Einstellungen

Feld	Bedeutung
Kampagnenname	Frei wählbar, erscheint überall in der Oberfläche
Aktiv	Steht das auf <i>Nein</i> , wird nicht gewählt und Agenten können sich nicht einbuchen
Auftragsformular	Welche Maske der Agent im Gespräch sieht – <i>kein</i> , <i>intern</i> oder <i>extern</i>
Maximaler Adressverbrauch pro Minute	Deckel für die Anzahl gewählter Adressen. Schützt knappe Bestände
Beschreibung	Interne Notiz
Farbe und Kürzel	Erleichtern das Auseinanderhalten vieler Kampagnen

5.3 Die Bereiche der Kampagneneinstellung

Die Einstellungsseite ist in aufklappbare Bereiche gegliedert:

- **Allgemeine Einstellungen** – siehe oben
- **Wählverhalten** – wie und wie schnell gewählt wird
- **Wählstatus** – welche Ergebnisse Agenten setzen können
- **Wählstatus alternative Rufnummer** – dasselbe für die zweite Rufnummer eines Leads
- **Wahlregeln** – welche Status erneut angewählt werden
- **Weitere Einstellungen** – Aufzeichnung, Rufnummernanzeige und Sonderfälle

5.4 Das Untermenü der Kampagnen

Punkt	Wofür
Neue Kampagne	Kampagne anlegen
Kampagnenliste	Alle Kampagnen, aktive und inaktive getrennt filterbar
Übersicht	Kennzahlen der gewählten Kampagne
Bearbeiten	Die Einstellungsseite
Listenverwaltung	Welche Listen hängen an dieser Kampagne
Liste hochladen	Adressen einspielen
Listen Mischen	Mehrere Listen anteilig einspeisen
Auftragsformular	Die Maske für den Agenten
Kampagnen Status	Eigene Wahlstatus
Kampagnen Module	Zusatzfunktionen im Agentenarbeitsplatz
Status Hotkeys	Tastenkürzel für Status
Status Übertrag	Automatische Übergabe an andere Kampagnen
Pausen Einstellungen	Pausengründe
Filter	Selektive Lead-Einspeisung
Sperrliste (DNC)	Nicht anzurufende Nummern
Arbeitszeiten verwalten	Wann automatisch gewählt wird
Agentenmaske	Der Maskeneditor
Löschen	Kampagne entfernen

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Nicht alle diese Punkte sind in jedem Zugang vorhanden. Auftragsformular, Pausen, Arbeitszeiten, Listen-Mix und einige weitere werden getrennt freigeschaltet.

ACHTUNG

Eine Kampagne lässt sich nur löschen, wenn sie **nicht aktiv** ist und keine aktiven Listen mehr hängen. Das ist Absicht – es verhindert, dass laufende Arbeit versehentlich verschwindet.

5.5 Eine Kampagne kopieren

Statt eine ähnliche Kampagne von Hand nachzubauen, kopieren Sie eine bestehende. Der Kopiermodus übernimmt Einstellungen, Status und Formularzuordnung. Die Listen bleiben bei der Quellkampagne.

6. Wählverhalten

Hier entscheidet sich, wie produktiv Ihre Kampagne läuft – und ob Sie rechtlich sauber bleiben.

6.1 Die Wählmethode

Methode	Wann sinnvoll
Manuell	Der Agent startet jeden Anruf selbst. Für Rückrufe, Bestandskunden, Terminbestätigungen
Vorausschauend (Predictive)	Das System wählt mehrere Nummern gleichzeitig und rechnet laufend nach. Ab etwa fünf bis acht gleichzeitig arbeitenden Agenten sinnvoll

Bei der vorausschauenden Anwahl wählen Sie zusätzlich das **Wähllevel**: entweder fest (zum Beispiel [2.5](#) Leitungen je Agent) oder automatisch.

6.2 Die Automatikstufen

Stufe	Verhalten
Durchschnittlich	Vorsichtig. Wenig Verlust, dafür etwas mehr Wartezeit für Agenten
Aggressiv	Höhere Auslastung, mehr Risiko für verworfene Anrufe
Strikt	Maximale Auslastung. Nur mit gutem Adressbestand und wachem Auge

6.3 Die Verlustquote

Ein **verworfenen Anruf** entsteht, wenn jemand abnimmt und gerade kein Agent frei ist. Das ärgert Angerufene und ist rechtlich heikel.

- **Maximale Verlustquote** – der Grenzwert, den mmDial einhalten soll. Der Dialer drosselt selbstständig, bevor er ihn erreicht. Ob Sie diesen Wert selbst ändern dürfen und in welchen Schritten, ist für Ihren Zugang festgelegt.
- **Ruf verwerfen nach (Sekunden)** – wie lange ein Angerufener maximal wartet.
- **DROP Aktion** und **DROP Ziel** – was passiert, wenn doch verworfen wird: auflegen oder eine Ansage abspielen.

ACHTUNG

Setzen Sie die Verlustquote nicht auf einen hohen Wert, „damit mehr durchkommt“. Sie riskieren damit Beschwerden und Bußgelder. Ein niedriger einstelliger Prozentwert ist der übliche Rahmen.

6.4 Wiederanwahl

- **Neu wählen nach** – Wartezeit, bevor eine nicht erreichte Nummer erneut probiert wird
- **Maximale Anzahl Versuche** – danach ruht der Lead

6.5 Zeitfenster

Unter **Arbeitszeiten (nur automatische Anwahl)** legen Sie fest, wann gewählt werden darf. Es gibt fertige Vorlagen (9–17 Uhr, 12–17 Uhr, 17–21 Uhr, 9–21 Uhr, 24 Stunden) und ein frei einstellbares Fenster.

ACHTUNG

Halten Sie die gesetzlich zulässigen Anrufzeiten ein. mmDial setzt technisch um, was Sie einstellen – die rechtliche Prüfung bleibt bei Ihnen.

6.6 Rufnummernanzeige (CLIP)

- **CLIP-Rufnummer** – welche Nummer beim Angerufenen erscheint
- **CLIP-Rufnummern für Vorwahlen** (getrennt freischaltbar) – hinterlegen Sie eine Liste im Format `Vorwahlcode;CLIP-Rufnummer;Beschreibung`, dann wird die zur Zielvorwahl passende Nummer angezeigt
- **Agenten-CLIP** – wahlweise immer die Kampagnennummer oder, falls hinterlegt, die Rufnummer des Agenten

6.7 Gesprächspartner-Erkennung

Erkennt Anrufbeantworter und Bandansagen und sortiert sie aus, bevor ein Agent gebunden wird. Ohne diese Funktion landen Ihre Agenten regelmäßig auf Mailboxen.

6.8 Weitere Einstellungen

Feld	Bedeutung
Halte-Musik	Was ein Angerufener hört, bis der Agent übernimmt
Doublettenprüfung	Verhindert Mehrfachanwahl derselben Nummer
Aufnahme des Agentenkanals	Ob nur der Agent oder das gesamte Gespräch aufgezeichnet wird
Aufnahmeverzögerung	Startet die Aufzeichnung erst nach einigen Sekunden
Lead-Suche für Agenten	Wie bei den Agentenrechten, hier je Kampagne
Kampagnen Dial Prefix	Technische Vorwahl für die Anwahl

7. Wählstatus, Hotkeys und Status-Übertrag

7.1 Wozu Wählstatus dienen

Am Ende jedes Gesprächs setzt der Agent einen Status. Daraus entstehen Ihre Auswertung, Ihre Wiedervorlagen und Ihre Exporte. mmDial bringt Standardstatus mit; Sie ergänzen sie je Kampagne.

Häufige Standardkürzel:

Kürzel	Bedeutung
NEW	Neuer Lead, noch nicht angerufen
A / AA	Erreicht bzw. Anrufbeantworter
B	Besetzt
N / NA	Nicht erreicht bzw. kein Anschluss
DROP	Verworfenener Anruf
CALLBK	Wiedervorlage vereinbart
SALE	Erfolg

7.2 Eigene Status anlegen

Unter **Kampagnen** → **Kampagnen Status** legen Sie eigene Status an. Je Status bestimmen Sie:

- **Status ist Verkauf** – zählt in der Auswertung als Erfolg
- **Status ist Kein Interesse** – zählt als Absage
- **Status für Rückrufe** – erzeugt automatisch eine Wiedervorlage
- **Status für Kampagnen-Sperrliste** – nimmt den Lead dauerhaft aus der Anwahl
- **Auswählbar durch Agenten** – manche Status setzt nur das System

TIPP

Halten Sie die Liste kurz. Zwölf Status, die ein Agent im Gespräch überblickt, liefern bessere Daten als vierzig, die er rät.

7.3 Status-Hotkeys

Unter **Status Hotkeys** legen Sie Tastenkürzel fest. Agenten setzen den Status dann per Tastendruck statt per Mausklick – bei hohem Durchsatz spart das spürbar Zeit.

7.4 Status-Übertrag

Der Status-Übertrag verschiebt oder kopiert einen Lead automatisch, sobald ein bestimmter Status gesetzt wird. Ziele:

- **Export in Kampagne** – zum Beispiel alle Verkäufe in eine QM-Kampagne
- **Export in Liste** – in eine bestimmte Liste
- **Export in Auftragsformular** – in ein anderes Formular

Zusätzliche Möglichkeiten:

- Alle Daten und die Historie mitkopieren
- Nur die neueste Historie je Lead kopieren
- Felder in der Zielkampagne leeren
- Das Auftragsformular mitkopieren

Ein Status-Übertrag lässt sich aktivieren und deaktivieren, ohne ihn zu löschen.

7.5 Wahlregeln

Unter **Wahlregeln** in den Kampagneneinstellungen bestimmen Sie, welche Wählstatus erneut angewählt werden. Damit steuern Sie, ob ein Nichterreichter noch einmal drankommt oder ruht.

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Die automatischen Wahlregeln werden getrennt freigeschaltet.

Ergänzend gibt es **automatische Wahlregeln für nicht erreichte Leads**: Sie hinterlegen eine Filterregel, eine Laufzeit und eine Ziel-Liste. Das System arbeitet die Regel zeitgesteuert ab und verschiebt die betroffenen Leads.

8. Pausen und Arbeitszeiten

8.1 Pausengründe

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Die Pausenverwaltung ist nicht in jedem Zugang aktiv.

Unter **Kampagnen** → **Pausen Einstellungen** legen Sie fest, welche Pausengründe ein Agent auswählen kann – etwa *Kurzpause, Mittag, Schulung, Technisches Problem*.

Je Pausentyp lässt sich ein **Zeitlimit** hinterlegen. In der Auswertung sehen Sie später, wie viel Zeit auf welchen Grund entfallen ist.

Einstellungen lassen sich aus einer anderen Kampagne kopieren, statt sie erneut einzugeben.

8.2 Arbeitszeiten

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Die eigenständige Arbeitszeitverwaltung wird getrennt freigeschaltet. Das Zeitfenster für die automatische Anwahl stellen Sie unabhängig davon je Kampagne ein.

Unter **Arbeitszeiten verwalten** hinterlegen Sie je Wochentag ein Standard-Zeitfenster (Anfang und Ende) sowie Tagesoptionen. Das steuert die automatische Anwahl.

9. Listen und Leads

9.1 Die drei Ebenen

- **Kampagne** – der Auftrag
- **Liste** – ein Stapel Adressen, meist eine CSV-Lieferung
- **Lead** – ein einzelner Datensatz

Eine Kampagne kann beliebig viele Listen haben. Ein Lead gehört immer zu genau einer Liste.

9.2 Eine Liste hochladen

1. Listen → Liste hochladen

2. Kampagne wählen

3. Beschreibung eintragen – nehmen Sie den Dateinamen oder die Lieferwoche

4. Die CSV-Datei in das gestrichelte Feld ziehen oder über auswählen suchen

5. Hochladen

Die Datei muss eine **CSV-Datei mit Semikolon als Trennzeichen** sein. Die maximale Dateigröße wird Ihnen unter dem Feld angezeigt.

9.3 Felder zuordnen

Nach dem Hochladen sehen Sie eine Vorschau Ihrer Daten. Rechts steht die Liste der **Kundenfelder**, die mmDial kennt. Ziehen Sie jedes benötigte Feld auf die passende Spalte:

Feld	Hinweis
Telefonnummer	Pflichtfeld
Telefonnummer (Vorwahl) / (Nummer)	Falls die Nummer in Ihrer Datei geteilt vorliegt
alternative Telefonnummer	Zweitnummer, die der Agent bei Bedarf wählt
Titel, Vorname, Nachname	
Firmenname	
Straße, Hausnummer, PLZ, Ort	
Land (Kürzel)	Zweibuchstabiges Länderkürzel
Geburtstag	
Zusatz, Hinweise	Freitextfelder für alles Weitere
Externe LeadID	Ihre eigene oder die ID des Auftraggebers – wichtig für den Rückexport

Die Zuordnung müssen Sie nur einmal machen; danach starten Sie den Import.

9.4 Import-Einstellungen

Einstellung	Wirkung
Doublettencheck auf Kampagne	Nummern, die in dieser Kampagne schon existieren, werden übersprungen
Doublettencheck auf alle Kampagnen	Dasselbe über Ihren gesamten Bestand
Ungültige Rufnummern filtern	Offensichtlich unbrauchbare Nummern fliegen raus
Vorwahl für Liste	Ergänzt eine feste Vorwahl, falls sie in den Daten fehlt
Datei-Encoding	ISO-8859-1, Windows-1252 oder UTF-8
Lead-Status	Mit welchem Status die Leads starten, üblicherweise NEW

TIPP

Wenn nach dem Import Umlaute zerschossen sind, war das Encoding falsch. Löschen Sie die Liste und importieren Sie erneut mit der anderen Einstellung – das geht schneller als nachträgliches Reparieren.

9.5 Große Dateien

Sehr große Importe laufen im Hintergrund. Den Fortschritt sehen Sie unter **Listen** → **Importe im Hintergrund**.

9.6 Die Listenverwaltung

Listenverwaltung

Listen laden

	Listen ID	Listen Name	In Kampagne	Status	Anzahl Leads	Archiv?	Statistik Anzeigen
☐	10241	NRW_Neukunden_KW34.csv	Neukunden Q3	Aktiv	8.420	nein	Statistik
☐	10238	Bayern_Neukunden_KW34.csv	Neukunden Q3	Aktiv	4.060	nein	Statistik
☐	10233	Bestand_Service_2026-08.csv	Bestandskunden Service	Aktiv	4.902	nein	Statistik
☐	10229	Termine_September.csv	Terminbestätigung	Aktiv	860	nein	Statistik
☐	10221	QS_Stichprobe_KW33.csv	Qualitätssicherung	Aktiv	268	nein	Statistik
☐	10214	NRW_Neukunden_KW31.csv	Neukunden Q3	Inaktiv	9.115	ja	Statistik
☐	10208	Nachfass_Juli.csv	Nachfassaktion	Inaktiv	2.740	ja	Statistik
					0		

Alle Keine
Aktion für ausgewählt:
Drehen

Unter **Listen** → **Alle Listen anzeigen** stehen Ihre Listen mit Listen-ID, Name, Kampagne, Status, Anzahl Leads und Archivkennzeichen.

Markieren Sie eine oder mehrere Listen und wählen Sie unten eine **Aktion**:

Aktion	Bedeutung
Drehen	Alle nicht erfolgreich abgeschlossenen Leads zurück in die Anwahl geben
Aktivieren / Deaktivieren	Bestimmt, ob aus dieser Liste gewählt wird
Archivieren	Aus dem Arbeitsbereich nehmen, Auswertung bleibt erhalten
Aus Archiv holen	Rückgängig
Exportieren	Als Datei herausziehen
Löschen	Endgültig entfernen

ACHTUNG

Eine **aktive** Liste lässt sich nicht löschen, eine **archivierte** ebenfalls nicht. Deaktivieren beziehungsweise aus dem Archiv holen Sie sie zuerst.

9.7 Listen drehen

Beim Drehen bekommen alle Leads, die kein endgültiges Ergebnis haben, wieder den Ausgangsstatus. Die Anzeige *Angerufen seit letztem Drehen* hilft Ihnen einzuschätzen, ob sich ein weiterer Durchlauf lohnt.

9.8 Listen mischen

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Das Mischen mehrerer Listen wird getrennt freigeschaltet.

Unter **Listen Mischen** speisen Sie mehrere Listen gemeinsam ein:

- **anteilig** – eine Liste nach der anderen im Wechsel (1, 2, 3, 1, 2, 3 ...)
- **zufällig**
- mit Angabe, wie viele Leads je Liste gezogen werden

Das ist nützlich, wenn Sie mehrere Chargen gleichmäßig abarbeiten sollen, statt eine zuerst zu verbrennen.

9.9 Einen einzelnen Lead finden

Listen → **Lead suchen** durchsucht Ihren Bestand nach Rufnummer, Name oder LeadID. Im Ergebnis können Sie den Datensatz ansehen, bearbeiten, verschieben, kopieren, sperren oder löschen – und die Gesprächshistorie samt Wiedervorlagen einsehen.

10. Filter und Leadmanager

10.1 Der Filterbaukasten

Unter **Kampagnen** → **Filter** bauen Sie Regeln zusammen, nach denen Leads eingespeist werden. Damit telefonieren Sie gezielt statt den ganzen Bestand von vorn.

Eine Filterregel besteht aus einem Feld, einem Vergleich und einem Wert – zum Beispiel *PLZ beginnt mit 40* oder *Geburtsdatum vor 1970*. Mehrere Bedingungen lassen sich kombinieren.

Zur Auswahl stehen unter anderem: Anrede, Vor- und Nachname, Straße, PLZ, Ort, Land, Geburtsdatum, Firmenname, Status, Listen-ID sowie Ihre Zusatzfelder.

Gespeicherte Filter erscheinen in der Kampagne und lassen sich ein- und ausschalten.

10.2 Der Leadmanager

Listen → **Leadmanager** ist das Werkzeug für alles, was mit den Rohdaten passieren muss, bevor sie in eine Kampagne dürfen.

Er kann Bestände **anreichern** – also Felder aus einer zweiten Quelle ergänzen:

- anhand der **Rufnummer**
- anhand der **LeadID**
- anhand der **externen LeadID**
- anhand eines beliebigen **Lead-Felds**
- über eine **Vergleichstabelle**
- aus einem **Auftragsformular** anhand der LeadID

Außerdem:

- **Adressanschrift trennen** – zerlegt `Beispielstrasse 6 12345 Ort` in die Einzelfelder
 - **Datumsformate umwandeln** – zwischen `TT.MM.JJJJ`, `JJJJ-MM-TT` und Datum mit Uhrzeit
 - **Dateien filtern** – CSV-, Text- und Tabellendateien per Drag & Drop einlesen und gefiltert wieder herunterladen
-

11. Sperrliste (DNC)

Rufnummern, die nicht mehr angerufen werden dürfen, gehören auf die Sperrliste.

11.1 Zwei Ebenen

- **Kampagnen-Sperrliste** – gilt nur für eine Kampagne. Zu finden unter **Kampagnen** → **Sperrliste (DNC)**
- **Globale Sperrliste** – gilt für Ihren gesamten Bestand. Zu finden unter **Listen** → **DNC Liste**

11.2 Einträge pflegen

- Einzelne Nummern von Hand hinzufügen
- Über **DNC Import/Export** ganze Listen einspielen oder herausziehen
- Alle gefundenen Leads einer Suche auf einmal sperren
- Bereits gesperrte Leads anzeigen
- Die Liste leeren

Agenten können einen Lead direkt aus dem Gespräch heraus sperren. Beim Import werden gesperrte Nummern übersprungen.

ACHTUNG

Werbewidersprüche müssen Sie zuverlässig umsetzen. Nutzen Sie im Zweifel die **globale** Sperrliste – sie greift auch dann, wenn dieselbe Nummer später in einer anderen Kampagne auftaucht.

12. Auftragsformular und Agentenmaske

12.1 Wozu ein Auftragsformular?

Wenn Ihre Agenten mehr erfassen sollen als einen Status – Bestellungen, Termine, Beratungsprotokolle – bekommen sie ein Auftragsformular. Es erscheint im Agentenarbeitsplatz neben den Kundendaten.

12.2 Intern oder extern

- **intern** – Sie bauen die Maske in mmDial selbst
- **extern** – Sie binden ein Formular aus Ihrem eigenen System ein. mmDial übergibt die Gesprächsdaten, die Verarbeitung bleibt bei Ihnen

12.3 Der Maskeneditor

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Der Maskeneditor wird für Ihren Zugang freigeschaltet. Ohne ihn richten wir Auftragsformulare für Sie ein.

Unter **Kampagnen** → **Agentenmaske** stellen Sie die Maske zusammen.

Feldtypen:

- Textfeld
- Dropdownauswahl
- Mehrfachauswahl
- Checkbox
- Datumsfeld

Felder aus dem Kundendatensatz lassen sich direkt einsetzen: Vorname, Nachname, Firmenname, Straße, Hausnummer, Ort, Land, Geburtsdatum, LeadID, Listen-ID, externe LeadID.

Anordnung: Die Maske besteht aus Karten, die sich hinzufügen und entfernen lassen. Felder verschieben Sie nach links, rechts, oben und unten und ändern ihre Größe. Bei umfangreichen Masken legen Sie mehrere Seiten an.

Feldrechte bestimmen je Agent oder Gruppe, ob ein Feld sichtbar, schreibbar oder nur lesbar ist.

Vorschau: Bevor Sie die Maske freischalten, sehen Sie sie so, wie der Agent sie sehen wird.

TIPP

Der Editor zeigt auch den erzeugten Code. Von Hand geschriebene Masken erkennt er und lässt sie in Ruhe – wenn dort „*Diese Maske ist von Hand geschrieben*“ steht, ändern Sie sie nicht über den Baukasten, sonst geht die Handarbeit verloren.

12.4 Der Agent darf den Lead bearbeiten

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Diese Funktion wird für Ihren Zugang freigeschaltet. Ohne die Freischaltung erscheint die Karte im Kampagnen-Editor nicht.

Fällt im Gespräch auf, dass der Name falsch geschrieben oder die Anschrift veraltet ist, musste das bisher jemand im Nachgang im Leadmanagement richten – oder es blieb stehen.

Je Kampagne geben Sie frei:

- **welche Felder** der Agent ändern darf
- ob die **Rufnummern** dazugehören
- **wohin die Benachrichtigung** über die Änderung geht

ACHTUNG

Die Rufnummern sind der heikle Teil. Ein Agent, der die Nummer ändert, ändert damit, wen Ihr Dialer das nächste Mal anruft. Geben Sie sie nur frei, wo das wirklich gebraucht wird.

12.5 Erzwungene Status

Sie können festlegen, dass bestimmte Status nur gesetzt werden dürfen, wenn das Auftragsformular vollständig ausgefüllt ist. Der Agent bekommt sonst den Hinweis „*Auftragsformular nicht ausgefüllt!*“.

12.6 Dokumentenversand

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Der Dokumentenversand wird für Ihren Zugang freigeschaltet.

Fertige Formulare lassen sich als Druckauftrag ausgeben oder als E-Mail mit Anhang versenden – auf Wunsch personalisiert mit den Daten aus dem Formular. Absender, Empfänger, Betreff und Anhänge stellen Sie je Dokument ein.

13. Inbound und Call Blending

Mit Call Blending nehmen Ihre Agenten eingehende Anrufe an, während sie in einer Outbound-Kampagne arbeiten. Eingehende Gespräche haben dabei Vorrang vor der automatischen Anwahl, und bei bekannten Anrufern sieht der Agent sofort die Kundendaten.

Dazu gehören Inbound-Kampagnen, Warteschlangen mit Ansage und Wartemusik, Sprachmenüs, Voicemail und die bevorzugte Behandlung bestimmter Anrufer.

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Inbound wird für Ihren Zugang freigeschaltet und ist nicht bei allen Kunden aktiv; einzelne Bestandteile werden zusätzlich getrennt aktiviert. Die vollständige Anleitung steht im **Zusatzhandbuch Inbound** – dort finden Sie auch, in welcher Reihenfolge Sie einrichten sollten und welche Stolpersteine häufig vorkommen.

14. KI Agent Live

NUR IN MMDIAL COMFORT

KI Agent Live wird **pro Kunde freigeschaltet**. Ist die Funktion bei Ihnen nicht sichtbar, sprechen Sie uns an.

14.1 Was der KI-Agent tut

Bei einer KI-Kampagne führt nicht ein Mensch das Gespräch, sondern ein KI-Agent. Der Dialer wählt wie gewohnt; nimmt jemand ab, übernimmt die KI, spricht mit einer natürlichen Stimme und folgt dem Leitfaden, den Sie hinterlegt haben.

Erkennt sie einen Anrufbeantworter, legt sie auf. Erkennt sie Interesse, leitet sie an einen Ihrer Agenten weiter.

14.2 Eine KI-Kampagne einrichten

1. Kampagne wie gewohnt anlegen
2. In den Kampagneneinstellungen **KI Kampagne** auf *Ja* setzen
3. Als **KI Kampagnen-Typ** *KI Agent Live* wählen
4. Prompts, Stimme und Grenzen einstellen (siehe unten)

14.3 Die Prompts

Prompt	Wofür
KI Prompt	Der Gesprächsleitfaden. Wer ruft an, worum geht es, was soll erfragt werden, was auf keinen Fall gesagt werden
KI SALE Prompt	Beschreibt, wann ein Gespräch als Erfolg gilt
Prompt für Weiterleitung	Beschreibt, wann an einen Menschen übergeben wird

Prompts schreiben Sie in normalem Deutsch, nicht in einer Programmiersprache.

TIPP

Formulieren Sie knapp und in Anweisungsform. „Frage zuerst, ob der Gesprächspartner Entscheider ist. Wenn nein, beende das Gespräch höflich.“ wirkt besser als ein langer Fließtext.

14.4 Stimme und Gesprächseinstieg

- **KI Stimme** – mehrere Stimmen in verschiedenen Sprachen, weibliche wie männliche
- **Gesprächsanfang durch** – *Kunde spricht zuerst* oder *Agent spricht zuerst*
- Spricht die KI zuerst: **fester erster Satz** oder ein **Prompt für den ersten Satz**, eine **Verzögerung** und die Angabe, ob sie **unterbrechbar** ist
- Spricht der Kunde zuerst: nach welcher Wartezeit die KI von selbst anfängt, falls nichts kommt

14.5 Feste Ansage vor der KI

Sie können eine Audiodatei abspielen lassen, bevor die KI übernimmt – etwa eine Begrüßung oder den gesetzlich nötigen Hinweis. Hinterlegen Sie die Adresse der `.mp3` und deren Länge. Optional geben Sie den gesprochenen Text zusätzlich als Schrift mit, damit die KI ihn kennt und nicht doppelt begrüßt.

14.6 Grenzen

Einstellung	Bedeutung
Maximale Gesprächslänge mit KI	Deckel für den KI-Teil
Maximale Gesprächslänge gesamt	Inklusive Weiterleitung
Minimale Gesprächslänge für SALE Prompt	Verhindert, dass Kurzkontakte als Erfolg zählen
Zeitfenster der Kampagne	Wann sie läuft. Sie beginnt und endet automatisch; das Feld nennt den zulässigen Rahmen

Zusätzlich ist die Anzahl **gleichzeitiger KI-Leitungen** begrenzt und wird pro Kunde festgelegt.

HINWEIS

Die KI-Funktionen werden **je nach gewünschter Funktion international eingekauft** – welcher Anbieter zum Einsatz kommt, hängt davon ab, was die Kampagne können soll. Welche das in Ihrem Fall sind, nennen wir bei der Freischaltung; die Angaben zur Verarbeitung stehen im Auftragsverarbeitungsvertrag.

14.7 Weiterleitung an einen Menschen

Sie hinterlegen:

- den **Prompt für die Weiterleitung**
- die **Zielfnummer** im Format `0049...`
- optional die **Caller-ID**, die dabei angezeigt wird. Bleibt das Feld leer, wird die Rufnummer des Angerufenen verwendet

Der übernehmende Agent sieht die Kundendaten sofort in seiner Maske.

14.8 Anrufbeantworter-Erkennung

Zwei Erkennungsmethoden:

- **Erkennung im KI-Gespräch** (Standard) – greift erst, sobald die KI übernommen hat
- **Erkennung direkt am Rufaufbau** – funktioniert auch mit vorgeschalteter Ansage

Sie können die eingebaute Musterliste verwenden und zusätzlich hinterlegen:

- **starke Stichwörter**, die allein auslösen
- **schwache Stichwörter** mit einem Schwellwert
- Wörter, die **bewusst nicht** auslösen sollen – echte Menschen, die nicht abgeworfen werden dürfen
- eine **Mindestlänge**, ab der ein Text geprüft wird
- die **Monolog-Länge** als zusätzliches Indiz

14.9 KI in Live-Ansicht und Statistik

KI-Agenten werden getrennt von Menschen gezählt. In der Statistik gilt ein Anruf einer KI-Kampagne nur dann als erfolgreich, wenn er tatsächlich zur KI durchgestellt wurde.

ACHTUNG

Wenn Ihr Gegenüber mit einem automatisierten System spricht, muss das erkennbar sein. Ebenso gelten die Regeln für Telefonwerbung und für die Aufzeichnung von Gesprächen unverändert weiter. Bauen Sie den Hinweis in den Gesprächseinstieg ein.

15. Benachrichtigungen an andere Systeme (Webhooks)

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Die Benachrichtigungen stehen unter **Kampagnen** → **Module und Benachrichtigungen**. Der Menüpunkt hieß früher *Kampagnen Module*.

Wer seine Leads in einem eigenen System führt, musste bisher nachfragen, was mmDial daraus gemacht hat. Mit den Benachrichtigungen meldet mmDial sich von selbst.

In der Anwendung heißen sie *Benachrichtigungen*; wer aus der Entwicklung kommt, kennt sie unter dem Namen **Webhooks**. Gemeint ist dasselbe: mmDial ruft eine Adresse bei Ihnen auf, sobald etwas passiert.

15.1 Eine Regel anlegen

Je Kampagne hinterlegen Sie Regeln. Jede Regel hat einen **Auslöser** und ein oder mehrere **Ziele**.

Auslöser	Wann er greift
Statuswechsel	Ein Lead bekommt einen anderen Wahlstatus
Lead-Bearbeitung	Jemand ändert die Daten eines Leads

Je Regel wählen Sie zusätzlich, **wer** sie auslöst: der Agent, die Verwaltung oder die API. So bleibt eine Massenänderung aus dem Leadmanagement still, während jeder Agentenabschluss gemeldet wird.

15.2 Nur bei bestimmten Status

Jede Regel hat einen **Statusfilter**. Bleibt er leer, greift die Regel bei jedem Status – so war es vorher. Tragen Sie Status ein, löst nur noch bei diesen aus; beim Statuswechsel zählt dabei der **neue** Status.

TIPP

Der häufigste Fall ist eine Regel nur für den Erfolgsstatus. Ohne Filter bekommt Ihr System jeden „nicht erreicht“ mitgeteilt – und das sind die meisten.

15.3 Die Ziele

- bis zu **drei Adressen** je Regel, jede einzeln als **HTTP POST** oder als **JSON**
- wahlweise zusätzlich eine **E-Mail**, für die Sie eine eigene Vorlage schreiben

15.4 Was mitgeschickt wird

Immer dabei sind die **LeadID** und das Feld **user** – wer die Meldung ausgelöst hat. Dort steht die Agentenkennung, wenn ein Agent sie ausgelöst hat, `admin` bei einem Kundenkonto in der Verwaltung und `api` bei der Schnittstelle. Beim Statuswechsel kommen der **alte und der neue Status** dazu.

Welche Stammdatenfelder mitgehen, haken Sie an; zur Auswahl stehen dieselben Felder, die auch im Export und im Maskeneditor angeboten werden. Ein Knopf hakt alle auf einmal an.

15.5 Die E-Mail-Vorlage

Soll die Regel zusätzlich eine E-Mail schicken, schreiben Sie die Vorlage dazu im Editor – mit Formatierung, nicht als nacktes Textfeld. Die Vorlagen liegen bei den Dokumentenvorlagen, lassen sich also wiederverwenden.

TIPP

Testen Sie eine neue Regel gegen eine Adresse, die Ihnen die Anfrage einfach zurückspiegelt, bevor Sie sie auf Ihr Produktivsystem richten. Der Fehlergrund einer fehlgeschlagenen Zustellung steht in der Übersicht – aber nur, wenn die Gegenstelle überhaupt antwortet.

16. Die Schnittstelle (API)

mmDial hat eine HTTP-Schnittstelle. Damit arbeitet Ihr eigenes System direkt mit den Daten in mmDial, ohne dass jemand etwas von Hand exportiert und wieder einliest.

16.1 Was sich damit machen lässt

Bereich	Unter anderem
Leads	suchen, anlegen, bearbeiten – gesucht wird nach LeadID, Rufnummer, externer LeadID oder einem eigenen Feld
Export	Leads nach Status herausgeben, dazu die Historie der automatischen Exporte
Listen	anlegen, bearbeiten, auflisten, einzelne Liste abrufen
Kampagnen	auflisten, abrufen, bearbeiten; die Feldliste einer Kampagne holen
Wiedervorlagen	Rückruf anlegen, Rückrufe zu einem Lead abrufen
Sperrliste	Nummern eintragen, prüfen, entfernen und abrufen – global oder je Kampagne
Auswertung	Kennzahlen einer Kampagne und die Live-Daten abrufen
Aufzeichnungen	nach LeadID, Rufnummer oder Agent suchen und die Datei holen
Historie	Bearbeitungs- und Übergabehistorie eines Leads nach Filter

Zusammen sind es über fünfzig Aktionen. Welche davon Sie brauchen, hängt an Ihrem System – sprechen Sie uns an, wir nennen Ihnen die passenden und das Aufrufformat.

16.2 Anmelden

Zwei Wege stehen offen: mit **Nutzerkennung und Passwort** oder mit einem **Token**, das als `Authorization: Bearer <token>` mitgeht. Das Token ist der bessere Weg: Es hängt nicht an einem Menschen, der das Haus verlassen kann, und Sie können es einzeln zurücknehmen, ohne ein Passwort zu ändern, das anderswo auch benutzt wird.

Mit der Aktion `authtest` prüfen Sie, ob eine Anmeldung funktioniert, bevor Sie den Rest bauen. Sie antwortet nur bei gültiger Anmeldung und nennt den Kunden, zu dem das Token gehört.

16.3 Token verwalten und begrenzen

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Die Token-Verwaltung wird für Ihren Zugang freigeschaltet. Ohne die Freischaltung legen wir Ihnen die Token auf Anfrage an.

Je Token lässt sich hinterlegen, **welche Aktionen es ausführen darf** – eine je Zeile. Bleibt die Liste leer, darf es alles. Steht etwas darin, wird jede andere Aktion abgewiesen und uns gemeldet.

TIPP

Legen Sie **ein Token je anbindendem System** an, nicht eines für alles, und begrenzen Sie es auf die Aktionen, die dieses System wirklich braucht. Ein Token, das nur Leads sucht, kann dann auch nur das – und beim Zurücknehmen müssen Sie nicht jede Anbindung gleichzeitig umstellen.

ACHTUNG

Ein Token ist ein Passwort. Es gehört nicht in eine Adresse, nicht in ein Protokoll und nicht in ein Repository – sondern in die Konfiguration des anbindenden Systems.

17. Live-Monitoring

mmDial

Abmelden

Startseite

Agentenverwaltung

Kampagnen

Listen

Statistiken

Export

Voices

Live

Live-Monitoring

KAMPAGNE

1015800 Neukunden Q3

Kampagne bearbeiten

Agenten

Überblick

Beides

Pause

Takt 5,0 s

11:49:45

AGENTEN ANGEMELDET

23

Telefonieren · Warten · Pause

TELEFONIEREN

14

Auslastung 61 %

WARTEN AUF ANRUF

6

Ø Wartezeit 00:07

IN PAUSE

3

RUFE KLINGELN

18

34 Rufe insgesamt

WARTEN AUF AGENT

2

[alle trennen](#)

ANWÄHLBARE LEADS

12.480

Vorrat ~2,4 Std.

ERREICHT HEUTE

27,4 %

938 von 3.418 Anrufen

WÄHLLEVEL

2.5

Vorausschauend

MAX. ANRUFE / MIN.

100

Wahlstatus [NEW A AA AB B DROP N NA CALLBK](#)

ZWISCHENSPEICHER

486

[Mischung ansehen](#)

VERLUST HEUTE

1,8 %

3.418 Anrufe · 27,4 % erreicht

> ANRUFE, ASR UND VERLUST

86 Anrufe/min · ASR 27 % · Verlust 1,8 % (letzte 5 Minuten)

Wartet

> 1 min

> 5 min

Telefoniert

> 1 min

> 5 min

Pause

> 1 min

> 5 min

Benutzer	Benutzername	Status	Zeit	letztes Gespr.	Kampagne	Gruppe
1015001	m.berger	Im Gespräch	02:14	00:04	Neukunden Q3	Standard Agenten
1015002	s.kowalski	Im Gespräch	00:48	00:02	Neukunden Q3	Standard Agenten
1015003	t.aydin	Warten	00:07	01:12	Neukunden Q3	Standard Agenten
1015004	j.hoffmann	Im Gespräch	05:31	00:09	Bestandskunden Service	Standard Agenten
1015005	a.schulz	Nachbearbeitung	00:22	00:00	Neukunden Q3	Standard Agenten
1015006	l.novak	Pause – Kurzpause	04:52	18:40	Bestandskunden Service	Standard Agenten
1015007	k.demir	Warten	00:03	00:51	Terminbestätigung	Standard Agenten
1015008	p.wagner	Im Gespräch	01:07	00:06	Terminbestätigung	Standard Agenten

> Kampagneneinstellungen

17.1 Was Sie hier sehen

Unter **Live** wählen Sie oben eine Kampagne – oder *Alle Kampagnen* für die Gesamtübersicht. Mit den Schaltern daneben blenden Sie *Agenten*, *Überblick* oder *Beides* ein. Der Regler rechts bestimmt den **Aktualisierungstakt**; über *Pause* frieren Sie die Ansicht ein.

17.2 Die Kacheln

Kachel	Bedeutung
Agenten angemeldet	Aufgeteilt in telefonieren, warten, Pause
Telefonieren	Und die daraus errechnete Auslastung
Warten auf Anruf	Mit durchschnittlicher Wartezeit
In Pause	
Rufe klingeln	Wie viele Wählversuche gerade laufen
Warten auf Agent	Angerufene, die abgenommen haben und warten. Über <i>alle trennen</i> beenden Sie diese Rufe
Anwählbare Leads	Was noch im Bestand ist, mit geschätztem Vorrat in Stunden
Erreicht heute	Die ASR des Tages
Wähllevel	Direkt umstellbar, darunter die Wählmethode
Max. Anrufe / Min.	Der Deckel, darunter die berücksichtigten Wählstatus
Zwischenspeicher	Vorgeladene Leads. Über <i>Mischung ansehen</i> prüfen Sie, woraus er sich zusammensetzt
Verlust heute	Absolut und in Prozent

17.3 Eingreifen im laufenden Betrieb

- **Wähllevel** und **Wählmethode** ändern – wirkt sofort
- **Wählstatus** anpassen, die erneut angewählt werden
- **Wartende Anrufe beenden**, wenn sich etwas aufstaut
- **Zwischenspeicher leeren** – Achtung, das Neubefüllen dauert bis zu zwei Minuten
- **Agent nach dem nächsten Gespräch abmelden**
- **Arbeitsplatz sperren** oder entsperren

17.4 Die Agententabelle

Je Agent sehen Sie Benutzer, Benutzername, Zustand, wie lange dieser anhält, wann das letzte Gespräch war, Kampagne und Gruppe. Die farbigen Schalter darüber filtern nach Zustand und Dauer – etwa *Pause > 5 min*, um Ausreißer zu finden.

17.5 Mithören

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Das Mithören wird für Ihren Zugang freigeschaltet und setzt ein eingerichtetes Überwachungskonto voraus.

Über die Live-Ansicht können Teamleitungen ein laufendes Gespräch mithören.

ACHTUNG

Das Mithören von Gesprächen ist nur unter engen Voraussetzungen zulässig. Ihre Agenten müssen davon wissen; für Angerufene gelten zusätzliche Anforderungen. Klären Sie das vorab mit Ihrem Datenschutzbeauftragten.

18. Statistiken

Unter **Statistiken** werten Sie aus, was gelaufen ist.

18.1 Der Agenten-Vergleich

Wählen Sie eine Vergleichsgröße, einen Zeitraum und die einzubeziehenden Agenten, Kampagnen und Gruppen.

Verfügbare Vergleichsgrößen:

- SALEs
- Anzahl Gespräche
- Gesprächsdauer gesamt und im Durchschnitt
- Wartezeit gesamt und im Durchschnitt
- Pausenzeit gesamt und im Durchschnitt
- Pausenzeit nach Gründen
- Statuszeit gesamt und im Durchschnitt
- Durchschnittliche Gesprächszeit – auch für Kampagnen ohne Agenten, also für KI-Kampagnen
- Pro Status
- Arbeitszeiten (Loginzeiten)

18.2 Kampagnen- und Listenstatistik

Aus der Kampagnenübersicht und aus der Listenverwaltung heraus rufen Sie die Statusverteilung ab: wie viele Leads erreicht, nicht erreicht, auf dem Anrufbeantworter gelandet oder abgeschlossen sind. Das ist die Grundlage, um Adressqualität zu beurteilen.

18.3 Verlaufswerte

Anrufe und ASR lassen sich im Verlauf anzeigen – in Auflösungen von fünf Minuten bis 24 Stunden.

18.4 Tageswerte je Kampagne

Die Kennzahlen einer Kampagne – Anrufe, Agenten, Spitzenwerte – gelten immer für *jetzt*. Beim Tageswechsel werden sie zurückgesetzt; wer am nächsten Morgen nachsehen wollte, wie gestern lief, fand nichts mehr.

mmDial sichert diese Werte deshalb jede Nacht, bevor der Tageswechsel sie löscht. In den Statistiken finden Sie sie als **Tageswerte** und können mehrere Tage nebeneinander ansehen.

HINWEIS

Gesichert wird, was am Abend dasteht. Eine Kampagne, die erst nach der Sicherung noch telefoniert hat, erscheint mit dem Stand von vorher.

18.5 Anrufe je Stunde

Neben den Tageswerten steht die **Stundenauswertung**: alle vierundzwanzig Stunden eines Tages untereinander, je Stunde die Anrufe, wie viele davon verbunden wurden und zu welcher Quote, wer das Gespräch geführt hat – Agent oder KI –, der Verlust, die Gesprächszeit und der Durchschnitt je Gespräch, dazu manuelle und eingehende Anrufe. Darüber ein Balkendiagramm und die stärkste Stunde.

Damit beantworten Sie Fragen, die sich aus Tageszahlen nicht beantworten lassen: ob sich der frühe Nachmittag lohnt, ob die Erreichbarkeit ab 17 Uhr wirklich einbricht, und ob gestern anders lief als heute.

HINWEIS

Es lassen sich **höchstens zwei Tage** gleichzeitig ansehen – einer zum Ansehen, einer zum Vergleichen. Wählen Sie mehr, zeigt die Seite zwei und sagt es Ihnen. Für längere Zeiträume sind die Tageswerte gedacht.

Verbunden heisst hier: der Anruf hatte eine Gesprächsdauer. Das ist an den Daten abgelesen, nicht an einer Liste von Status – bei KI-Kampagnen wäre eine solche Liste ohnehin eine andere.

18.6 Druckansicht

Die Schaltfläche *Druckansicht* erzeugt eine aufgeräumte Fassung ohne Navigation, die sich sauber ausdrucken oder als PDF speichern lässt.

19. Aufzeichnungen

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Die Sprachaufzeichnung wird für Ihren Zugang freigeschaltet. Ist sie nicht aktiv, fehlt der gesamte Bereich in der Navigation.

19.1 Aufzeichnung einschalten

Ob aufgezeichnet wird, stellen Sie je Kampagne ein:

- **dauerhaft** – jedes Gespräch wird mitgeschnitten
- **vom Agenten gesteuert** – der Agent startet und stoppt selbst

Zusätzlich lässt sich einstellen, ob nur der Agentenkanal aufgezeichnet wird und ob die Aufnahme verzögert startet.

19.2 Aufnahmen finden

Unter **Voices** suchen Sie in den Aufzeichnungen:

- **Schnellsuche** über Dateiname oder Rufnummer
- **Erweiterte Suche** über Kampagne, Zeitraum, Länge und weitere Merkmale
- Aus dem Treffer springen Sie zum zugehörigen Lead

19.3 Dateinamen selbst bestimmen

Über **Schemata** legen Sie fest, wie Aufzeichnungen heißen. Verfügbare Bausteine sind unter anderem Vorname, Nachname, Rufnummer, LeadID, externe LeadID, Kampagne, Liste, Datum, Uhrzeit und Agentenkennung.

Ein Schema lässt sich speichern und für weitere Kampagnen wiederverwenden. Ändert ein Auftraggeber seine Vorgaben, passen Sie das Schema an, statt Dateien umzubenennen.

19.4 Herunterladen

- **Alle herunterladen** zieht die Treffer als Paket
- **Ergebnisdatei herunterladen** liefert die Trefferliste als Datei
- Ein Filter lässt sich auf die Ergebnisdatei anwenden

ACHTUNG

Die Aufzeichnung von Telefongesprächen ist nur zulässig, wenn alle Beteiligten davon wissen und zugestimmt haben. mmDial stellt die Technik bereit; für die rechtskonforme Nutzung – Hinweisansage, Einwilligung, Löschfristen – sind Sie verantwortlich.

20. Export

20.1 Einen Export erstellen

1. **Export** → **Exporte**
2. **Kampagne** wählen
3. Die gewünschten Felder aus den Bereichen **Kundendaten-Felder**, **Auftragsformular-Felder** und **Sonstige** per Drag & Drop nach *Ausgewählte Felder* ziehen
4. Reihenfolge durch Verschieben festlegen
5. Zeitraum und Filter setzen
6. Export starten und die Datei herunterladen

20.2 Exportvorlagen

Haben Sie ein Format einmal zusammengestellt, speichern Sie es als **Exportvorlage**. Beim nächsten Mal laden Sie sie und starten sofort. Vorlagen bearbeiten Sie unter **Export** → **Exportvorlagen bearbeiten**.

20.3 Nützliche Zusatzfelder

Neben den Stammdaten stehen unter anderem zur Verfügung: Import-Zeit, letzte Bearbeitung, letztes Telefonat, Wählstatus, Agentenkennung und die Felder Ihres Auftragsformulars.

20.4 Encoding

Wählen Sie das Encoding passend zum Zielsystem – **ISO-8859-1**, **Windows-1252** oder **UTF-8**. Fragen Sie im Zweifel Ihren Auftraggeber; das erspart Rückläufer wegen zerschossener Umlaute.

20.5 Aufzeichnungen mitliefern

Über *zugehörige Voicefiles laden* bekommen Sie zu den exportierten Datensätzen die passenden Aufnahmen dazu.

20.6 Verbindungsdaten

Unter **Export** → **Verbindungsdaten** ziehen Sie die technischen Verbindungsdaten – nützlich für Abrechnung und Nachweise.

21. Medien, Konto und Support

21.1 Mediensystem

Unter **Medien** verwalten Sie Audiodateien: Ansagen, Wartemusik, Mailbox-Ansagen und Voices für KI-Kampagnen. Dateien laden Sie hoch und verweisen anschließend aus den Kampagnen- oder Inbound-Einstellungen darauf.

21.2 Guthaben und Rechnungen

- **Guthaben anzeigen** – der aktuelle Stand Ihres Prepaid-Guthabens
- **Rechnungen** – Ihre Rechnungen zum Abruf

Läuft das Guthaben zur Neige, meldet sich das System, bevor eine laufende Kampagne stehen bleibt.

21.3 Adminlog

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Das Adminlog steht nicht in jedem Zugang zur Verfügung.

Das **Adminlog** protokolliert Änderungen in der Verwaltung – wer wann was geändert hat. Bei mehreren Administratoren ist das die schnellste Antwort auf „Wer hat das umgestellt?“.

21.4 Support

Über das Ticketformular in der Oberfläche oder über [mmdial.de/kontakt.php](https://www.mmdial.de/kontakt.php) (<https://www.mmdial.de/kontakt.php>) erreichen Sie unseren Support. Telefonisch: **+49 241 927 89 88 0**, Montag bis Freitag von 9 bis 16 Uhr.

Den Systemstatus und Störungsmeldungen finden Sie unter status.mmdial.de (<https://status.mmdial.de>).

22. Anhang

22.1 Die erste Kampagne in zehn Minuten

1. **Agent anlegen** – Agentenverwaltung → Agent erstellen
2. **Kampagne anlegen** – Kampagnen → Neue Kampagne, Namen vergeben
3. **Wählverhalten setzen** – für den Anfang: Wählmethode *Manuell*, Zeitfenster passend
4. **Liste hochladen** – Listen → Liste hochladen, Kampagne wählen, CSV ablegen, Felder zuordnen, Import starten
5. **Liste aktivieren** – Listen → Alle Listen anzeigen, Liste auf *Aktiv*
6. **Kampagne aktivieren** – in den Kampagneneinstellungen *Aktiv* auf *Ja*
7. **Agent anmelden lassen** und probeweise telefonieren
8. **Live-Ansicht öffnen** und zusehen

Läuft das, stellen Sie die Wählmethode auf *Vorausschauend* um und beobachten Sie Verlustquote und ASR.

22.2 Häufige Stolpersteine

Symptom	Übliche Ursache
Es wird nicht gewählt	Kampagne oder Liste steht auf inaktiv, oder das Zeitfenster ist zu
Kampagne bekommt keine Leads	Alle Leads haben einen Status, der nicht erneut gewählt wird – Wahlregeln prüfen
Agent kann sich nicht anmelden	Zugang inaktiv, als <i>Nur Verwaltung</i> angelegt, oder Kontingent gleichzeitiger Agenten ausgeschöpft
Umlaute im Import zerschossen	Falsches Datei-Encoding gewählt
Liste lässt sich nicht löschen	Liste ist noch aktiv oder archiviert
Ein Menüpunkt aus diesem Handbuch fehlt	Die Funktion ist für Ihren Zugang nicht freigeschaltet – siehe Kapitel <i>Nicht jeder Zugang sieht dasselbe</i>
Hohe Verlustquote	Wähllevel zu hoch oder zu wenige Agenten für vorausschauende Anwahl
Agenten warten viel	Wähllevel zu niedrig oder Bestand schlecht erreichbar

22.3 Begriffe

Begriff	Bedeutung
ASR	Answer Seizure Ratio – Anteil der Wählversuche, die zu einem Gespräch mit einem Agenten führen
ACD	Automatic Call Distribution – die Verteilung angenommener Gespräche an freie Agenten
CLIP	Die Rufnummer, die beim Angerufenen angezeigt wird
DNC	Do Not Call – die Sperrliste
Drop / Verlust	Ein Angerufener nimmt ab, es ist aber kein Agent frei
Lead	Ein einzelner Adressdatensatz
Overdial-Faktor	Wie viele Leitungen je Agent gleichzeitig belegt werden
Wähllevel	Der aktuell verwendete Overdial-Faktor
Zwischenspeicher	Vorgeladene Leads, aus denen der Dialer schöpft

22.4 Weitere Unterlagen

Zusatzhandbücher zu ausgegliederten Bereichen:

- *Zusatzhandbuch Inbound* – eingehende Anrufe, Call Blending, Sprachmenüs, Warteschlangen und Voicemail
- *Zusatzhandbuch Arbeitsplätze* – Agenten und Arbeitsplätze getrennt verwalten

Weitere Handbücher:

- *Handbuch für Agenten* – die Oberfläche für Ihre Telefonisten
- *Handbuch mmDial Direkt* – die schlanke Verwaltung des Einstiegstarifs

Handbuch mmDial Comfort · Version 1.5.2 · Stand 2026-10-23

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