



MMDIAL DIREKT

Handbuch mmDial Direkt

Die Verwaltung des Einstiegstarifs – Kampagnen, Listen, Agenten, Auswertung

Version	1.3.2
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 Zusatzhandbuch

2. Nicht jeder Zugang sieht dasselbe

- 2.1 Drei Ebenen entscheiden, was Sie sehen

3. Erste Schritte

- 3.1 Anmelden
- 3.2 Aufbau der Oberfläche
- 3.3 Was die Startseite zeigt

4. Agenten

- 4.1 Die Übersicht
- 4.2 Einen Agenten anlegen
- 4.3 Rechte je Agent
- 4.4 Wiedervorlagen eines Agenten
- 4.5 Arbeitsplätze

5. Kampagnen

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

6. Wählverhalten

- 6.1 Die Wählmethode
- 6.2 Die Automatikstufen
- 6.3 Die Verlustquote
- 6.4 Wiederanwahl und Zeitfenster
- 6.5 Rufnummernanzeige und Erkennung

7. Wählstatus

8. Listen und Leads

- 8.1 Die drei Ebenen
- 8.2 Eine Liste hochladen
- 8.3 Felder zuordnen
- 8.4 Import-Einstellungen
- 8.5 Listen verwalten
- 8.6 Einen einzelnen Lead finden

9. Sperrliste (DNC)

10. Live-Monitoring

- [10.1 Was Sie hier sehen](#)
- [10.2 Eingreifen im laufenden Betrieb](#)
- [10.3 Die Agententabelle](#)

11. Statistiken

12. Aufzeichnungen

- [12.1 Aufzeichnung einschalten](#)
- [12.2 Aufnahmen finden](#)

13. Export

14. Guthaben, Rechnungen und Support

- [14.1 Guthaben](#)
- [14.2 Abrechnungsdokumente](#)
- [14.3 Support](#)

15. Was mmDial Comfort zusätzlich kann

16. Anhang

- [16.1 Die erste Kampagne in zehn Minuten](#)
- [16.2 Häufige Stolpersteine](#)
- [16.3 Begriffe](#)
- [16.4 Weitere Unterlagen](#)

1. Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch beschreibt die **Verwaltung von mmDial Direkt** – dem Einstiegstarif ohne Grundgebühr. Sie melden sich unter logindialer.direkt.mmdial.de an.

mmDial Direkt enthält den vollständigen Predictive Dialer. Sie legen Kampagnen an, spielen Adresslisten ein, verwalten Agenten, steuern den Betrieb live und werten aus. Die Verwaltung ist bewusst schlanker gehalten als die von **mmDial Comfort**; welche Funktionen dort zusätzlich zur Verfügung stehen, steht im Kapitel *Was mmDial Comfort zusätzlich kann*.

1.1 Für wen ist dieses Handbuch gedacht?

Für alle, die mmDial Direkt verwalten. Wer als **Agent** telefoniert, arbeitet in einer anderen Oberfläche – dafür gibt es das *Handbuch für Agenten*.

HINWEIS

Abbildungen in diesem Handbuch stammen aus der Comfort-Oberfläche, weil beide dasselbe Design verwenden. Der Aufbau ist identisch; in mmDial Direkt fehlen einzelne Menüpunkte.

1.2 Zusatzhandbuch

Ein Bereich ist ausgegliedert, weil ihn nur ein Teil der Kunden braucht:

- **Zusatzhandbuch Arbeitsplätze** – Agenten und Arbeitsplätze getrennt verwalten

2. Nicht jeder Zugang sieht dasselbe

Ein wichtiger Punkt vorweg: **mmDial sieht nicht bei allen Kunden gleich aus**. Fehlt ein hier beschriebener Menüpunkt bei Ihnen, ist das in aller Regel kein Fehler.

2.1 Drei Ebenen entscheiden, was Sie sehen

Ebene	Was davon abhängt
Ihr Tarif	mmDial Comfort enthält deutlich mehr als mmDial Direkt – siehe das letzte Kapitel
Ihre Freischaltungen	Einzelne Zusatzfunktionen werden pro Kunde aktiviert, etwa die Sprachaufzeichnung
Die Kampagne	Manches wird je Kampagne ein- und ausgeschaltet, etwa manuelles Wählen oder Weiterleitungen

Abschnitte, die nicht in jedem Zugang zur Verfügung stehen, sind 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.

3. Erste Schritte

3.1 Anmelden

Rufen Sie <https://logindialer.direkt.mmdial.de> auf und melden Sie sich mit Nutzerkennung und Passwort an. Beides haben Sie nach der Registrierung per E-Mail erhalten.

ACHTUNG

Die Kennung der Verwaltung ist nicht dieselbe, mit der sich Agenten anmelden. Agenten haben eigene Zugänge, die Sie selbst anlegen.

3.2 Aufbau der Oberfläche

- **Oben die blaue Leiste** mit Logo, Umschalter für helles und dunkles Design und *Abmelden*
- **Darunter die Hauptnavigation:** Startseite, Agentenverwaltung, Kampagnen, Listen, Statistiken, Export, Voices, Live
- **Links das Untermenü**, passend zum gewählten Bereich
- **Rechts der Arbeitsbereich**

3.3 Was die Startseite zeigt

Kachel	Bedeutung
Anrufauswertung heute	ASR seit Mitternacht – Anteil der Wählversuche, aus denen ein Gespräch wurde
Anrufauswertung 24 Stunden	Dieselbe Kennzahl über 24 Stunden
Agenten online	Angemeldete Agenten nach Zustand: im Gespräch, bereit, in Pause
Anrufe heute	Wählversuche und verbundene Gespräche im Tagesverlauf
Aktive Kampagnen	Je Kampagne: Agenten, Restleads, Versuche heute, Verbindungsquote

Das Untermenü der Startseite führt zu den häufigsten Aufgaben: Kampagne anlegen, Agent anlegen, Lead suchen, Aufzeichnung suchen, Guthaben anzeigen.

4. Agenten

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

4.1 Die Übersicht

Oben stehen die Anzahl angelegter und aktiver Agenten sowie Ihr verfügbares Kontingent.

HINWEIS

Ein Agentenzugang kostet in mmDial Direkt nichts. Begrenzt ist nur, wie viele Agenten **gleichzeitig** angemeldet sein dürfen.

4.2 Einen Agenten anlegen

1. **Agentenverwaltung** → **Agent erstellen**
2. Name und Anmeldedaten eintragen
3. Zustand auf *aktiv* setzen
4. Rechte vergeben
5. Speichern

4.3 Rechte je Agent

Recht	Wirkung
Lead-Suche	<i>Nicht erlaubt, Suche in Kampagne oder Suche in allen Kampagnen</i>
Listen löschen	Im Normalfall aus
Listen-Exporte	Erlaubt dem Agenten, Exporte zu ziehen
Aufzeichnungen anhören	Zugriff auf die Sprachaufzeichnungen
Nur Verwaltung	Der Zugang kann sich nicht am Agentenarbeitsplatz anmelden

4.4 Wiedervorlagen eines Agenten

Über **Callbacks des Agenten** sehen Sie, welche Rückrufe ein bestimmter Agent vereinbart hat, und können sie bei Bedarf verschieben.

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**.

5. Kampagnen

Die Kampagne bündelt Adresslisten, Agenten, Wahlverhalten, Wahlstatus und die angezeigte Rufnummer.

The screenshot shows the 'Kampagnen' (Campaigns) management interface. The top navigation bar includes 'Startseite', 'Agentenverwaltung', 'Kampagnen', 'Listen', 'Statistiken', 'Export', 'Voices', and 'Live'. The left sidebar lists various actions: 'Neue Kampagne', 'Kampagnenliste', 'Übersicht', 'Bearbeiten', 'Listenverwaltung', 'Liste hochladen', 'Listen Mischen', 'Auftragsformular', 'Kampagnen Status', 'Kampagnen Module', 'Status Hotkeys', 'Status Übertrag', 'Pausen Einstellungen', 'Filter', 'Sperrliste (DNC)', 'Arbeitszeiten verwalten', 'Agentenmaske', and 'Löschen'. The main content area is titled 'Kampagnen' and features a dropdown to select a campaign to edit, currently set to 'Neukunden Q3 (1015800)'. Below this, it displays 'Bearbeiten von Kampagne: "Neukunden Q3" ID: 1015800'. A section titled 'Allgemeine Einstellungen' (General Settings) contains fields for 'Kampagnenid:' (1015800), 'Kampagnenname:' (Neukunden Q3), 'Aktiv:' (Ja), 'Auftragsformular:' (Auftragsformular intern), and 'Maximaler Adressverbrauch pro Minute:' (100). At the bottom, there are expandable sections for 'Wahlverhalten', 'Wahlstatus', and 'Wahlstatus alternative Rufnummer'.

5.1 Eine Kampagne anlegen

1. **Kampagnen** → **Neue Kampagne**
2. Sprechenden Namen vergeben
3. Speichern
4. Einstellungen durchgehen

Die **Kampagnen-ID** vergibt das System und taucht in Exporten, Statistiken und Dateinamen auf.

5.2 Das Untermenü der Kampagnen

Punkt	Wofür
Neue Kampagne	Kampagne anlegen
Kampagnenliste	Alle Kampagnen
Übersicht	Kennzahlen und die Listen der Kampagne
Bearbeiten	Die Einstellungsseite
Live-Ansicht	Direkt in das Monitoring dieser Kampagne
Sperrliste (DNC)	Nicht anzurufende Nummern dieser Kampagne
Löschen	Kampagne entfernen

5.3 Allgemeine Einstellungen

Feld	Bedeutung
Kampagnenname	Frei wählbar
Aktiv	Steht das auf <i>Nein</i> , wird nicht gewählt
Maximaler Adressverbrauch pro Minute	Deckel für die Anzahl gewählter Adressen

5.4 Die Bereiche der Einstellungsseite

- **Allgemeine Einstellungen**
- **Wahlverhalten**
- **Wahlstatus**
- **Weitere Einstellungen**

ACHTUNG

Eine Kampagne lässt sich nur löschen, wenn sie nicht aktiv ist und keine aktiven Listen mehr hängen.

6. Wählverhalten

6.1 Die Wählmethode

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

Bei vorausschauender Anwahl legen Sie das **Wähllevel** fest – fest oder automatisch.

6.2 Die Automatikstufen

Stufe	Verhalten
Durchschnittlich	Vorsichtig, wenig Verlust
Aggressiv	Höhere Auslastung, mehr Risiko
Strikt	Maximale Auslastung, nur mit gutem Bestand

6.3 Die Verlustquote

Ein **verworfenen Anruf** entsteht, wenn jemand abnimmt und kein Agent frei ist.

- **Maximale Verlustquote** – der Grenzwert, den mmDial einhält
- **Ruf verwerfen nach (Sekunden)** – wie lange ein Angerufener wartet

ACHTUNG

Halten Sie die Verlustquote niedrig. Ein hoher Wert bringt kurzfristig mehr Gespräche, aber Beschwerden und rechtliche Probleme.

6.4 Wiederanwahl und Zeitfenster

- **Neu wählen nach** – Wartezeit vor dem nächsten Versuch
- **Maximale Anzahl Versuche** – danach ruht der Lead

- **Arbeitszeiten (nur automatische Anwahl)** – wann gewählt werden darf. Fertige Vorlagen und ein frei einstellbares Fenster stehen zur Verfügung

ACHTUNG

Die zulässigen Anrufzeiten einzuhalten liegt in Ihrer Verantwortung. mmDial setzt technisch um, was Sie einstellen.

6.5 Rufnummernanzeige und Erkennung

- **CLIP-Rufnummer** – welche Nummer beim Angerufenen erscheint
 - **Gesprächspartner-Erkennung** – erkennt Anrufbeantworter und sortiert sie aus
 - **Halte-Musik** – was ein Angerufener hört, bis der Agent übernimmt
-

7. Wählstatus

Am Ende jedes Gesprächs setzt der Agent einen Status. Daraus entstehen Auswertung, Wiedervorlagen und Export.

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	Verworfenen Anruf
CALLBK	Wiedervorlage vereinbart
SALE	Erfolg

Im Bereich **Wählstatus** der Kampagneneinstellungen bestimmen Sie, welche Status im Umlauf sind und welche erneut angewählt werden.

NUR IN MMDIAL COMFORT

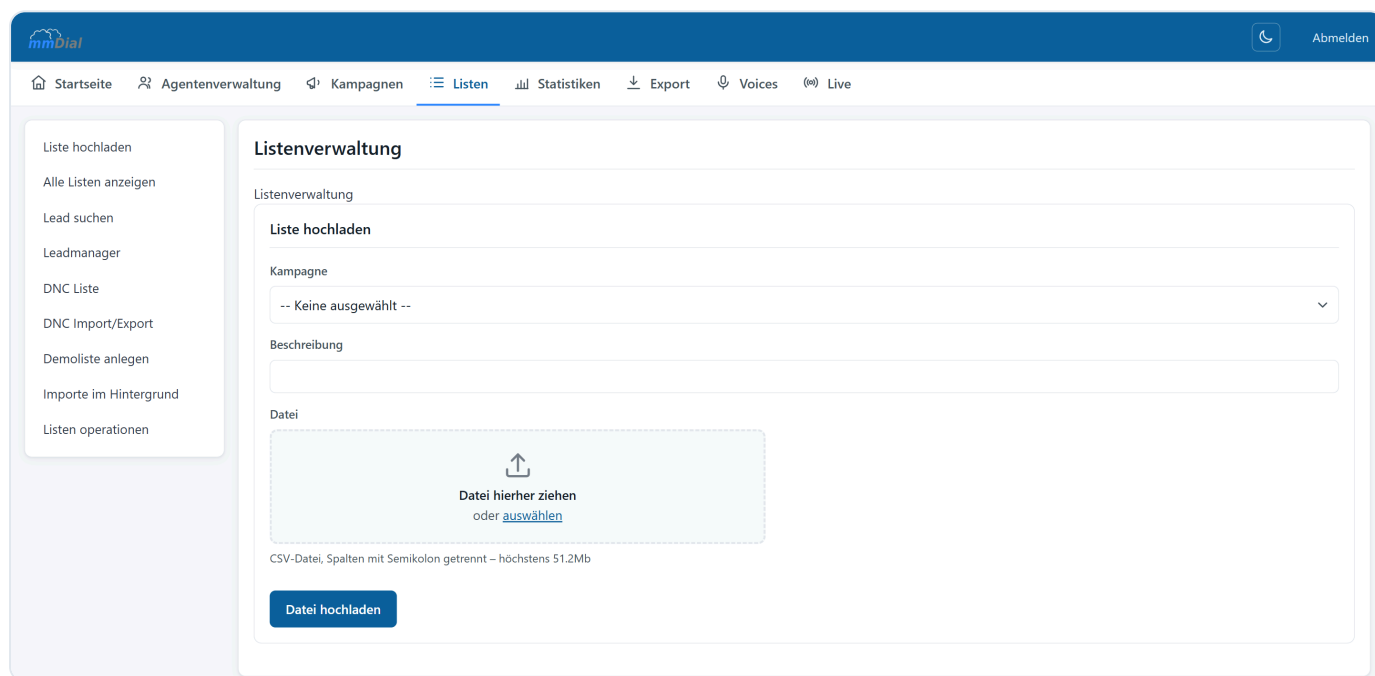
Eigene Status je Kampagne, Status-Hotkeys und der automatische Status-Übertrag in andere Kampagnen gehören zu mmDial Comfort.

8. Listen und Leads

8.1 Die drei Ebenen

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

8.2 Eine Liste hochladen



1. **Listen** → **Liste hochladen**
2. **Kampagne** wählen
3. **Beschreibung** eintragen – am besten Dateiname oder Lieferwoche
4. Die **CSV-Datei** in das gestrichelte Feld ziehen oder auswählen
5. Hochladen

Die Datei muss eine **CSV-Datei mit Semikolon** als Trennzeichen sein. Die maximale Größe steht unter dem Feld.

8.3 Felder zuordnen

Nach dem Hochladen sehen Sie eine Vorschau. Ziehen Sie die **Kundenfelder** aus der Liste rechts auf die passenden Spalten:

Feld	Hinweis
Telefonnummer	Pflichtfeld
Telefonnummer (Vorwahl) / (Nummer)	Falls geteilt vorliegend
alternative Telefonnummer	Zweitnummer
Titel, Vorname, Nachname	
Firmenname	
Straße, Hausnummer, PLZ, Ort	
Land (Kürzel)	Zweibuchstabiges Kürzel
Geburtstag	
Zusatz, Hinweise	Freitextfelder
Externe LeadID	Ihre oder die ID des Auftraggebers

8.4 Import-Einstellungen

Einstellung	Wirkung
Doublettencheck auf Kampagne	Nummern, die in dieser Kampagne schon existieren, überspringen
Doublettencheck auf alle Kampagnen	Dasselbe über Ihren gesamten Bestand
Ungültige Rufnummern filtern	Offensichtlich unbrauchbare Nummern aussortieren
Vorwahl für Liste	Feste Vorwahl ergänzen
Datei-Encoding	ISO-8859-1, Windows-1252 oder UTF-8
Lead-Status	Startstatus, üblicherweise NEW

TIPP

Sind nach dem Import Umlaute zerschossen, war das Encoding falsch. Liste löschen und mit der anderen Einstellung neu importieren – das geht schneller als Reparieren.

8.5 Listen verwalten

Die Listen einer Kampagne finden Sie in der **Kampagnenübersicht**. Dort stehen je Liste Name, Status und Leadanzahl, und Sie können:

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

ACHTUNG

Eine aktive oder archivierte Liste lässt sich nicht löschen. Erst deaktivieren beziehungsweise aus dem Archiv holen.

8.6 Einen einzelnen Lead finden

Listen → **Lead suchen** durchsucht Ihren Bestand nach Rufnummer, Name oder LeadID. Im Ergebnis sehen Sie den Datensatz samt Gesprächshistorie und können ihn bearbeiten, verschieben, sperren oder löschen.

9. Sperrliste (DNC)

Rufnummern, die nicht mehr angerufen werden dürfen, gehören auf die Sperrliste. In mmDial Direkt pflegen Sie sie **je Kampagne** unter **Kampagnen** → **Sperrliste (DNC)**.

- Einzelne Nummern hinzufügen
- Bereits gesperrte Leads anzeigen
- Einträge entfernen

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

NUR IN MMDIAL COMFORT

Eine **globale** Sperrliste über alle Kampagnen hinweg – inklusive Import und Export ganzer Sperrlisten – gehört zu mmDial Comfort.

ACHTUNG

Werbewidersprüche müssen zuverlässig umgesetzt werden. Tragen Sie eine gesperrte Nummer in **jeder** Kampagne ein, in der sie vorkommen kann.

10. 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

10.1 Was Sie hier sehen

Unter **Live** wählen Sie oben die Kampagne. Der Regler rechts bestimmt den Aktualisierungstakt; über *Pause* frieren Sie die Ansicht ein.

Kachel	Bedeutung
Agenten angemeldet	Aufgeteilt in telefonieren, warten, Pause
Telefonieren	Mit errechneter Auslastung
Warten auf Anruf	Mit durchschnittlicher Wartezeit
In Pause	
Rufe klingeln	Laufende Wählversuche
Warten auf Agent	Angerufene, die abgenommen haben und warten
Anwählbare Leads	Was noch im Bestand ist
Erreicht heute	Die ASR des Tages
Wähllevel	Direkt umstellbar
Max. Anrufe / Min.	Der Deckel
Zwischenspeicher	Vorgeladene Leads
Verlust heute	Absolut und in Prozent

10.2 Eingreifen im laufenden Betrieb

- **Wähllevel** und **Wählmethode** ändern – wirkt sofort
- **Wählstatus** anpassen, die erneut angewählt werden
- **Wartende Anrufe beenden**, wenn sich etwas aufstaut
- **Zwischenspeicher** ansehen und leeren

10.3 Die Agententabelle

Je Agent sehen Sie Benutzer, Zustand, Dauer des Zustands, das letzte Gespräch und die Kampagne. Die Schalter darüber filtern nach Zustand und Dauer.

11. Statistiken

Unter **Statistiken** stehen Ihnen zur Verfügung:

- **Agenten** – Vergleich einzelner Agenten über einen Zeitraum
- **Agentenübersicht** – der Gesamtblick auf Ihr Team

Wählen Sie eine Vergleichsgröße, einen Zeitraum und die einzubeziehenden Agenten und Kampagnen. Die Statusverteilung einer Kampagne oder Liste rufen Sie aus der Kampagnenübersicht heraus ab.

NUR IN MMDIAL COMFORT

Auswertungen in Fünf-Minuten-Auflösung, Arbeitszeiten- und Pausenzeiten-Statistiken sowie Inbound-Auswertungen gehören zu mmDial Comfort.

12. Aufzeichnungen

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

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

12.1 Aufzeichnung einschalten

Ob aufgezeichnet wird, stellen Sie je Kampagne ein – dauerhaft oder vom Agenten gesteuert. Startet und stoppt der Agent selbst, wird ihm während der Aufnahme deutlich angezeigt, dass aufgezeichnet wird.

12.2 Aufnahmen finden

Unter **Voices**:

- **Tagesübersicht** – was heute aufgezeichnet wurde
- **Aufzeichnung suchen** – Suche über Dateiname, Rufnummer, Kampagne und Zeitraum
- **Anrufbeantworter** – erscheint nur, wenn für Ihren Zugang eine Mailbox eingerichtet ist

Treffer lassen sich anhören und im Paket herunterladen.

NUR IN MMDIAL COMFORT

Frei zusammenstellbare Dateinamen-Schemata und die Suche im Gesprächsinhalt gehören zu mmDial Comfort.

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 sind Sie verantwortlich.

13. Export

Unter **Export** wählen Sie die Kampagne und stellen den Export zusammen: Felder auswählen, Reihenfolge festlegen, Zeitraum und Filter setzen, Datei herunterladen.

Achten Sie auf das **Encoding** – `ISO-8859-1`, `Windows-1252` oder `UTF-8`, passend zum Zielsystem Ihres Auftraggebers.

Einzelne Listen lassen sich zusätzlich direkt aus der Kampagnenübersicht exportieren.

NUR IN MMDIAL COMFORT

Speicherbare Exportvorlagen, das Zusammenführen von Stamm- und Auftragsformulardaten sowie der automatische Export nach Zeitplan gehören zu mmDial Comfort.

14. Guthaben, Rechnungen und Support

14.1 Guthaben

Telefonie läuft in mmDial Direkt über **Prepaid-Guthaben**. Unter *Guthaben anzeigen* sehen Sie den Stand, unter *Guthaben aufladen* die Bankverbindung für die Aufladung.

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

14.2 Abrechnungsdokumente

Ihre Rechnungen und Nachweise finden Sie unter **Abrechnungsdokumente**.

14.3 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.

Systemstatus und Störungsmeldungen: status.mmdial.de (<https://status.mmdial.de>).

15. Was mmDial Comfort zusätzlich kann

mmDial Direkt und mmDial Comfort nutzen denselben Dialer-Kern und dieselbe Telefonie. Der Unterschied liegt im Umfang der Verwaltung. Diese Funktionen kommen mit Comfort dazu:

Bereich	Zusätzlich in Comfort
Agenten	Gruppen mit eigenen Kampagnenrechten, Gruppenadministratoren
Kampagnen	Eigene Wählstatus, Status-Hotkeys, Status-Übertrag, Kampagne kopieren, Farbe und Kürzel, Pausengründe, automatische Wählregeln, Arbeitszeitverwaltung
Listen	Listen-Mix, Filterbaukasten für die selektive Einspeisung, Leadmanager zum Anreichern, alternative Rufnummern je Lead, Callback-Historie
Sperrliste	Globale Sperrliste mit Import und Export
Agentenplatz	Auftragsformulare mit eigenem Maskeneditor, Dokumenten- und E-Mail-Versand, Zusatzmodule, Lead-Bearbeitung durch den Agenten
Inbound	Inbound-Kampagnen, Call Blending, Sprachmenüs, Warteschlangen, Voicemail, VIP-Routing
KI	KI Agent Live – die KI führt das Gespräch
Monitoring	Gesamtübersicht, Agentenauslastung, Arbeitsplatz sperren, Agent abmelden
Statistik	Fünf-Minuten-Auflösung, Arbeits- und Pausenzeiten, Inbound-Auswertung, nächtlich gesicherte Tageswerte
Aufzeichnungen	Eigene Dateinamen-Schemata, Suche im Gesprächsinhalt, nur Agentenkanal aufzeichnen
Export	Exportvorlagen, Stamm- und Auftragsdaten kombiniert, automatischer Export, HTTP-API
Schnittstellen	HTTP-API: Leads suchen, anlegen, bearbeiten und nach Status exportieren, dazu Listen, Kampagnen, Sperrliste und Aufzeichnungen. Anmeldung per Token, je Token auf bestimmte Aktionen begrenzt. Dazu Benachrichtigungen (Webhooks) an eigene Adressen bei Statuswechsel und Lead-Bearbeitung

Ein Wechsel ist jederzeit möglich, ohne Kampagnen, Listen oder Auswertungen zu verlieren. [Sprechen Sie uns an.](https://www.mmdial.de/kontakt.php)
(<https://www.mmdial.de/kontakt.php>)

16. Anhang

16.1 Die erste Kampagne in zehn Minuten

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

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

16.2 Häufige Stolpersteine

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

16.3 Begriffe

Begriff	Bedeutung
ASR	Anteil der Wählversuche, die zu einem Gespräch mit einem Agenten führen
ACD	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
Wähllevel	Wie viele Leitungen je Agent gleichzeitig belegt werden
Zwischenspeicher	Vorgeladene Leads, aus denen der Dialer schöpft

16.4 Weitere Unterlagen

- *Zusatzhandbuch Arbeitsplätze* – Agenten und Arbeitsplätze getrennt verwalten
- *Handbuch für Agenten* – die Oberfläche für Ihre Telefonisten
- *Handbuch mmDial Comfort* – der volle Funktionsumfang

Handbuch mmDial Direkt · Version 1.3.2 · Stand 2026-10-23

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