



MMDIAL COMFORT · ZUSATZFUNKTION

Zusatzhandbuch Inbound

Eingehende Anrufe, Call Blending, Sprachmenüs, Warteschlangen und Voicemail

Version	1.0.2
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 Voraussetzungen
- 1.2 Was Sie zuerst lesen sollten

2. Was Call Blending bedeutet

- 2.1 Der Ablauf
- 2.2 Warum das den Unterschied macht

3. Eine Inbound-Kampagne anlegen

- 3.1 Die wichtigsten Einstellungen

4. Die Warteschlange

- 4.1 Ansagen und Wartemusik
- 4.2 Limits setzen
- 4.3 Arbeitszeiten

5. Sprachmenü

- 5.1 Ein Menü aufbauen
- 5.2 Mögliche Ziele einer Menüoption
- 5.3 Die Inbound-Nummer zuordnen

6. Voicemail

- 6.1 Einrichten
- 6.2 Aufnahmen abrufen

7. Bevorzugte Anrufer

8. Eingehende Rufnummern

9. Auswertung

- 9.1 Inbound-Statistik
- 9.2 Anrufliste
- 9.3 Live-Monitoring

10. Für Agenten in Inbound-Kampagnen

- 10.1 Was anders ist
- 10.2 Was gleich bleibt

11. Anhang

- 11.1 In dieser Reihenfolge einrichten
- 11.2 Häufige Stolpersteine
- 11.3 Weitere Unterlagen

1. Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch beschreibt den **Inbound-Betrieb** von mmDial: das Annehmen eingehender Anrufe, das Mischen mit dem ausgehenden Betrieb (Call Blending), Sprachmenüs, Warteschlangen, Voicemail und die bevorzugte Behandlung bestimmter Anrufer.

Es ist bewusst ein eigenes Heft. Der Inbound-Teil ist umfangreich, aber nicht jeder braucht ihn – wer rein ausgehend telefoniert, findet in den Haupthandbüchern alles Nötige und muss sich hiermit nicht befassen.

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Inbound ist eine **Zusatzfunktion und wird für Ihren Zugang freigeschaltet**. Finden Sie die hier beschriebenen Menüpunkte nicht, ist Inbound bei Ihnen nicht aktiv.

Ob Inbound zur Verfügung steht, **hängt am Tarif** – in den Standardtarifen ist es nicht selbstverständlich enthalten. Sprechen Sie uns an; wir klären mit Ihnen, was in Ihrem Fall nötig ist.

Auch innerhalb des Inbound-Teils gibt es Ausbaustufen: Sprachmenüs, Voicemail und die bevorzugte Anruferbehandlung werden getrennt freigeschaltet. Es kann also sein, dass Sie Inbound-Kampagnen sehen, einzelne der folgenden Kapitel bei Ihnen aber nicht zutreffen.

1.1 Voraussetzungen

- Sie arbeiten mit **mmDial Comfort**. In mmDial Direkt gibt es keinen Inbound-Betrieb
- Für Ihren Zugang ist Inbound freigeschaltet
- Sie haben mindestens eine **eingehende Rufnummer**, die auf Ihr System geschaltet ist

1.2 Was Sie zuerst lesen sollten

Dieses Handbuch setzt voraus, dass Sie mit Kampagnen, Agenten und dem Live-Monitoring vertraut sind. Falls nicht: zuerst das *Handbuch mmDial Comfort*.

2. Was Call Blending bedeutet

Call Blending heißt: **Ihre Agenten telefonieren ausgehend und nehmen gleichzeitig eingehende Anrufe an.** Sie brauchen dafür kein zweites Team und keine zweite Oberfläche.

2.1 Der Ablauf

1. Ihre Agenten arbeiten in einer Outbound-Kampagne
2. Jemand ruft auf einer Ihrer Rufnummern an
3. Das Gespräch wird durchgestellt, **bevor** der nächste ausgehende Anruf startet
4. Ist der Anrufer als Lead bekannt, sieht der Agent sofort dessen Daten und Historie
5. Nach dem Gespräch geht der Agent wie gewohnt zurück in die ausgehende Kampagne

Eingehende Gespräche haben also **Vorrang** vor der automatischen Anwahl. Das ist so gewollt: Wer bei Ihnen anruft, hat ein Anliegen und soll nicht warten.

2.2 Warum das den Unterschied macht

Wer ausgehend telefoniert, bekommt Rückrufe – Menschen, die den Anruf verpasst haben oder zurückrufen wollen. Ohne Inbound landen die im Nichts. Mit Inbound landen sie bei einem Agenten, der ihre Vorgeschichte kennt.

Der Agent muss nicht nach Name und Anliegen fragen. Das verkürzt das Gespräch und wirkt für den Anrufer erheblich professioneller.

3. Eine Inbound-Kampagne anlegen

Inbound-Kampagnen sind eigene Kampagnen. Sie legen sie an wie eine Outbound-Kampagne, wählen aber den entsprechenden Typ.

1. **Kampagnen → Inbound Kampagnen**
2. Neue Inbound-Kampagne erstellen und benennen
3. Einstellungen durchgehen (siehe unten)
4. Agenten zuordnen

3.1 Die wichtigsten Einstellungen

Einstellung	Bedeutung
Allgemeine Einstellungen	Name, Zustand, Beschreibung
Agenten in Kampagne	Wer Anrufe aus dieser Kampagne annehmen darf
Agent der zuerst ans Telefon geht	In welcher Reihenfolge geklingelt wird
Anzahl Agenten / Anzahl aktive Agenten	Zeigt Ihnen, wie viele gerade zur Verfügung stehen
Ansagen und Wartemusik	Was der Anrufer hört, während er wartet
Anruf verwerfen	Wann ein Gespräch abgewiesen wird
Aktion bei Warteschlangen-Limit	Was passiert, wenn zu viele gleichzeitig warten
Aktion wenn kein Agent verfügbar	Was passiert, wenn niemand angemeldet ist
Arbeitszeiten	Wann diese Kampagne überhaupt Anrufe annimmt
Auswertung	Wie die Gespräche in der Statistik gezählt werden

TIPP

Legen Sie für jeden Auftraggeber und jede Rufnummer eine eigene Inbound-Kampagne an. Dann lässt sich später sauber auswerten, wer wie viele Anrufe bekommen hat.

4. Die Warteschlange

Wenn mehr Menschen anrufen, als Agenten frei sind, entsteht eine Warteschlange. Was dort passiert, bestimmen Sie.

4.1 Ansagen und Wartemusik

Hinterlegen Sie eine Begrüßungsansage und eine Wartemusik. Beides laden Sie zuvor im Mediensystem hoch und verweisen dann aus der Inbound-Kampagne darauf.

TIPP

Eine kurze Ansage, die den Anrufer begrüßt und um einen Moment Geduld bittet, senkt die Abbruchquote spürbar. Stille wirkt wie eine tote Leitung.

4.2 Limits setzen

Legen Sie fest, **wie viele Anrufer gleichzeitig warten dürfen**. Wird das Limit überschritten, greift die von Ihnen gewählte Aktion:

Aktion	Wann sinnvoll
Weiterleiten	Sie haben eine Ausweichnummer, etwa eine Zentrale
Auf Voicemail legen	Der Anrufer kann eine Nachricht hinterlassen
Auflegen	Nur als letzte Möglichkeit – für den Anrufer unbefriedigend

Dieselben Möglichkeiten gelten für den Fall, dass **gar kein Agent angemeldet** ist.

ACHTUNG

Prüfen Sie die Einstellung *kein Agent verfügbar* besonders sorgfältig. Sie greift auch dann, wenn Ihr Team gerade geschlossen in der Mittagspause ist – und genau dann rufen erfahrungsgemäß viele an.

4.3 Arbeitszeiten

Je Inbound-Kampagne hinterlegen Sie, zu welchen Zeiten sie Anrufe annimmt. Außerhalb dieser Zeiten greift ebenfalls die hinterlegte Ausweichaktion – üblicherweise eine Ansage mit den Öffnungszeiten und anschließend die Voicemail.

5. Sprachmenü

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Sprachmenüs werden getrennt freigeschaltet.

Ein Sprachmenü nimmt den Anruf entgegen, spielt eine Ansage ab und verzweigt anhand der gedrückten Taste – „Für den Vertrieb die 1, für den Service die 2“.

5.1 Ein Menü aufbauen

1. **Sprachmenüs** öffnen und ein neues Menü anlegen
2. **Beschreibung** vergeben, damit Sie es später wiederfinden
3. **Ansage** hinterlegen – die Datei laden Sie zuvor im Mediensystem hoch
4. **Menüoptionen** anlegen: welche Taste führt wohin
5. **Timeout für die Auswahl** in Sekunden festlegen
6. **Wiederhol-Versuche** bestimmen – wie oft die Ansage wiederholt wird
7. Verhalten bei **keiner Eingabe** festlegen

5.2 Mögliche Ziele einer Menüoption

- eine **Inbound-Kampagne** – der übliche Fall
- eine **Weiterleitung** an eine andere Rufnummer
- der **Anrufbeantworter**
- **Auflegen**

5.3 Die Inbound-Nummer zuordnen

Im Menü hinterlegen Sie, für welche eingehende Rufnummer es gilt. So können mehrere Rufnummern unterschiedliche Menüs bekommen.

TIPP

Halten Sie Menüs flach. Zwei Ebenen sind fast immer zu viel. Wer dreimal eine Taste drücken muss, bevor ein Mensch abnimmt, legt vorher auf.

6. Voicemail

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Voicemail wird getrennt freigeschaltet.

Die Mailbox nimmt auf, wenn niemand erreichbar ist – außerhalb der Arbeitszeiten, bei voller Warteschlange oder wenn ein Sprachmenü sie als Ziel hat.

6.1 Einrichten

1. **Voicemail** öffnen
2. Allgemeine Einstellungen vornehmen
3. **Ansagen** hinterlegen

6.2 Aufnahmen abrufen

Die aufgesprochenen Nachrichten finden Sie in derselben Verwaltung wie die Gesprächsaufzeichnungen, im Bereich **Voices** unter dem Punkt für den Anrufbeantworter. Von dort lassen sie sich anhören und herunterladen.

TIPP

Legen Sie fest, wer die Mailbox wann abhört, und halten Sie es schriftlich fest. Eine Mailbox, die niemand abhört, ist schlimmer als keine Mailbox.

7. Bevorzugte Anrufer

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Die bevorzugte Behandlung bestimmter Anrufer wird getrennt freigeschaltet.

Bestimmte Rufnummern lassen sich bevorzugt behandeln und gezielt zu einer Kampagne oder einem bestimmten Agenten durchstellen – etwa Bestandskunden mit Servicevertrag oder Ansprechpartner Ihres Auftraggebers.

Sie hinterlegen dafür die Rufnummern und das gewünschte Ziel. Ruft eine dieser Nummern an, greift die normale Warteschlangenlogik nicht.

8. Eingehende Rufnummern

Eingehende Rufnummern schalten wir über unsere Telefoniepartner auf Ihre Kampagnen. Sie können mehrere Nummern parallel betreiben – zum Beispiel eine je Auftraggeber.

Sprechen Sie uns an, wenn Sie eine zusätzliche Nummer brauchen oder eine bestehende auf eine andere Kampagne oder ein anderes Sprachmenü gelegt werden soll.

HINWEIS

Die Rufnummer, die Sie **ausgehend** anzeigen, und die Rufnummer, unter der Sie **eingehend** erreichbar sind, sollten zusammenpassen. Sonst rufen Menschen auf einer Nummer zurück, die niemand annimmt.

9. Auswertung

9.1 Inbound-Statistik

NICHT IN JEDEM ZUGANG SICHTBAR

Die Inbound-Statistik erscheint nur, wenn Inbound für Ihren Zugang aktiv ist.

Der Inbound-Betrieb wird getrennt vom ausgehenden ausgewertet. Sie sehen unter anderem:

- angenommene und verlorene Anrufe
- Wartezeiten
- die Verteilung auf Ihre Inbound-Kampagnen

9.2 Anrufliste

Eine Liste der eingehenden Anrufe zeigt Ihnen, wer wann angerufen hat und was daraus geworden ist – auch für Anrufe, die niemand angenommen hat. Damit lässt sich gezielt zurückrufen.

9.3 Live-Monitoring

In der Live-Ansicht lassen sich Inbound-Kampagnen wie Outbound-Kampagnen beobachten. Über die Kampagnenauswahl oben schalten Sie zwischen ihnen um.

10. Für Agenten in Inbound-Kampagnen

Was sich für Ihre Telefonisten ändert, ist überschaubar – es lohnt sich aber, es einmal anzusprechen.

10.1 Was anders ist

- Ein eingehendes Gespräch kann **jederzeit** kommen, auch mitten in einer ruhigen Phase
- Bei bekannten Anrufern stehen die Kundendaten sofort da – der Agent sollte hineinschauen, bevor er spricht
- Bei unbekannten Anrufern ist der Datensatz leer und muss angelegt werden
- Über *Anruf holen* nimmt der Agent ein wartendes Gespräch aus der Warteschlange

10.2 Was gleich bleibt

Status setzen, Auftragsformular ausfüllen, Wiedervorlagen anlegen, Pause machen – alles funktioniert wie im ausgehenden Betrieb. Die entsprechenden Kapitel im *Handbuch für Agenten* gelten unverändert.

TIPP

Sagen Sie Ihrem Team vorher, dass eingehende Anrufe Vorrang haben. Sonst wirkt der plötzlich klingelnde Anruf mitten in der Outbound-Kampagne wie eine Störung – dabei ist er der wertvollere Kontakt.

11. Anhang

11.1 In dieser Reihenfolge einrichten

1. **Rufnummer** klären – welche Nummer soll wo landen
2. **Ansagen aufnehmen** und im Mediensystem hochladen
3. **Inbound-Kampagne** anlegen und Agenten zuordnen
4. **Arbeitszeiten** hinterlegen
5. **Warteschlange** einstellen: Limit und Ausweichaktionen
6. **Voicemail** einrichten, falls vorhanden
7. **Sprachmenü** bauen, falls mehrere Ziele nötig sind
8. **Testanruf** von einem Handy aus – und zwar auch außerhalb der Arbeitszeiten
9. Team informieren

11.2 Häufige Stolpersteine

Symptom	Übliche Ursache
Anrufer hören nichts	Keine Ansage oder Wartemusik hinterlegt
Anrufe kommen nicht an	Kampagne inaktiv, außerhalb der Arbeitszeiten, oder kein Agent zugeordnet
Alle Anrufe landen sofort auf der Mailbox	Kein Agent angemeldet – die Ausweichaktion greift
Der Agent sieht keine Kundendaten	Der Anrufer ist nicht als Lead im System
Nach Feierabend meldet sich niemand	Ausweichaktion für „kein Agent verfügbar“ nicht gesetzt
Das Sprachmenü reagiert nicht auf Tasten	Menüoptionen fehlen oder das Timeout ist zu kurz

11.3 Weitere Unterlagen

- *Handbuch mmDial Comfort* – die Verwaltung insgesamt
- *Handbuch für Agenten* – der Arbeitsplatz Ihrer Telefonisten

Zusatzhandbuch Inbound · Version 1.0.2 · Stand 2026-10-23

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