

mmDialDirekt
Reliable Performance Dialer

1.	Inhalt	
1.	<u>INHALT</u>	2
2.	<u>STARTSEITE</u>	4
2.1.	GUTHABEN AUFLADEN	4
2.1.1.	GUTHABEN ANZEIGEN	4
2.1.2.	ÜBERWEISUNG	4
2.1.3.	SOFORTÜBERWEISUNG	4
2.1.4.	WARNUNGS OPTIONEN	4
3.	<u>AGENTENVERWALTUNG</u>	5
3.1.	NEUE AGENTEN ERSTELLEN	5
3.1.1.	AGENTEN AUFLISTEN	5
3.2.	AGENT BEARBEITEN	6
3.2.1.	RECHTE	7
3.2.2.	AUFZEICHNUNGS-EINSTELLUNGEN	7
3.2.3.	CALLBACKS DES AGENTEN	7
4.	<u>KAMPAGNENVERWALTUNG</u>	7
4.1.	KAMPAGNEN ANLEGEN	8
4.2.	WÄHLVERHALTEN	8
4.2.1.1.	Wählmethode	8
4.2.1.2.	Ruf verwerfen nach [Sekunden]	9
4.2.1.3.	Wählstatus	9
4.3.	WEITERE EINSTELLUNGEN	9
4.3.1.	GESPRÄCHSPARTNER ERKENNUNG.	9
4.3.2.	VOICE RECORDING	9
4.3.3.	RUFREIHEFOLGE	10
4.3.4.	NEUER ANRUF ZU AGENT	10
4.3.5.	DNC KAMPAGNEN LISTE	10
4.3.6.	WÄHLEN FÜR	10
4.4.	SPERRLISTE (DNC)	10
4.4.1.	DNC IMPORT/EXPORT	10
4.4.2.	LISTE EXPORTIEREN	10
4.4.3.	LÖSCHEN	11
4.5.	KAMPAGNENLISTE	11
4.5.1.	KAMPAGNEN (DE-)AKTIVIEREN	11
4.6.	KAMPAGNEN VERWALTEN	11
5.	<u>LISTEN</u>	11
5.1.	LISTE HOCHLADEN	11
5.2.	LEAD SUCHEN	12
6.	<u>STATISTIKEN</u>	12
6.1.	AGENTEN	12
6.2.	AGENTENÜBERSICHT	13
7.	<u>EXPORT</u>	13

8.	VOICES	14
8.1.	TAGESÜBERSICHT	14
8.2.	AUFZEICHNUNG SUCHEN	14
9.	LIVE MONITOR	15
9.1.	EINSTELLUNGEN	15
9.1.1.	ANWÄHLBARE LEADS	15
9.1.2.	WÄHLMETHODE	15
9.1.3.	WÄHLLEVEL	16
9.1.4.	STATUSAUSWAHL	16
9.2.	WEITERE FUNKTIONEN	16
9.2.1.	AGENTENKONTEXT	16
9.2.1.1.	Gespräch mithören	16
9.2.2.	AGENTENHISTORIE	16
9.2.3.	AGENTEN AUSLOGGEN	17
10.	AGENTEN CLIENT	17
10.1.	AGENTEN CLIENT EINRICHTEN	17
10.1.1.	SIP PHONE INSTALLIEREN	17
10.1.2.	SIP ACCOUNT EINRICHTEN	17
10.1.2.1.	Xlite	17
10.1.2.2.	Agenten einrichten	17
10.1.2.3.	Bekannte Probleme	18
10.1.2.4.	Linphone	18
10.1.2.5.	Agenten einrichten	19
10.1.2.6.	Einstellungen	19
11.	ÜBERSICHT AGENTEN CLIENT	19
11.1.1.	EINLOGGEN IN KAMPAGNEN	19
11.1.2.	INITIAL CALL	20
11.1.3.	WÄHLEN	20
11.1.3.1.	Manuell	20
11.1.3.2.	Automatisch	20
11.1.4.	GESPRÄCH BEENDEN	20
11.1.5.	PERSÖNLICHEN RÜCKRUF ERSTELLEN	20
11.1.6.	EINSTELLUNGEN	21
11.1.7.	RÜCKRUFLISTE	21
11.1.8.	MANUELLES WÄHLEN	21
12.	INDEX	22
13.	MMDIALDIREKT SUPPORT KONTAKTIEREN	23
13.1.	KONTAKT	23
13.2.	FERNWARTUNG DURCH MMDIALDIREKT SUPPORT	23
13.2.1.	TEAMVIEWER	23
13.2.2.	MMCONNECT	23
14.	SYSTEMVORAUSSETZUNGEN	23

2. Startseite

2.1. Guthaben aufladen

Ihre Telefoniekosten werden im Prepaidverfahren abgerechnet. Sie haben zwei Möglichkeiten, Guthaben aufzuladen.

2.1.1. Guthaben anzeigen

Nach Ihrer ersten Guthabenaufladung wird Ihnen der aktuelle Guthabenstand angezeigt

2.1.2. Überweisung

Bei Zahlung per Überweisung geben Sie bitte unbedingt die Überweisungsnummer im Verwendungszweck an.

Diese Nummer können Sie im **Betreff Ihrer Überweisung** angeben um einen beliebigen Betrag aufzuladen.

Verwenden Sie nur diese Überweisungsnummer. Eine Zuordnung wird sonst verzögert oder verhindert!
Überweisungsnummer:

Überweisen Sie den gewählten Betrag unter Angabe Ihrer Kundennummer sowie der Überweisungsnummer an die folgende Bankverbindung:

Kontonummer: 124148800
BLZ: 390 700 24 (Deutsche Bank Aachen)

IBAN DE23 3907 0024 0124 1488 00
BIC: DEUTDEDB390

Kontoinhaber: mm-infotec UG

2.1.3. Sofortüberweisung

Per Sofortüberweisung zahlen Sie schnell, sicher und unkompliziert. Sofortüberweisung ist der schnellste Weg, Guthaben aufzuladen.

2.1.4. Warnungs Optionen

Sie haben die Möglichkeit, sich per Email warnen zu lassen, sobald die Anzahl der anwählbaren Leads oder das Guthaben eine eingestellte Grenze unterschreitet.

3. Agentenverwaltung

In der Agentenverwaltung können Sie

- Neue Agenten anlegen
- Angelegte Agenten verwalten

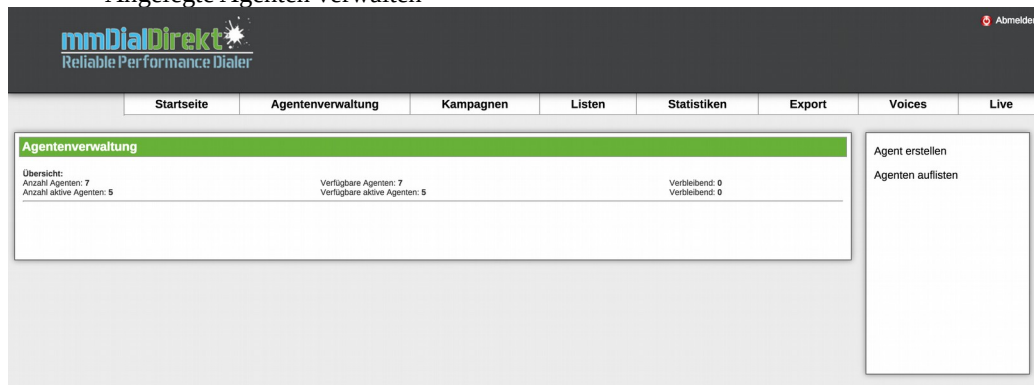


Abbildung 1 Agentenverwaltung

3.1. Neue Agenten erstellen

Um einen neuen Agenten zu erstellen, klicken Sie auf »Agent erstellen«. Im folgenden Dialog können Sie die Daten des jeweiligen Agenten festlegen.

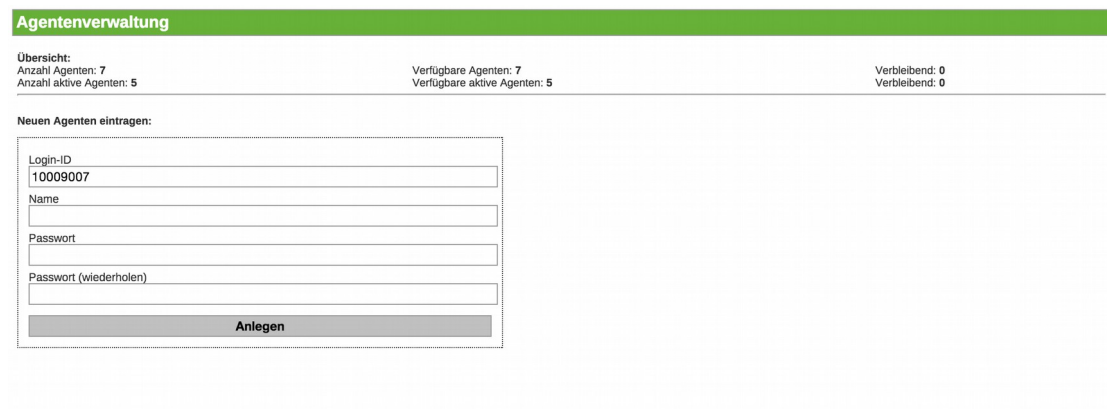


Abbildung 2 Neuen Agenten erstellen

- **Agent-ID** Die Agenten ID wird vom System vorgeschlagen. Die Agenten-ID ist Teil des Loginnamens für den Agenten. Agenten loggen sich mit der Kombination aus Kundennummer und Agenten-ID (Z.B. 1015-3001).
- **Name** Hier können Sie einen Namen für den Agenten vergeben. Der Name wird in den Statistiken und der Live Ansicht angezeigt.
- **Passwort** Das Passwort darf maximal 8 Stellen enthalten und sollte aus Buchstaben und Ziffern bestehen.

Wenn alle Daten korrekt eingegeben sind, klicken Sie auf »Agent anlegen«

3.1.1. Agenten auflisten

Hier finden Sie alle bisher angelegten Agenten.

In der Tabelle haben Sie die Möglichkeit, einzelne Agenten zu bearbeiten, sehen den Namen des Agenten und die Agenten-ID.

Agentenverwaltung

Übersicht:
Anzahl Agenten: 7
Anzahl aktive Agenten: 5

Verfügbare Agenten: 7
Verfügbare aktive Agenten: 5

Verbleibend: 0
Verbleibend: 0

Auffistung aller angelegten Agenten:
Suchen

Name	Login
Testagent	10009000
Testagent 2	10009001
Testagent 3	10009002
Testagent 4	10009003
Testagent 5	10009004
Testagent 6	10009005
Testagent 7	10009006

Abbildung 3 Agenten auflisten

Sie können in der Tabelle über die linken Symbole folgende Aktionen ausführen:

- **Agenten bearbeiten** Über die Bearbeiten Funktion können Sie die gespeicherten Einstellungen des Agenten ändern.
- **Agenten löschen** Ein Klick auf das Löschen Symbol und die anschließende Bestätigung löscht den jeweiligen Agenten. Bitte beachten Sie, dass damit auch alle mit dem Agenten verbundenen Informationen verloren gehen (Anrufliste etc.)
- **Die Anrufliste ansehen** Ein Klick auf das Uhrensymbol öffnet die Anrufliste des Agenten. Sie sehen alle vom Agenten getätigten Anrufe und haben Zugriff auf jeden einzelnen Lead. Sie können von hier aus z.B. einen einzelnen Lead einem Agenten als Rückruf in dessen Rückrufliste setzen oder durch Klick auf das Bearbeiten-Symbol die einzelnen Daten des Leads ändern
- **Den Agenten deaktivieren** Ein Klick auf das Symbol aktiviert oder deaktiviert den Agenten. Deaktivierte Agenten können sich mit Ihren Zugangsdaten nicht mehr in den Dialer einloggen.

3.2. Agent bearbeiten

Hier können Sie die Einstellungen einzelner Agenten bearbeiten und ändern. Desweiteren können zusätzliche Einstellungen vorgenommen werden.

Agentenverwaltung

Übersicht:
Anzahl Agenten: 7
Anzahl aktive Agenten: 5

Verfügbare Agenten: 7
Verfügbare aktive Agenten: 5

Verbleibend: 0
Verbleibend: 0

Bearbeiten von: Testagent

Login-ID
10009000

Name
Testagent

Neues Passwort
••••

Neues Passwort (wiederholen)
••••

Rechte

Aufzeichnungseinstellungen

Speichern

Abbildung 4 Agent bearbeiten

3.2.1. Rechte

Hier können Sie festlegen, ob der Agent manuell wählen darf.

3.2.2. Aufzeichnungseinstellungen

Hier wird festgelegt, wie die Gespräche des Agenten aufgezeichnet werden sollen. Die Einstellungen überschreiben eventuelle Kampagneneinstellungen.

- Keine Einstellung Es ist keine Einstellung für die Aufnahme festgelegt. Die Kampagneneinstellungen werden verwendet.
- Nie Aufnehmen Es wird nichts aufgezeichnet
- Auf Anfrage Der Agent kann die Aufzeichnung selber starten
- Alle aufnehmen Alle Gespräche werden aufgezeichnet. Der Agent bekommt keinen Hinweis über die Aufzeichnung.
- Alle aufnehmen (nicht erzwungen) Alle Gespräche werden aufgezeichnet. Der Agent wird durch ein blinkendes Symbol über die Aufzeichnung informiert und kann diese stoppen.

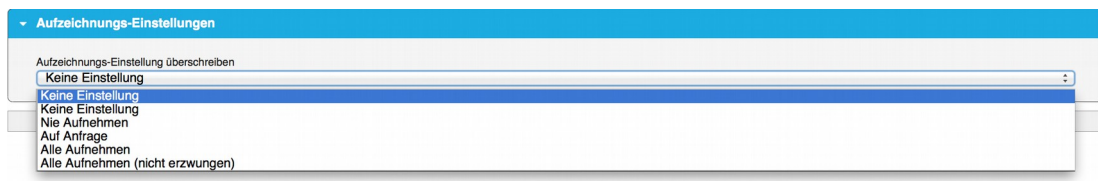


Abbildung 5 Aufzeichnungseinstellungen

3.2.3. Callbacks des Agenten

Über diese Funktion haben Sie Zugriff auf die Rückrufe des Agenten. Sie können hier die Callbacks bearbeiten oder ggf. mit »verschieben« einem anderen Agenten zuweisen.



Abbildung 6 Callbacks des Agenten

4. Kampagnenverwaltung

In der Kampagnenverwaltung können Sie alle Einstellungen rund um eine Kampagne vornehmen. Weiter können Sie hier auch Kampagnen erstellen, löschen und deaktivieren.

Um bestehende Kampagnen zu bearbeiten können Sie die jeweilige Kampagne aus dem Dropdownmenü auswählen oder auf Kampagnenliste klicken und die Kampagne aus der Liste aller bestehenden Kampagnen auswählen.

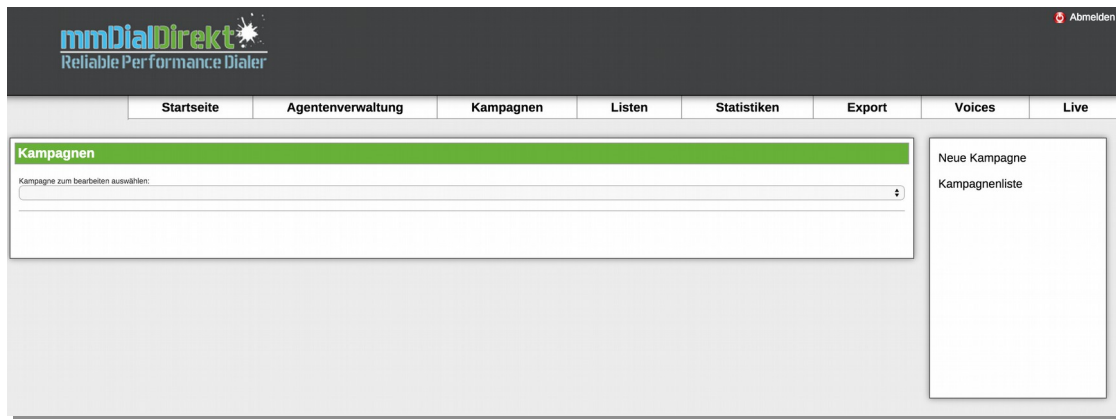


Abbildung 7 Kampagnenverwaltung

4.1. Kampagnen anlegen

Zum Erstellen einer Outbound-Kampagne gehen Sie bitte in der Dialerverwaltung auf die Kampagnen Seite. Hier finden Sie im linken Kontextmenü den Punkt »Neue Kampagne«.

Hier müssen Sie nun, zum Erstellen einer Kampagne, alle Grundinformationen für die Kampagne eintragen. Folgendes müssen Sie angeben:

- Kampagnenname Aussagekräftiger Name der Kampagne
- CLIP Hier müssen Sie die Rufnummer eintragen, die dem Angerufenen angezeigt werden soll. Die Rufnummer muss mit 49 beginnen. Nach Eingabe der CLIP-Rufnummer wechseln Sie bitte in ein anderes Eingabefeld. Wenn die Rufnummer gültig ist, wechselt die Schriftfarbe von schwarz zu grün.
- Aktiv Auswählen ob Kampagne vom Erstellen an aktiv sein soll
- Maximaler Adressverbrauch Pro Minute Die Anzahl Adressen, die pro Minute telefoniert werden sollen.
- Neuen Anruf zu Agent Wählen Sie aus, nach welcher Reihenfolge wartenden Agenten neue Gespräche zugeteilt werden sollen.

Ein Klick auf Speichern legt die neue Kampagne an.

Bitte beachten Sie, dass eine Kampagne wesentlich mehr Einstellmöglichkeiten hat als nur die aufgeführten. Diese Daten, die Sie beim Erstellen eingeben müssen, sind Einstellungen, die von Ihnen gesetzt werden müssen. Alle anderen Einstellungen wurden von unserem System mit Standardwerten gesetzt, um den Erstellvorgang zu beschleunigen.

Sie können später alle weiteren Einstellungen unter dem Punkt „Kampagnen / Kampagnenliste / Kampagne bearbeiten“ (Icon mit dem Schreibblock und dem Stift) einstellen.

4.2. Wählverhalten

4.2.1. Wählmethode

Sie können zwischen drei Wählmethoden wählen.

- Manuell Der nächste Lead wird manuell angerufen, wenn der Agent in seiner Agentenmaske auf »Nächster Lead« klickt.
- Strikt (Maximal) Der Dialer nutzt permanent alle Leitungen aus, die pro Agent zur Verfügung stehen (Power Dialing)
- Aggressiv (Predictive) Der Dialer bewertet die aktuelle Auslastung der Agenten und entscheidet anhand von aktueller Erreichbarkeit und

Gesprächsdauer, wie viele Anrufe auszulösen sind, um die Wartezeit der Agenten auf den nächsten Lead zu minimieren.

4.2.2. Ruf verwerfen nach [Sekunden]

Die Zeit nach der der Dialer einen Anruf beendet, wenn der Angerufene das Gespräch nicht annimmt.

4.2.3. Wählstatus

Hier können Sie alle Status auswählen, die der Dialer anrufen soll.

A	Anrufbeantworter
AA	Anrufbeantworter (automatisch erkannt)
B	Besetzt
BA	Besetzt (automatisch erkannt)
DC	Verbindung unterbrochen/Fax
Drop	Agent nicht verfügbar
N	Nicht erreicht
NA	Nicht erreicht automatisch
NEW	Neuer Lead
NI	Kein Interesse
SALE	Verkauf / positiver Gesprächsabschluss

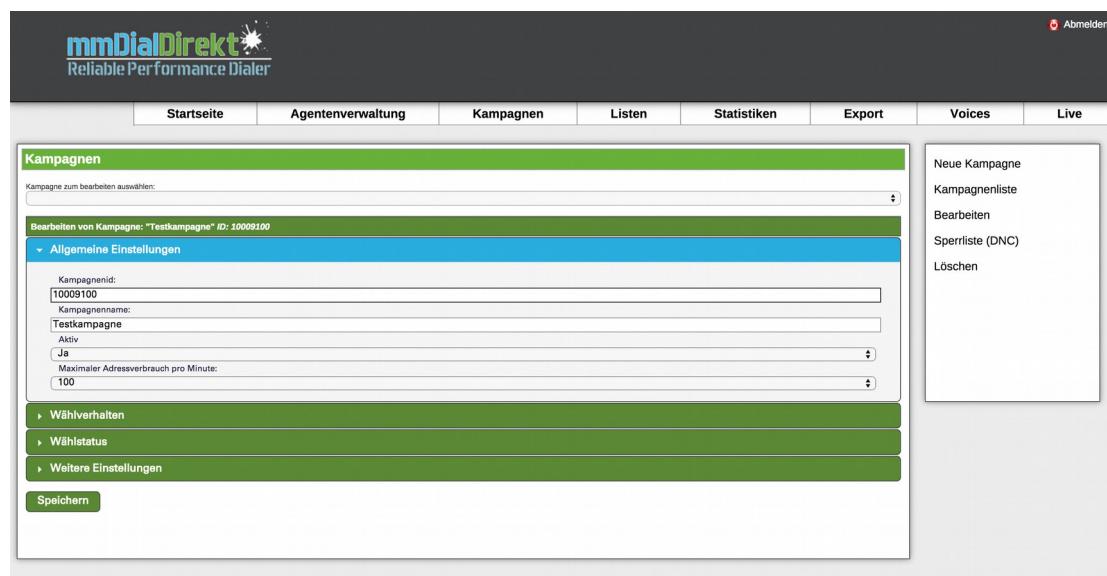


Abbildung 8 Kampagne bearbeiten

4.3. Weitere Einstellungen

4.3.1. Gesprächspartner Erkennung.

Hier wird eingestellt, ob der Dialer versuchen soll, Anrufbeantworter selbstständig zu erkennen. Analoge Anrufbeantworter deren Ansage von einem Menschen flüssig gesprochen worden sind, können ggf. nicht von der automatischen Gesprächspartnererkennung erfasst werden.

4.3.2. Voice Recording

Hier stellen Sie auf Kampagnenebene ein, wie Gespräche aufgenommen werden sollen. Die Einstellungen sind analog zu Agentenverwaltung/VR

4.3.3. Ruffreihenfolge

Legt fest, in welcher Reihenfolgen die importierten Leads den Agenten durchgestellt werden sollen.

4.3.4. Neuer Anruf zu Agent

Legt fest, wie Anrufe zu den Agenten durchgestellt werden sollen. Ob derjenige, der am längsten wartet den nächsten Anruf durchgestellt bekommt, zufällig oder derjenige, der am kürzesten wartet.

4.3.5. DNC Kampagnen Liste
Legt fest, ob einen kampagnenspezifische DNC Liste (Do Not Call) verwendet werden soll.

4.3.6. Wählen für
Einstellung ob für wartende und sprechende Agenten gewählt werden soll oder nur für wartende Agenten.

4.4. Sperrliste (DNC)

Hier haben Sie Zugriff auf die globale Sperrliste. Leads, die in die Sperrliste eingetragen sind, werden vom Dialer nicht angerufen.

Sie können Rufnummern suchen und feststellen, ob die Nummer auf der Sperrliste eingetragen ist. Wird in der Suche eine Rufnummer in der Sperrliste gefunden, haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, diese Rufnummer aus der Sperrliste zu löschen, indem Sie auf das Löschen Symbol klicken.

Abbildung 9 Kampagnen DNC bearbeiten

Sie können einzelne Nummern in die Sperrliste eintragen, indem Sie die jeweilige Rufnummer bei »Eintragen« eingeben und auf »Einfügen« klicken. Es werden auch alle Rufnummern gesperrt, die mit der eingegebenen Nummer beginnen.

Mit »DNC Leeren« können Sie die bestehende Sperrliste leeren. Achtung: Ab dem Leeren der DNC Liste werden keine Rufnummern mehr blockiert!

4.4.1. DNC Import/Export
Hier können Sie eine bestehende Liste von Rufnummern in die globale DNC-Liste importieren. Die Liste muss im .csv Format vorliegen und darf nur aus einer Spalte mit Rufnummern bestehen. Eine Spaltenüberschrift ist erlaubt.

4.4.2. Liste exportieren
Exportiert die globale DNC Liste. Sie ist nach dem Export nach wie vor im Dialer aktiv.

4.4.3. Löschen
Hier können Sie die ausgewählte Kampagne löschen.

WICHTIG:

Beim Löschen von Kampagnen gehen alle in der Kampagne vorhandenen Daten verloren. Diese können nicht wieder hergestellt werden. Wenn Sie eine Kampagne löschen vergewissern Sie sich, dass Sie alle benötigten Daten exportiert haben.

4.5. Kampagnenliste

Zeigt alle im Dialer angelegten Kampagnen in einer Liste an. Sie haben in der Liste die Möglichkeit, Kampagnen zu bearbeiten, zu löschen und zu aktivieren/deaktivieren.

Zum Bearbeiten einer Kampagne aus der Kampagnenliste, klicken Sie auf das Bearbeiten-Symbol (Block mit Stift). Danach stehen Ihnen alle Optionen zur Verfügung, die bereits zuvor unter »Bearbeiten« beschrieben wurden.

Zum Löschen klicken Sie unter "Kampagnen" auf die "Kampagnenliste" und vor der zu löschenden Kampagne auf das rote X. Sie werden daraufhin noch einmal gefragt, ob die Kampagne wirklich gelöscht werden soll. Dies können Sie mit einem "JA" bestätigen.

4.5.1. Kampagnen (de-)aktivieren

Um eine Kampagne zu aktivieren oder zu deaktivieren klicken Sie auf das Männchen. Aktive Kampagnen werden durch ein blaues Männchen gekennzeichnet, inaktive durch ein graues. Der Status der Kampagne ändert sich dann direkt.

Sie können auch mehrere Kampagnen auf einmal (de-)aktivieren, indem sie die jeweiligen Kampagnen in der linken Checkbox markieren und über das Dropdownmenü (de-) aktivieren.

4.6. Kampagnen verwalten

Nachdem Sie eine Kampagne ausgewählt haben, können Sie sie wie zuvor beschrieben bearbeiten. Außerdem können Sie die in diese Kampagne importieren Listen (de-) aktivieren und drehen. Das Drehen von Listen wird notwendig, wenn die Liste komplett abtelefoniert wurde und jeder Lead, der beim Import automatisch den Status NEW erhalten hat, einen neuen Status, abhängig vom jeweiligen Gesprächsergebnis bekommen hat.

5. Listen

In der Listenverwaltung werden die Adresslisten importiert und verwaltet.

5.1. Liste hochladen

Hier werden Listen hochgeladen. Listen müssen dazu im –csv Format vorliegen. Wählen Sie dazu bitte die Kampagne aus, in die die Liste importiert werden soll. Sie können eine Beschreibung für die Liste eingeben.

Nach dem Klick auf »Hochladen« gelangen Sie ins Importmenü. Im Importmenü weisen Sie den jeweiligen Spalten in der Liste die Datenbankfelder im Dialer zu, in die die Inhalte der einzelnen Spalten importiert werden sollen. Es werden nur Daten aus der Quelldatei importiert, denen auch ein Ziel zugewiesen wurde. Das System erkennt die erste Zeile der Quelldatei als Überschriftenzeile (Grün markierte Zeile). Um die Spalten der Quelldatei den Datenbankfeldern im Dialer zuzuweisen, ziehen Sie das jeweilige Feld aus der Box »Kundenfelder« unter die zum Kundefeld korrespondierende Spalte in der blau markierten Zeile ziehen und dort fallen lassen wenn die Zielzone grün wird. Ein falsch platziertes Kundenfeld können Sie widerrufen, indem Sie auf das blaue x unten rechts im platzierten Kundenfeld klicken.

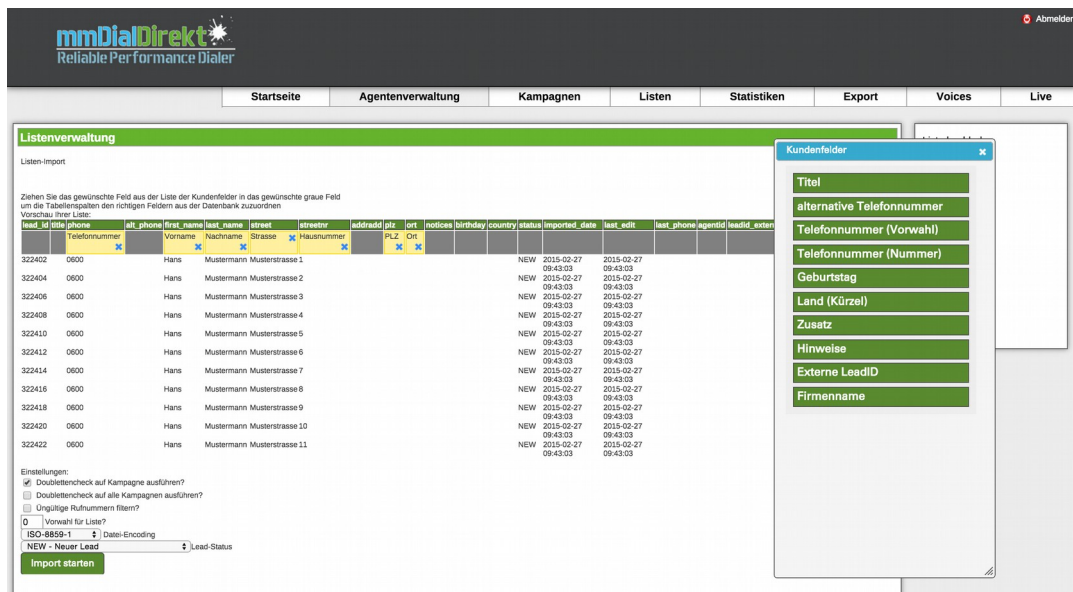


Abbildung 10 Listen Import

Wenn alle zu importierenden Felder markiert sind, ist die Datei bereit zum Import.. Sie haben optional die Möglichkeit, einen Doublettencheck beim Import durchzuführen und so doppelte Einträge zu vermeiden. Die Optionen dazu finden Sie unter »Einstellungen« Ein Klick auf »Import« importiert die Liste. Anschließend erscheint die Liste in der Listenübersicht. Dort können Sie analog zur Kampagnenliste einzelne Listen (de-)aktivieren und zu löschen. Frisch importierte Listen sind zuerst nicht aktiv. Um die Listen telefonieren zu können, müssen Sie die Liste zuerst aktivieren (Auf das Männchen klicken).

Bitte beachten Sie, dass beim Löschen von Listen alle mit den darin enthaltenen Leads verbundenen Informationen unwiderruflich verloren gehen.

5.2. Lead suchen

Hier können Sie einzelne Leads anhand von Name, Lead-ID und Telefonnummer suchen. Die Suche erstreckt sich über alle Listen.

6. Statistiken

Sie können verschiedene Statistiken erstellen.

6.1. Agenten

Über den Untermenüpunkt »Agenten« werden die Statistiken zu den einzelnen Agenten aufgerufen. Im DropDown Menü können zahlreiche Kriterien wie zum Beispiel die Sales, Gesprächsdauer und weiteres ausgewählt werden.

Über die Checkboxes vor den Agenten kann die Statistik wahlweise für einen Agenten, mehrere Agenten (Vergleich) oder alle Agenten (Vergleich) ausgegeben werden. Das Statistik-Modul zeigt ein Kreisdiagramm mit den prozentualen Werten der Agenten an.

6.2. Agentenübersicht

In der Übersicht werden für eine Datumsspanne tabellarisch die Statistiken für alle Agenten aufzeigt. Dabei können die in den Kampagnen eingegebenen Status-Werte eingesehen werden. Diese können beispielsweise sein:

- Anzahl Gespräche
- Callb. neu
- Callb. tel
- A: Anrufbeantworter
- B: Besetzt
- DC: Verbindung unterbrochen / Fax
- DNC: Rufnummer auf Sperrliste
- N: Nicht erreicht
- NI: Kein Interesse
- SALE: Verkauft

7. Export

Analog zum Listenimport können Listen auch exportiert werden.

Dazu wählen Sie die zu exportierende Kampagne und die zu exportierenden Status aus (Mehrfachauswahl möglich).

Die zu exportierenden Datenbankfelder werden wie beim Listenimport auch, von der Spalte »Kundendatenfelder« in das graue Feld recht daneben gezogen und dort fallengelassen.

Es muss mindestens ein Feld herübergezogen werden, da die Export-Datei ansonsten leer wäre.

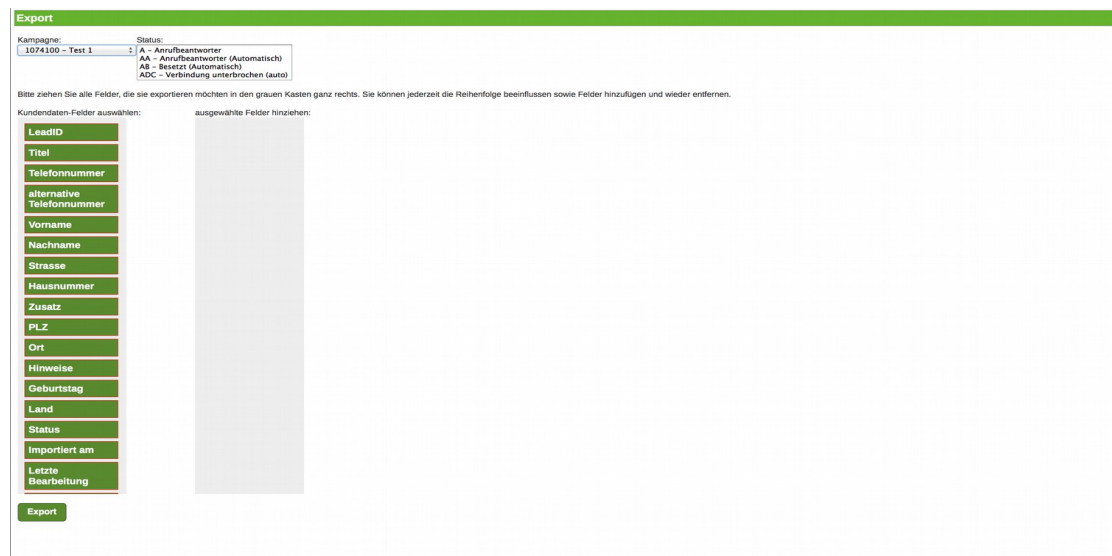


Abbildung 11 Exportmenü

Nach erfolgreichem Export steht Ihnen die Exportdatei zum Download bereit. Um die Datei herunterzuladen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Link zur Datei und wählen mit »Speichern unter« den Speicherort aus.

8. Voices

Unter Voices sind alle Gesprächsmitschnitte zu finden. Welche Gespräche aufgezeichnet werden kann in der Agentenverwaltung bzw. der Kampagnenverwaltung eingestellt werden. Die Einstellungen aus der Agentenverwaltung haben dabei immer Vorrang. Dabei kann ausgewählt werden ob

- alle Gespräche

- alle Gespräche (nicht erzwungen) - der Agent kann dabei die Aufzeichnung stoppen, zuerst wird sie aber bei Anruferherstellung gestartet
- auf Anfrage - der Agent kann die Aufnahme manuell starten und stoppen (Recording-Button im Agenten Interface)
- keine Gespräche

aufgezeichnet werden sollen.

Die Aufzeichnung ist ca. 15 Minuten nach Gesprächsende zum Download bereit.

Alle Sprachaufzeichnungen werden im mp3-Format abgespeichert und stehen zum Download bereit. Die Dateien werden beim Standardvertrag maximal 30 Tage auf den Servern von MmDialDirekt gespeichert und danach automatisch gelöscht. Aufzeichnungen die in naher Zukunft gelöscht werden sind mit einem roten Balken versehen. Es ist zu empfehlen alle Sprachaufzeichnungen am Folgetag herunterzuladen und lokal auf den eigenen Systemen zu archivieren.

8.1. Tagesübersicht

In der Tagesübersicht sind alle Sprachaufzeichnungen nach Datum sortiert aufgelistet. Mit einem "Klick" auf das Datum werden die einzelnen Files bereit gestellt und können einzeln oder als gesamte Datei (ganz unten "Alle herunterladen"-Button) auf der lokalen Festplatte durch Download gespeichert werden. Als Dateiformat wird ".tar" verwendet. Geeignete Entpackprogramme sind unter anderem: WinRar, 7-Zip, PeaZip.

8.2. Aufzeichnung suchen

Einzelne Sprachaufzeichnungen können auch direkt gesucht werden. Dies erleichtert erheblich die Arbeit, wenn gezielt ein bestimmtes Gespräch nachgehört werden soll. Gesucht werden kann nach:

- LeadID
- Agent
- Telefonnummer

9. Live Monitor

Im Livemonitor haben Sie die Möglichkeit in Form einer Echtzeitanzeige überwachen zu können, was mit Ihren Agenten und dem Dialer vor sich geht. Sie können erstens sehen ob Agenten in einem Gespräch, wartend oder in Pause sind. Zweitens können Sie überwachen ob der Dialer richtig eingestellt ist und genügend Leads vorhanden sind. Drittens haben Sie dort die Möglichkeit Schnelleinstellungen an einer Kampagne vornehmen zu können.

The screenshot displays the 'Live-Monitoring' dashboard. At the top, it shows the selected campaign '1074100 Test 1' and a refresh rate of 9600ms. Below this is the 'Einstellungen' (Settings) section, which includes a 'Wähllevel' dropdown set to '1', a 'Zeit' field showing '25.11.2013 12:46:00', and a 'Wählmethode' dropdown set to 'Manuell'. Key statistics are shown: 'Anwählbare Leads: 49', 'Max. Anrufe / Min.: 100', 'Zwischenspeicher: 49', 'Telefonate Heute: 1', 'Verlust: 0', and 'Verlust in Prozent: 0%'. The 'Status' is set to 'NEW A AA AB B DROP N NA CALLBK'. A 'Live Ansicht' (Live View) table is visible below, showing one agent in a 'Pause' status. The table has columns for 'Benutzer', 'Benutzername', 'Status', 'Zeit', 'letztes Gespr.', 'Kampagne', and 'Gruppe'. The agent '1074001' with username 'test2' is listed with a 'Pause' status and a last call time of '44:15'.

Abbildung 12 Live Monitor

9.1. Einstellungen

In den Schnelleinstellungen können Sie folgende Änderungen an einer Kampagne vorgenommen werden:

- Wählmethode
- Wähllevel
- Statusauswahl

Beachten Sie, dass das Seitenelement zum Einstellen einer Kampagne erst zur Verfügung steht, wenn Sie in der Drop-Down Liste eine Kampagne ausgewählt haben. Ist dies geschehen erscheint der Elementtitel "Einstellungen", der durch klicken auf den blau hinterlegten Titel geöffnet wird.

9.1.1. Anwählbare Leads

Zeigt in Echtzeit an, wieviele Leads noch zur Verfügung stehen, bis die anwählbaren Listen gedreht werden müssen. Stehen weniger als 1000 Leads zur Verfügung, wird durch eine blinkende Anzeige signalisiert, dass demnächst in der Kampagneneinstellung (s. 4.6) Listen gedreht werden müssen, damit weiterhin telefoniert werden kann.

Zusätzlich erhalten Sie eine Email, wenn Sie unter Warneinstellungen die Grenze eingestellt und Ihre Emailadresse eingegeben haben.

9.1.2. Wählmethode

Zum Ändern der Wählmethode befindet sich in rechts in dem Seitenelement eine Drop-Down Liste in der alle zur Verfügung stehenden Methoden aufgelistet sind. Durch einfaches Klicken auf den Methodennamen wird die Methode ausgewählt und ohne weiteres hinzutun vom Dialer übernommen und auf die Kampagne angewandt. Es kann vorkommen, dass die angezeigte Methode noch nicht der neuen entspricht. In diesem Fall warten Sie bitte mind. 5 Sekunden bevor Sie noch ein mal auf die gewünschte Wählmethode klicken.

9.1.3. Wähllevel

9.1.4. Statusauswahl

Auswahl der Status von denen Leads angerufen werden sollen. (NEW, DROP, NA)

9.2. Weitere Funktionen

9.2.1. Agentenkontext

Durch einen Klick auf die Agenten-ID im Live Monitor gelangen Sie in den Agenten Kontext. Im Agenten Kontext können Sie die Agenten Historie einsehen, einzelne Agenten aus dem System ausloggen, dem Agenten zuhören oder das Gespräch mithören.

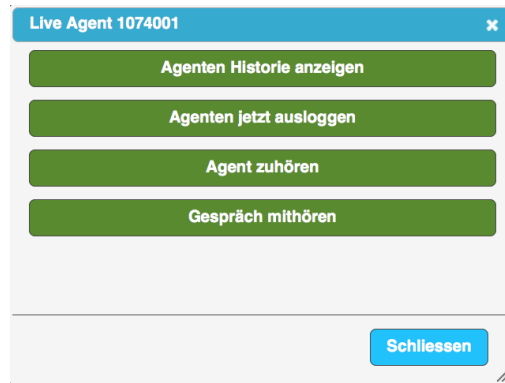


Abbildung 13 Agentenkontext

9.2.1.1. Gespräch mithören

Sie können ein laufendes Gespräch oder nur den Sprachkanal des Agenten mithören. Dazu geben Sie eine Telefonnummer ein, auf die das mizuhörende Gespräch weitergeleitet werden soll. Alternativ geben Sie Ihre Agenten Login-ID ein, um bei gestartetem SiP-Phone das Gespräch über den Dialer mitzuhören.

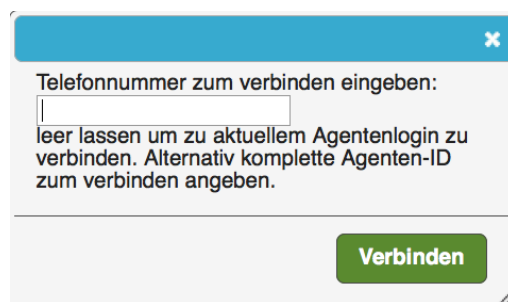


Abbildung 14 Gespräch mithören

9.2.2. Agentenhistorie

Auch aus dem Livemonitor haben Sie die Möglichkeit die Historie eines Agenten anschauen zu können. Diese ist genau so aufgebaut wie die Historie in der Agentenverwaltung. Klicken Sie dazu im Agentenkontext auf den "Agentenhistorie Button".

9.2.3. Agenten ausloggen

Sie haben die Möglichkeit Agenten direkt aus dem Livemonitor auszuloggen. Der Agent wird dann unverzüglich aus dem Agenten-Interface ausgeloggt und das Gespräch des Agenten wird getrennt. Klicken Sie dazu im Agentenkontext auf den "Agent ausloggen" Button.

10. Agenten Client

Zur Telefonie wird lediglich ein handelsüblicher PC mit Internetverbindung benötigt. Die benötigte Telefoniesoftware stellen wir Ihnen kostenlos zur Verfügung.

Der Dialer läuft im Webbrowser. Wir empfehlen Mozilla Firefox oder Google Chrome.

10.1. Agenten Client einrichten

Alle notwendigen Programme finden Sie unter mmDialDirekt.de/downloads

10.1.1. SIP Phone installieren

MmDialDirekt benötigt eine VoIP-Software um eine Sprachverbindung von Ihren Agenten zu unseren Servern aufzubauen. Hierfür empfehlen wir Ihnen 2 Programme die Sie auswählen können. 1.

[Linphone](#) oder 2. [X-Lite](#). Generell funktioniert MmDialDirekt aber mit jedem SIP-fähigen Soft- oder Hardwaretelefon. Optional kann man sich auch über ein normales Telefon einloggen.

10.1.2. SIP Account einrichten

10.1.2.1. Xlite

1. Wenn Sie gerade nicht mit administrativen Rechten auf dem PC angemeldet sind, machen Sie bitte einen Rechtsklick auf die .exe-Datei und klicken Sie auf „Ausführen als...“ und wählen Sie in dem aufgegangenen Fenster einen Administratornutzer aus
2. Nun startet das Installationsprogramm
3. Befolgen Sie nun bitte folgende Schritte:
4. Klicken Sie auf „Next“ um den Installationsvorgang zu beginnen
5. Akzeptieren Sie die Lizenzbestimmungen und klicken Sie auf „Next“
6. Wählen Sie den Installationspfad aus und klicken Sie auf „Next“
7. Jetzt können Sie z.B. auswählen ob eine Desktopverknüpfung bei der Installation erstellt werden soll. Klicken Sie wieder auf „Next“
8. Nun wird das Programm auf dem PC installiert
9. Sie werden nun aufgefordert den PC neu zu starten. Klicken Sie auf „Finish“, um den PC neu zu starten
10. Nach dem Neustart ist X-Lite auf dem PC installiert

10.1.2.2. Agenten einrichten

1. Starten Sie nun X-Lite um die Konfiguration vor zu nehmen
2. Sie werden gefragt ob Sie einen neuen Account anlegen möchten, da kein Account eingetragen ist. Klicken Sie hier auf „JA“
3. Nun öffnet sich ein Fenster mit einer Liste (Diese Liste sollte leer sein).
4. Klicken Sie auf der rechten Seite des Fensters auf den Button „Add“
5. Ein neues Fenster öffnet sich (Hier können Sie nun einen Agenten-Account eintragen.)
6. Tragen Sie in folgende Felder diese Daten ein:
User Name: Login des Agenten. (z.B. **10001-3002**)
Password: Passwort des Agenten. (Wurde beim Erstellen festgelegt)
Domain: sip.**mmDialDirekt.de:5070** Bitte wählen Sie unter „Send outbound via“ die Option „domain“ aus
7. Wechseln Sie zum den Reiter "Topology" und tragen Sie bei STUN Server / Use specified server folgende Adresse ein: **stun.mmDialDirekt.de**
8. *Alle erforderlichen Einstellungen wurden gesetzt*
9. Klicken Sie auf „OK“ und schließen Sie die Liste mit den Accounts

10.1.2.3. Bekannte Probleme

Windows Firewall

Häufig kommt es vor, dass eine aktive Windows-Firewall Probleme bei der Sprachübertragung hervorruft. Aus diesem Grund versuchen Sie bitte, falls der Fall eintritt, dass Sie den Gesprächspartner oder der Gesprächspartner Sie nicht hört, die Windows-Firewall zu deaktivieren und testen Sie ob es nun Problemlos geht. Eine deaktivierung der Firewall birgt einige Risiken, die Sie mit Ihrem Administrator besprechen sollten.

Unter Umständen hilft auch eine Änderung des SIP-Ports. Wir bieten zusätzlich zum Standard-SIP-Port 5060 den port 5070 an. SIP über TCP wird nicht angeboten. Dies hilft oft auch bei [fehlerhaften Routern](#).

- Der eingehende Gesprächsaufbau funktioniert nicht. X-Lite klingelt nicht.
 - Die benötigten AudioCodecs: "G711 uLaw" und "G711 aLaw" sind nicht auf der Liste der zugelassenen Codecs. Sie lösen das Problem in dem Sie in X-Lite in die Optionen gehen und dort unter dem Menü "Advanced" in den Bereich Audio Codecs gehen. Übertragen Sie dort die beiden Codecs auf die "Enabled" Seite.
 - Die Bandbreite von X-Lite ist auf Modem / Dial-Up oder ISDN eingestellt. Die Codecs werden nicht wie eingestellt übernommen.
- Das Gespräch bricht immer nach einiger Zeit ab
 - Die Funktion "In Times of network disruption, automatically hang up calls after" ist aktiviert. Die Option finden Sie in den Einstellungen unter "Advanced -> Network"

[SIP Verbindungsqualität prüfen](#)

10.1.2.4. Linphone

1. Nachdem Sie das Programm heruntergeladen haben führen Sie bitte, falls nicht automatisch ausgeführt, die Datei aus und beginnen Sie mit der Installation.
2. Wenn Sie gerade nicht mit administrativen Rechten auf dem PC angemeldet sind, machen Sie bitte einen Rechtsklick auf die .exe-Datei und klicken Sie auf „Ausführen als...“ und wählen Sie in dem aufgegangenen Fenster einen Administratornutzer aus.
3. Wählen Sie Ihre Sprache aus und klicken Sie in dem neuen Fenster auf „Weiter“
4. Akzeptieren Sie die Lizenzbestimmungen und klicken Sie auf „Weiter“
5. Wählen Sie den Installationspfad aus und klicken Sie auf „Weiter“
6. Nun können Sie den Startmenüeintrag einstellen. Hier können Sie einfach auf „Weiter“ klicken
7. Wählen Sie aus ob eine Desktopverknüpfung erstellt werden soll und klicken Sie auf „Weiter“
8. Drücken Sie nun auf „Installieren“
9. **Linphone wurde installiert**
10. Drücken Sie auf „Fertigstellen“ (Linphone startet automatisch)
11. Linphone startet automatisch im Video-Modus. Ändern Sie den Modus auf Audio, indem Sie in der Menüleiste von Linphone auf „Modes“ klicken und dort „Audio only“ auswählen.

10.1.2.5. Agenten einrichten

Linphone startet automatisch im Video-Modus. Ändern Sie den Modus auf Audio, indem Sie in der Menüleiste von Linphone auf „Modes“ klicken und dort „Audio only“ auswählen

1. Klicken Sie nun in der Menüleiste auf „Linphone“ und dann auf den Punkt „Einstellungen“
2. *Ein neues Fenster für die Einstellungen öffnet sich*
3. Klicken Sie nun auf den Reiter „Manage SIP Accounts“
4. Legen Sie einen neuen Account an, indem Sie auf den „Hinzufügen“ Button drücken.
5. Tragen Sie nun unter „Your SIP identity“ folgendes ein:
sip:[KundenID]-[AgentenID]@sip.mmDialDirekt.de:5070
Bsp.: **sip:10001-3002@sip.mmDialDirekt.de:5070**
6. Tragen Sie unter „SIP Proxy address“ genau das Gleiche ein wie bei „Your SIP identity“
7. Drücken Sie nun auf „OK“
8. Ein neues Fenster öffnet sich und fragt nach dem Passwort. Tragen Sie hier das Passwort des Agenten-Account ein. (Wurde beim erstellen des Agenten festgelegt)
9. Schließen Sie im Anschluss das Fenster für die Einstellungen indem Sie auf „Done“ klicken.

10. Alle erforderlichen Einstellungen wurden gesetzt
11. Testen Sie nun ob Linphone ordnungsgemäß arbeitet
Wählen Sie dazu bitte folgende Nummer: 10000. Wenn Sie eine Ansage hören ist Linphone funktionstüchtig

10.1.2.6. Einstellungen

STUN Server einstellen

Wenn Sie eine Internetverbindung mit einem Router nutzen, kann es Probleme bei der Tonübertragung geben. In diesem Fall müssen Sie in Linphone einen STUN-Server eintragen.

Gehen Sie dafür in die Einstellungen von Linphone. Hier finden Sie auf der ersten Seite ganz unten ein Feld: "Stun Server".

Wählen Sie nun "Behind NAT/Firewall (use Stun to resolve)" und tragen Sie hier bitte `stun.mmDialDirekt.de` ein. Starten Sie Linphone neu. Nun sollten Sie Ihren Gesprächspartner einwandfrei hören können.

11. Übersicht Agenten Client

11.1.1. Einloggen in Kampagnen

Nachdem der Agent sich erfolgreich in den Dialer eingelogged hat, kann er sich in die freigegebenen Kampagnen einloggen.

Ein Klick auf »Dialer Interface« öffnet das Menü.

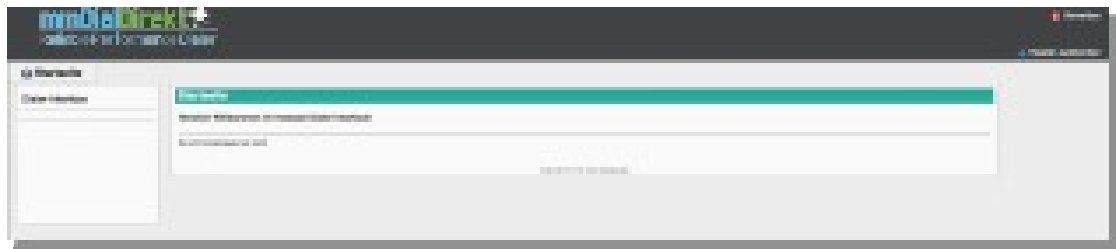


Abbildung 15 Startseite Agentenclient

11.1.2. Initial Call

Nach der Auswahl der Kampagne wird der Agent vom Dialer angerufen. Dieser Anruf stellt die Verbindung zum Server her und der Agent muss diesen Anruf annehmen.

Wenn die Verbindung zum Server erfolgreich hergestellt wurde, hört der Agent die Ansage »Welcome to mmDial« und das Fenster »Session Fehler« wird geschlossen.

Bis der Initial Call angenommen wurde, bleibt das Fenster »Session Fehler« geöffnet.

11.1.3. Wählen

Je nach Rechtevergabe kann der Agent optional manuell wählen.

11.1.3.1. Manuell

Ist die Wählmethode »Manuell« eingestellt, hat der Agent die Möglichkeit, den nächsten Lead durch einen Klick auf »Nächster Kunde« anzurufen. Alternativ können zuerst die Daten des nächsten Leads angezeigt werden, indem auf »Nächster Kunde (Vorschau)« geklickt wird.

Bei dieser Wählmethode ist die Gesprächspartnererkennung deaktiviert. Anrufbeantworter, Fax und besetzte Anschlüsse werden nicht vom System erkannt.

11.1.3.2. Automatisch

Sobald der Agent auf Start klickt, werden ihm Gespräche durchgestellt. Es werden so lange Gespräche durchgestellt, bis der Agent sich auslogged oder auf »Pause« klickt.

11.1.4. Gespräch beenden

Ein Klick auf »Auflegen/Beenden« beendet das Gespräch.

Im Anschluss muss der Agent für das geführte Telefonat einen Status vergeben. Wenn die Kundendaten geöffnet bleiben sollen, muss der Haken bei »Kundendate geöffnet lassen« gesetzt werden. Ansonsten wird dem Agenten nach dem Speichern des Status' der nächste Kunde durchgestellt.

11.1.5. Persönlichen Rückruf erstellen

Wenn der Agent eine persönliche Wiedervorlage erstellen will, wird das Gespräch aufgelegt und im Statusfenster der Status »Callback« vergeben. Danach öffnet sich ein Fenster, in dem das Datum und die Uhrzeit des geplanten Rückrufs eingegeben werden.

Nur wenn der Haken bei »Nur für mich« gesetzt wird, ist es eine persönliche Wiedervorlage für den Agenten. Wird der Haken nicht gesetzt, ist der Rückruf eine allgemeine Wiedervorlage und wird zum eingestellten Zeitpunkt dem nächsten freien Agenten durchgestellt.

Abbildung 16 Rückruf anlegen

Es kann optional ein Kommentar eingegeben werden, der in der Rückrufliste angezeigt wird.

11.1.6. Einstellungen

Während des Gesprächs kann der Agent verschiedene Einstellungen vornehmen.

Abbildung 17 Einstellungen

Der Button »Alle Verbindungen trennen« trennt alle bestehenden Verbindungen und ist die bewährte Sofortmaßnahme wenn Gespräche nicht mehr aufgelegt werden können oder versehentlich eine Konferenz mit mehreren Teilnehmern aufgebaut wurde.

11.1.7. Rückrufliste

In der Rückrufliste stehen alle persönlichen Rückrufe des Agenten.

Rückruftdatum / Uhrzeit	Nummer	Name	PLZ	Ort	Kampagne	Angelegt	Kommentare
22.11.2013 13:30	01726376734 (Vorschau)	Kate Peschel	19056	Schwerin	202900	22.11.2013 13:31	

Abbildung 18 Rückrufliste

Aus der Rückrufliste kann direkt der Rückruf getätigt werden oder der Rückruf kann durch den Klick auf das Löschen Symbol gelöscht werden.

11.1.8. Manuelles wählen

Um manuell wählen zu können, muss sich der Agent im Pausenmodus befinden. Die Nummer kann über die Tastatur oder das eingeblendete Keypad eingegeben werden.

12. Index

A

- Agent
 - Historie · 16
- Agenten erstellen
 - erstellen · 5
- Alle Verbindungen trennen · 21
- Aufzeichnung · 7, 14
 - Einstellungen · 7

C

- Callback · 20
 - bearbeiten · 6
 - setzen · 6
 - verschieben · 7
- CLIP Rufnummer · 8

G

- Gespräch mithören · 16
- Gesprächsmitschnitte · 14
- Guthaben · 4
 - anzeigen · 4
 - aufladen · 4
 - Sofortüberweisung · 4
 - Überweisung · 4

I

- Initial Call · 19
 - Session Fehler · 19

K

- Kampagne
 - anlegen · 8
- Kampagnen · 7, 8, 10, 11, 13, 19

L

- Linphone
 - einrichten · 18
 - konfigurieren · 18
- Liste
 - hochladen · 11
- Liste hochladen · 11
- Listen · 11, 12, 13
 - drehen · 11
- Live · 5, 14

P

- Problem

- Alle Verbindungen trennen · 21
- Windows Firewall · 17
- Xlite · 17

R

- Rückruf · 21
 - bearbeiten · 6
 - persönlich · 20
 - setzen · 6
 - verschieben · 7
- Rückrufe · 7
- Rückrufliste · 6, 20, 21
- Rufnummer
 - mitsenden · 8

S

- Session Fehler · 19
- SIP
 - Account · 17, 18, 19
 - Phone · 17
- Software
 - Download · 17
- Sperrliste
 - DNC · 10, 13
- Statusauswahl · 15
- STUN Server** · 17, 19
- suchen
 - Aufzeichnungen · 14
 - Lead · 12

V

- VoIP
 - Software · 17

W

- Wähllevel · 15
- Wählmethode · 8, 15
- Wählstatus · 9
- Warnung · 4
 - Guthaben · 4
 - Leads · 4, 15
- Welcome to mmDial · 19
- Wiedervorlage · 20
 - persönlich · 20

X

- Xlite · 3, 17
 - einrichten · 17
 - konfigurieren · 17

13. mmDialDirekt Support kontaktieren

13.1. Kontakt

Telefonisch
Mo-Fr. 9-18 Uhr:

0180 - 501 29 71*

*0,14 € p. Min. a. d. Festnetz, maximal 0,42 € p. Min. a. d. Mobilfunknetzen

Per Anfrageformular

Auf der Startseite finden Sie unter »Anfrage stellen« das Kontaktformular, mit dem Sie uns kontaktieren können. Wir sind bemüht, Anfragen möglichst zeitnah zu bearbeiten. Es kann jedoch je nach Auslastung des Supports zu längeren Bearbeitungszeiten kommen. Anfragen werden in der Regel per Email beantwortet.

13.2. Fernwartung durch mmDialDirekt Support

Fernwartung und individuelle Einweisung ins System durch unseren Kundensupport ist während des telefonischen Kontakts möglich. Dazu benötigen Sie lediglich Teamviewer oder unsere hausinterne Fernwartungslösung mmConnect.

Rufen Sie uns dazu einfach zwischen Mo-Fr. 9-18 Uhr unter Rufnummer

0900-5111134

(1,99 €/Min aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk ggf. deutlich teurer)

an.

13.2.1. Teamviewer

Die populäre und plattformunabhängige Fernwartungslösung [Teamviewer](#) ist die bevorzugte Fernwartungslösung. Um auf Ihren Arbeitsplatz zugreifen zu können, müssen Sie Teamviewer auf Ihrem Rechner installieren und starten.

Wenn Sie uns die Partner-ID und das Kennwort mitgeteilt haben, können wir auf Ihren PC zugreifen und alle notwendigen Fernwartungsmaßnahmen durchführen

13.2.2. mmConnect

Laden Sie dazu die Datei mmConnect von unserer Downloadseite mmdial.de/downloads herunter und führen Sie die exe Datei aus.

Wenn Sie uns die Partner-ID und das Kennwort mitgeteilt haben, können wir auf Ihren PC zugreifen und alle notwendigen Fernwartungsmaßnahmen durchführen
mmConnect ist ausschließlich für Windows verfügbar.

14. Systemvoraussetzungen

PC: mmDialDirekt ist ein ressourcenschonendes, plattformunabhängiges System.

Mindestanforderungen an die Hardware sind: 1GB RAM, 1GB freier Festplattenplatz, CPU 1,8 GHz, 1 Kern.

Internet: In der Regel reicht eine herkömmliche Business-DSL Leitung aus. Zur Telefonie empfehlen wir eine Mindestbandbreite (Up- & Download) von 100 kBit/s pro Agentenarbeitsplatz. Von Anschlüssen mit Zwangstrennung wird dringend abgeraten.

Browser: Wir empfehlen Google Chrome oder Mozilla Firefox in der jeweils aktuellen Version.