

Viewing and following up messages

Every call we take for you becomes a message. Here is how to find, read and process them.

04

<https://cockpit.memo-offitel.be/>

WHERE

Menu > Berichten

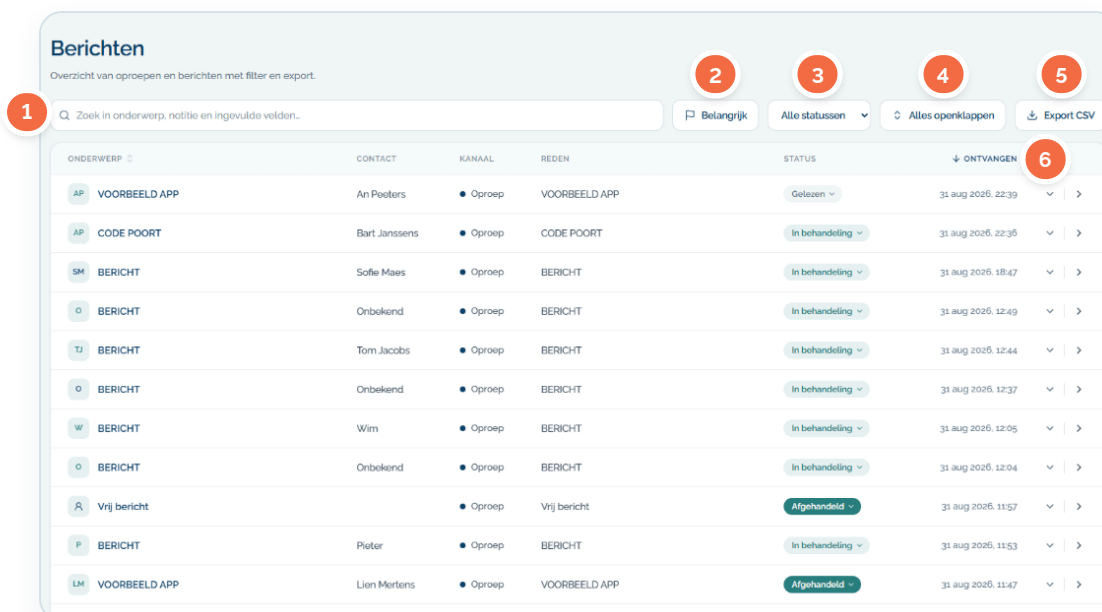
TIME

5 minutes

YOU WILL LEARN

Searching, filtering, exporting, managing statuses and responding

The overview



Berichten
Overzicht van oproepen en berichten met filter en export.

1. Zoek in onderwerp, notitie en ingevulde velden...

2. Belangrijk

3. Alle statuses

4. Alles openklappen

5. Export CSV

ONDERWERP	CONTACT	KANAAL	REDEN	STATUS	ONTVANGEN
AP VOORBEELD APP	An Peeters	● Oproep	VOORBEELD APP	Gelezen	31 aug 2026, 22:39
AP CODE POORT	Bart Janssens	● Oproep	CODE POORT	In behandeling	31 aug 2026, 22:36
SM BERICHT	Sofie Maes	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 18:47
O BERICHT	Onbekend	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 12:49
TJ BERICHT	Tom Jacobs	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 12:44
O BERICHT	Onbekend	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 12:37
W BERICHT	Wim	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 12:05
O BERICHT	Onbekend	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 12:04
A Vrij bericht		● Oproep	Vrij bericht	Afgehandeld	31 aug 2026, 11:57
P BERICHT	Pieter	● Oproep	BERICHT	In behandeling	31 aug 2026, 11:53
LM VOORBEELD APP	Lien Mertens	● Oproep	VOORBEELD APP	Afgehandeld	31 aug 2026, 11:47

1. Search in subject, note and completed fields.

3. Status filter: all, in progress, handled or read. Click a column title to sort.

5. Export CSV: download the list for Excel.

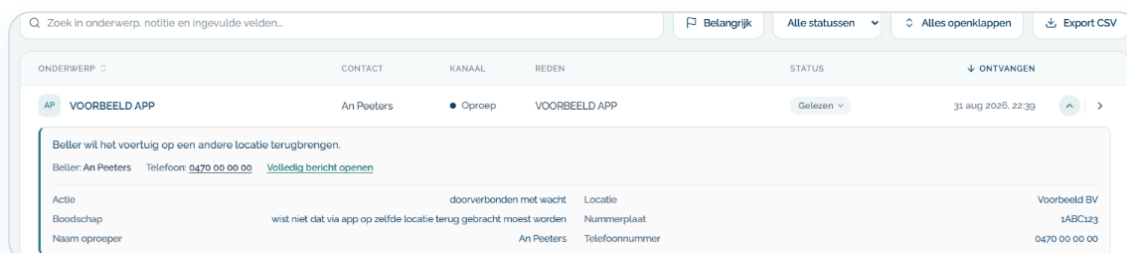
2. Belangrijk (important): only flagged messages.

4. Alles openklappen: expand all messages.

6. Expand (down arrow) or open (right arrow).

Quick view of a message

For each message you see the subject, caller, channel, reason, status and time (20 per page). Click the down arrow to expand a message without leaving the list: you see the agent's note and all fields completed during the call.



Q Zoek in onderwerp, notitie en ingevulde velden...

Belangrijk Alle statuses Alles openklappen Export CSV

ONDERWERP	CONTACT	KANAAL	REDEN	STATUS	ONTVANGEN
AP VOORBEELD APP	An Peeters	● Oproep	VOORBEELD APP	Gelezen	31 aug 2026, 22:39

Beller wil het voertuig op een andere locatie terugbrengen.
Beller: An Peeters Telefoon: 0470 00 00 00 Volledig bericht openen

Actie	doorverbonden met wacht	Locatie	Voorbeeld BV
Boodschap	wist niet dat via app op zelfde locatie terug gebracht moest worden	Nummerplaat	1ABC123
Naam oproeper	An Peeters	Telefoonnummer	0470 00 00 00

An expanded message.

Opening a message

← Terug naar berichten

VOORBEELD APP Gelezen 1

An Peeters Oproep 31 aug 2026, 22:39 0470 00 00 00

2 Details
Genoteerd tijdens de oproep

Actie doorverbonden met wacht Locatie Voorbeeld BV

Boodschap
wist niet dat via app op zelfde locatie terug gebracht moest worden

Nummerplaat 1ABC123 Naam oproeper An Peeters

Telefoonnummer
0470 00 00 00

4 Acties

Bel 0470 00 00 00

Vraag over dit bericht

5 Feedback
Hoe verliep dit contact? Uw feedback helpt ons de dienstverlening te verbeteren.

Compliment Iets liep mis

3 Notitie van de agent
Beller wil het voertuig op een andere locatie terugbrengen.

- 1 **Status:** change the status of the message.
- 2 **Details:** what was recorded during the call.
- 3 **Notitie van de agent** (agent's note): the free-text note on the call.
- 4 **Acties** (actions): call the caller back or ask us a question.
- 5 **Feedback:** give a compliment or report a problem.

Statuses

Status	Meaning
Te lezen (to read)	New message that nobody in your organisation has read yet.
Gelezen (read)	The message has been read, but not yet followed up.
In behandeling (in progress)	Your organisation is following up the message.
Afgehandeld (handled)	The caller's request has been dealt with.
Gearchiveerd (archived)	Filed away; no longer needed in the daily list.

Actions: **Bel** (with the caller's number) starts a call from your device and **Vraag over dit bericht** sends us a question about this exact call. For **Compliment** and **Iets liep mis** (something went wrong): see *Submitting and following up feedback*.

Questions about Memo Cockpit? Our team is happy to help. +32 52 89 84 31 · Migratie@Memo-Offitel.be

Screenshots of the Dutch-language interface, with sample data. Your screen may differ slightly. Version 0.1 · October 2026.