

# Les KPI expliqués

Que signifient les chiffres de votre tableau de bord, des statistiques et des factures ?

03

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

où

Dashboard, Statistieken et  
Facturen

DURÉE

5 minutes

VOUS APPRENDREZ

Lire correctement chaque chiffre

## Tableau de bord : aujourd'hui

| KPI                 | Signification                                                                                              |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Messages à lire     | Les messages au statut <i>Te lezen</i> (à lire), sur le nombre total de messages. Cliquez pour les ouvrir. |
| Montant ouvert      | Le montant total des factures encore à payer, avec le nombre de factures.                                  |
| Contacts ce mois-ci | Le nombre d'appels que nous avons traités pour vous ce mois-ci.                                            |
| Beats restants      | Le nombre de beats restant dans votre forfait, avec le nom de votre abonnement et la période.              |

## Beats et consommation

| KPI                                        | Signification                                                                                           |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consommation de beats par mois             | Les beats consommés par mois. Ils sont comptés par numéro comptable, donc pour tous vos sites ensemble. |
| Solde restant                              | Le nombre de beats encore disponibles.                                                                  |
| Verbruikt (consommé)                       | Le nombre de beats consommés au cours du mois choisi.                                                   |
| Saldo vorige maand (solde précédent)       | Les beats restant du mois précédent.                                                                    |
| Buiten pakket (hors forfait)               | Les beats consommés au-delà de votre forfait.                                                           |
| Extra pakketten (forfaits supplémentaires) | Les beats des forfaits supplémentaires achetés ce mois-là (+n sous le mois).                            |
| Saldo daarna (solde ensuite)               | Ce qu'il reste après ce mois.                                                                           |

## Tableau de bord : consommation

Le bloc **Verbruik** (consommation) montre le travail effectué pour vous, sur tout l'historique.

| KPI               | Signification                                                                     |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Sessions          | Le nombre de contacts (conversations) distincts que nous avons traités pour vous. |
| Facturable        | La part des sessions facturée, avec le pourcentage du total.                      |
| Temps facturable  | La durée totale facturée, en heures et minutes.                                   |
| Appels            | Tous les appels, répartis en entrants (in) et sortants (uit).                     |
| Messages transmis | Le nombre de messages que nous vous avons transmis par e-mail, SMS et WhatsApp.   |

## Statistiques

| KPI                           | Signification                                                                                                                                     |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Appels                        | Les appels reçus pour votre organisation au cours du mois choisi. Les appels que nous avons passés nous-mêmes pour vous ne sont pas comptés.      |
| Répondus / non répondus       | Non répondu signifie que l'appelant a raccroché avant qu'un collaborateur ne décroche, généralement pendant l'attente.                            |
| Durée moyenne                 | La durée moyenne à partir du moment où nous décrochons, donc sans le temps d'attente.                                                             |
| Temps d'attente avant réponse | Combien de temps un appelant attend en moyenne avant que nous décrochions, avec l'attente la plus courte et la plus longue du mois.               |
| Médiane                       | La durée d'un appel typique : la moitié est plus courte, l'autre plus longue. Quelques appels très longs ne la font pas grimper comme la moyenne. |
| Heures de pointe              | Les heures avec le plus d'appels, signalées dans une autre couleur.                                                                               |
| Sujets                        | Les motifs d'appel, d'après les messages que nous notons après chaque conversation.                                                               |

Toutes les heures et tous les jours sont en heure belge. Vous voulez voir chaque appel séparément, avec son suivi ? Rendez-vous dans **Berichten** (messages).

**Des questions sur Memo Cockpit ?** Notre équipe vous aide volontiers.

**+32 52 89 84 31** · [Migratie@Memo-Offitel.be](mailto:Migratie@Memo-Offitel.be)

Captures d'écran de l'interface en néerlandais, avec des données d'exemple. Votre écran peut légèrement différer. Version 0.1 · octobre 2026.