

Berichten bekijken en opvolgen

Elke oproep die wij voor u opvangen, wordt een bericht. Zo vindt, leest en verwerkt u ze.

04

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

WAAR

Menu > Berichten

DUUR

5 minuten

U LEERT

Zoeken, filteren, exporteren, statuses beheren en reageren

Het overzicht

Berichten
Overzicht van oproepen en berichten met filter en export.

1

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 Zoeken in onderwerp, notitie en ingevulde velden.

3 Statusfilter: alle, in behandeling, afgehandeld of gelezen. Klik op een kolomtitel om te sorteren.

5 Export CSV: download de lijst voor Excel.

2 Belangrijk: toon alleen gemarkeerde berichten.

4 Alles openklappen: toon de inhoud van alle berichten.

6 Openklappen (pijlje omlaag) of openen (pijlje rechts).

Een bericht snel bekijken

Per bericht ziet u onderwerp, beller, kanaal, reden, status en tijdstip (20 per pagina). Klik op het pijltje omlaag om een bericht open te klappen zonder de lijst te verlaten: u ziet de notitie van de agent en alle velden die tijdens de oproep zijn ingevuld.

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

Een opengeklapt bericht.

Een bericht openen

- 1 Status:** wijzig de status van het bericht.
- 2 Details:** wat er tijdens de oproep is genoteerd.
- 3 Notitie van de agent:** de vrije notitie bij het gesprek.
- 4 Acties:** bel de beller terug of stel ons een vraag.
- 5 Feedback:** geef een compliment of meld dat iets misliep.

Statussen

Status	Betekenis
Te lezen	Nieuw bericht dat nog niemand van uw organisatie las.
Gelezen	Het bericht is gelezen, maar nog niet verder opgevolgd.
In behandeling	Uw organisatie volgt het bericht op.
Afgehandeld	De vraag van de beller is afgehandeld.
Gearchiveerd	Opgeborgen; niet meer nodig in de dagelijkse lijst.

Acties: **Bel** (met het nummer van de beller) start een oproep vanaf uw toestel en **Vraag over dit bericht** stuurt ons een vraag over precies dit gesprek. Voor **Compliment** en **Iets liep mis**; zie *Feedback indienen en opvolgen*.

Vragen over Memo Cockpit? Ons team helpt u graag verder. +32 52 89 84 31 · Migratie@Memo-Offitel.be

Schermafbeeldingen met voorbeeldgegevens. Uw scherm kan licht afwijken. Versie 0.1 · oktober 2026.