

Knowledge base

The instructions and information our agents use when they answer calls for you.

09

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

Menu > Kennisdatabank

TIME

2 minutes

YOU WILL LEARN

Checking what our agents know about your company

The knowledge base lists, per topic, what our agents need to know or do: opening hours, how to reschedule an appointment, who to call for an urgent fault, and so on. Each topic shows when it was last updated.



Kennisdatabank
Instructies en bijlagen die de agenten gebruiken voor uw onthaal.

- Openingsuren**
Wij zijn open van maandag tot vrijdag van 8u30 tot 17u30, op zaterdag van 9u tot 12u. Zon- en feestdagen gesloten.
Laatst bijgewerkt: 21 sep 2026
- Afspraak verzetten**
Noteer naam, telefoonnummer en de gewenste nieuwe datum. De klant wordt binnen één werkdag teruggebeld door een collega van Voorbeeld BV.
Laatst bijgewerkt: 21 sep 2026
- Dringende technische storing**
Tijdens de kantooruren: bel de dienst techniek (2 pogingen). Buiten de kantooruren: bel de wachtdienst en stuur het bericht ook naar het teamadres. Noteer altijd het adres en een terugbelnummer.
Laatst bijgewerkt: 21 sep 2026

The knowledge base with sample instructions.

Using the knowledge base

- 1 Go to **Kennisdatabank** (knowledge base).
- 2 Browse the topics. Each block shows the title, the full instruction and the date of the last change.
- 3 Check that the information is still correct, especially after a change in your company (new opening hours, different contact person, new product).

Having an instruction changed

Is an instruction no longer correct, or do you want to add a new topic? Use **Neem contact op** on the dashboard (topic **Anders** or **Algemene vraag**) and describe the change. We update it so our agents immediately work with the right information.

Did a call go wrong because an instruction was not followed? Report it via **Feedback** with the category **Instructie niet gevolgd** (instruction not followed).

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.