

Kennisdatabank

De instructies en informatie die onze agenten gebruiken wanneer zij voor u opnemen.

09

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

WAAR

Menu > Kennisdatabank

DUUR

2 minuten

U LEERT

Nakijken wat onze agenten over uw bedrijf weten

In de kennisdatabank staat per onderwerp wat onze agenten moeten weten of doen: openingsuren, hoe een afspraak verzet wordt, wie gebeld wordt bij een dringende storing, enzovoort. Bij elk onderwerp ziet u wanneer het laatst werd bijgewerkt.

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 2025

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 2025

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 2025

De kennisdatabank met voorbeeldinstructies.

Zo gebruikt u de kennisdatabank

- 1 Ga naar **Kennisdatabank**.
- 2 Blader door de onderwerpen. Elk blok toont de titel, de volledige instructie en de datum van de laatste wijziging.
- 3 Controleer of de informatie nog klopt, vooral na een verandering in uw bedrijf (nieuwe openingsuren, andere contactpersoon, nieuw product).

Een instructie laten aanpassen

Klopt een instructie niet meer, of wilt u een nieuw onderwerp toevoegen? Gebruik **Neem contact op** op het dashboard (onderwerp **Anders** of **Algemene vraag**) en beschrijf de wijziging. Wij passen ze aan, zodat onze agenten meteen met de juiste informatie werken.

Liep een gesprek mis omdat een instructie niet gevolgd werd? Meld dat via **Feedback** met de categorie **Instructie niet gevolgd**.

Vragen over Memo Cockpit? Ons team helpt u graag verder.

+32 52 89 84 31 · Migratie@Memo-Offitel.be

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