

Base de connaissances

Les instructions et informations que nos agents utilisent lorsqu'ils répondent pour vous.

09

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

où

Menu > Kennisdatabank

DURÉE

2 minutes

VOUS APPRENDREZ

Vérifier ce que nos agents savent de votre entreprise

La base de connaissances indique, par sujet, ce que nos agents doivent savoir ou faire : heures d'ouverture, comment déplacer un rendez-vous, qui appeler en cas de panne urgente, etc. Pour chaque sujet, vous voyez la date de la dernière mise à jour.

Kennisdatabank

Instructies en bijlagen die de agenten gebruiken voor uw onthaal.

Openingsuren

Wij zijn open van maandag tot vrijdag van 9u30 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

La base de connaissances avec des instructions d'exemple.

Utiliser la base de connaissances

- 1 Allez dans **Kennisdatabank** (base de connaissances).
- 2 Parcourez les sujets. Chaque bloc affiche le titre, l'instruction complète et la date de la dernière modification.
- 3 Vérifiez que les informations sont toujours correctes, surtout après un changement dans votre entreprise (nouvelles heures d'ouverture, autre interlocuteur, nouveau produit).

Faire modifier une instruction

Une instruction n'est plus correcte, ou vous souhaitez ajouter un sujet ? Utilisez **Neem contact op** sur le tableau de bord (sujet **Anders** ou **Algemene vraag**) et décrivez la modification. Nous l'appliquons pour que nos agents travaillent immédiatement avec les bonnes informations.

Un appel s'est mal passé parce qu'une instruction n'a pas été suivie ? Signalez-le via **Feedback** avec la catégorie **Instructie niet gevolgd** (instruction non suivie).

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

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