

Statistieken

Wanneer en waarover er gebeld wordt, per maand.

11

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

WAAR

Menu > Statistieken, of Bekijk analyse op het dashboard

DUUR

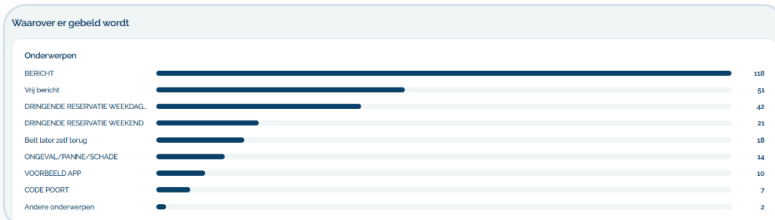
3 minuten

U LEERT

Pieken herkennen en uw bereikbaarheid beoordelen



- 1 **Maand:** kies de maand die u wilt bekijken.
- 2 **Oproepen:** opgenomen en niet opgenomen.
- 3 **Gespreksduur:** gemiddelde en mediaan.
- 4 **Wachtijd tot opnemen:** gemiddeld, kortste en langste.
- 5 **Wanneer er gebeld wordt:** per uur, per dag en per gespreksduur.



Waarover er gebeld wordt: de onderwerpen uit de berichten die wij na elk gesprek noteren.

Zo haalt u er het meeste uit

- **Drukste uren** (in een andere kleur): plan uw eigen bezetting of terugbelmomenten rond deze uren.
- **Niet opgenomen:** bellers die ophingen voor wij konden opnemen. Een stijging is een reden om uw doorschakeluren of -instellingen met ons te bekijken.
- **Dag van de week:** ziet u een drukke zaterdag of maandag? Stem uw afspraken met ons daarop af.
- **Onderwerpen:** veel oproepen over hetzelfde onderwerp? Misschien kan een duidelijke instructie of extra info op uw website helpen.

De exacte betekenis van elk cijfer, zoals het verschil tussen gemiddelde en mediaan, leest u in de handleiding **KPI's uitgelegd**. Elk gesprek afzonderlijk vindt u bij **Berichten**.

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.