

KPI's uitgelegd

Wat betekenen de cijfers op uw dashboard, in Statistieken en bij Facturen?

03

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

Dashboard, Statistieken en
Facturen

DUUR

5 minuten

U LEERT

Elk cijfer correct lezen

Dashboard: vandaag

KPI	Betekenis
Berichten te lezen	Berichten met de status <i>Te lezen</i> , op het totaal aantal berichten. Klik om ze te openen.
Openstaand	Het totaalbedrag van facturen die nog betaald moeten worden, met het aantal facturen.
Contacten deze maand	Het aantal oproepen dat wij deze maand voor u behandelden.
Beats over	Hoeveel beats er nog in uw pakket zitten, met de naam van uw abonnement en de periode.

Beats en verbruik

KPI	Betekenis
Beatsverbruik per maand	De beats die u per maand verbruikte. Ze worden geteld op uw boekhoudnummer, dus over al uw vestigingen samen.
Saldo over	Het aantal beats dat nog beschikbaar is.
Verbruikt	Het aantal beats dat in de gekozen maand werd verbruikt.
Saldo vorige maand	De beats die van de vorige maand overbleven.
Buiten pakket	De beats die boven uw pakket werden verbruikt.
Extra pakketten	De beats uit extra pakketten die in die maand werden bijgekocht (*n onder de maand).
Saldo daarna	Wat er na die maand overblijft.

Dashboard: verbruik

Het blok **Verbruik** toont het werk dat wij voor u verrichtten, over de volledige geschiedenis.

KPI	Betekenis
Sessies	Het aantal afzonderlijke contacten (gesprekken) dat wij voor u afhandelden.
Aanrekenbaar	Het deel van de sessies dat wordt aangerekend, met het percentage van het totaal.
Aanrekenbare tijd	De totale aangerekende gesprekstijd, in uren en minuten.
Oproepen	Alle oproepen, opgesplitst in inkomend (in) en uitgaand (uit).
Doorgestuurde berichten	Hoeveel berichten wij naar u doorstuurden per e-mail, sms en WhatsApp.

Statistieken

KPI	Betekenis
Oproepen	Gesprekken die voor uw organisatie bij ons binnenkwamen in de gekozen maand. Gesprekken die wij zelf voor u voerden, tellen hier niet mee.
Opgenomen / niet opgenomen	Niet opgenomen betekent dat de beller ophing voor een medewerker kon opnemen, meestal terwijl hij in de wachtrij stond.
Gemiddelde gespreksduur	De gemiddelde duur vanaf het moment dat wij opnemen, dus zonder wachttijd.
Wachttijd tot opnemen	Hoe lang een beller gemiddeld wacht tot wij opnemen, met de kortste en de langste wachttijd van de maand.
Mediaan	De duur van een doorsnee gesprek: de helft duurt korter, de helft langer. Een paar heel lange gesprekken trekken de mediaan niet omhoog zoals het gemiddelde.
Drukste uren	De uren met de meeste oproepen, in een andere kleur gemarkeerd.
Onderwerpen	Waarover er gebeld werd, op basis van de berichten die wij na een gesprek noteren.

Alle uren en dagen staan in Belgische tijd. Wilt u elk gesprek afzonderlijk zien, met wat ermee gebeurde? Dat vindt u bij **Berichten**.

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.