

Handleiding Vcare Call back

Uw communicatie
is **onze zorg**



Datum : december 2019
Versie : 2.0



Post
Bezoek

Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede
Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol - Rijk

088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL805785.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



Inhoud

1. Inloggen	3
2. Algemeen	5
2.1 Instellingen.....	5
2.2 Keuzemenu	5
3. In-/uitschakelen Call back	6
3.1 Handmatig	6
3.2 Automatisch.....	6
4. Werking Call back.....	7
4.1 Planning	7
4.2 Medewerkers toevoegen.....	7
4.3 Wijzigen en/of verwijderen.....	9
5. Inloggen in de wachtrij.....	10
6. Uitvoering Call back-afspraken.....	11



Post
Bezoek

Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede
Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol - Rijk

088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



1. Inloggen

Om gebruik te kunnen maken van Vcare Call back, dient u eerst in te loggen in uw persoonlijke dashboard, PIM (Persoonlijke Informatie Manager, klantportaal Vcare). Middels een veilige login kunt u verschillende modules opstarten, waaronder ook de Call back.

Open de webbrowser Google Chrome en open de link <https://pim.vcareconnect.nl/>:

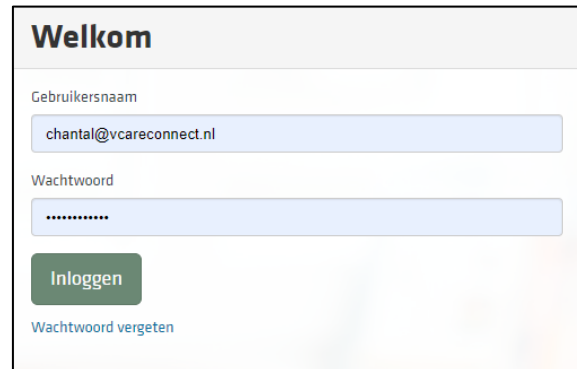
Om in te loggen heeft u nodig:

- **Gebruikersnaam**, deze heeft u van Vcare ontvangen
- **Wachtwoord**, door u zelf gekozen

Indien u geen gebruikersnaam of wachtwoord heeft ontvangen, dient u contact op te nemen met uw systeembeheerder of Vcare connect op support@vcareconnect.nl of 088 4 800 911.

Indien u uw wachtwoord vergeten bent, kunt u op **[Wachtwoord vergeten]** klikken. Na het invullen van uw e-mailadres ontvangt u vervolgens per e-mail een link om uw wachtwoord aan te passen.

Wanneer het door u ingevulde e-mailadres niet bij Vcare voor deze applicatie bekend is, ontvangt u een foutmelding.



Welkom

Gebruikersnaam
chantal@vcareconnect.nl

Wachtwoord
.....

Inloggen

[Wachtwoord vergeten](#)



Na het inloggen krijgt u een overzicht van diverse modules/diensten die u bij Vcare kunt afnemen. De modules die u niet kunt selecteren zijn niet geactiveerd, neem hiervoor contact op met Vcare.

Persoonlijke Informatie Manager

Hallo **Chantal Bakker**
Welkom bij PIM

> **Dashboard**
> Wachtwoord wijzigen
> Handleidingen

Hallo, ik ben PIM uw Persoonlijke Informatie Manager

Lees mijn handleiding

Operator 2
Eenvoudig bellen en doorverbinden via de PC

Walldisplay
Live uw bereikbaarheid volgen en sturen

Recorder
Veilig gesprekken opnemen en analyseren

Scheduler
Automatische planning van uw bereikbaarheid

Pharma repeat
Veilig herhaalrecepten inspreken en beluisteren

Redirect
Zelfgekozen om andere...

Call back
Minder drukte en hogere tevredenheid

Operator 2 Dev
Operator 2 Ontwikkelomgeving

In het dashboard klikt u op de module **Call back** om deze op te starten

Klik op de module **Call back** om deze te starten. Uw webbrowser zal de applicatie starten in het actieve venster.

2. Algemeen

2.1 Instellingen

Om gebruik te kunnen maken van de module Call back is het noodzakelijk om onderstaande zaken in te stellen:

- **In-/uitschakelen Call back:** afhankelijk van de instellingen bij u als klant zijn er verschillende manieren om de Call back-module in te schakelen. De Call back-functie kan handmatig via de virtuele schakelaar in de module Redirect aan-/uitgezet worden of automatisch wanneer het aantal wachtenden hoger is dan een vooraf ingestelde waarde, of dat de wachttijd van de langst wachtende een bepaalde waarde overschrijdt, of op een bepaald vooraf ingesteld tijdstip.
- **Inplannen medewerker(s):** via de module Call back kunt u in een bepaald tijdvak één of meerdere medewerkers inplannen om de Call back-oproepen af te handelen.
- **Inloggen op de wachtrij Call back:** zodra er één of meerdere medewerkers zijn ingepland in de Call back-module, dienen zij zelf in te loggen op de wachtrij Call back in de Operator om deze oproepen daadwerkelijk te kunnen beantwoorden.

2.2 Keuzemenu

Indien de Call back-functie bij u werkt met een keuzemenu, zijn er verschillende opties. Eén van de opties is dat de Call back standaard aan staat en het maken van een terugbelafpraak altijd aangeboden wordt in het keuzemenu.

Het is ook mogelijk dat deze optie alleen wordt aangeboden als u de module heeft ingeschakeld met de virtuele schakelaar in de module Redirect.

Een andere mogelijkheid is dat deze optie pas in het keuzemenu wordt aangeboden als het aantal wachtenden of de wachttijd van de langst wachtende een bepaalde waarde overschrijdt, of dat de Call back elke keer op een vast tijdstip automatisch ingeschakeld wordt. Dit is afhankelijk van de wensen en instellingen bij u als klant.



Post
Bezoek

Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede
Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol - Rijk

088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



3. In-/uitschakelen Call back

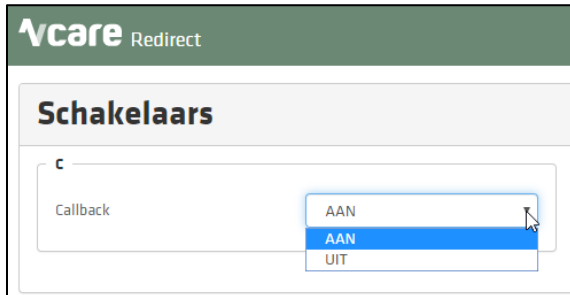
Er zijn verschillende manieren om de Call back-module te activeren. Deze manieren kunnen afzonderlijk gebruikt worden of gecombineerd.

3.1 Handmatig

Indien het bij u is ingesteld dat u de Call back-module handmatig dient in te schakelen, dan maakt u gebruik van de virtuele schakelaar, de module Redirect in PIM (rechts):



Zodra u de module Redirect aanklikt, ziet u volgend scherm (onder):



Om de Call back-module te activeren, klikt u op 'AAN'. Indien u de module uit wilt schakelen, klikt u op 'UIT'. Zoals beschreven, kan deze functie ook werken in combinatie met drempelwaarden of een keuzemenu, waardoor het kan zijn dat de Call back, hoewel reeds ingeschakeld, nog niet actief is als bepaalde drempelwaarden niet worden overschreden.

3.2 Automatisch

Indien de Call back-functie bij u werkt met drempelwaarden, wordt deze module automatisch in- of uitgeschakeld wanneer het aantal wachtenden hoger is dan een vooraf ingestelde waarde, of dat de wachttijd van de langst wachtende een bepaalde waarde overschrijdt. Het kan ook ingesteld worden dat de Call back-module automatisch ingeschakeld wordt op een bepaald tijdstip, bijvoorbeeld iedere donderdag vanaf 17 uur.



4. Werking Call back

4.1 Planning

Zodra de Call back-module, al dan niet handmatig, is ingeschakeld, en u wilt medewerkers inplannen in een bepaald tijdvak, klikt u de Call back-module aan in PIM (zie het screenshot rechts):



U ziet vervolgens volgend scherm:

A screenshot of the Vcare Call back web application. The interface shows a calendar view for the week of Monday, November 25, 2019, to Sunday, December 1, 2019. The calendar is currently set to 'Dag' (Day) view. A red box highlights the view selection tabs: 'Dag', 'Werkweek', 'Week', 'Maand', 'Agenda', and 'Timeline'. The 'Week' tab is currently selected. The calendar grid shows time slots from 08:00 to 15:00. The current day, Monday, November 25, is highlighted in grey. The interface includes a 'Wachtrijen' (Queues) dropdown menu at the top left, currently set to 'Algemeen'. The footer contains the Vcare logo and copyright information: '© 2019 Vcare | Call back v1.0'.

In dit venster kunt u het aantal geplande medewerkers voor de geselecteerde wachtrij bekijken, toevoegen of verwijderen. De grijs gekleurde kolom is "Vandaag". Links ziet u de tijdstippen, waarbij de rode lijn het huidige tijdstip aangeeft. In dit screenshot zijn er nog geen medewerkers ingepland in de wachtrij 'Algemeen'.

Rechtsboven, rood omkaderd, kunt u de weergave van de kalender wijzigen op **dag**, **werkweek** (maandag t/m vrijdag), **week**, **maand**, **agenda** en **timeline**.

4.2 Medewerkers toevoegen

Om medewerkers in te plannen voor Call back-afspraken, dient u de juiste wachtrij te selecteren. Dit kan links bovenin het scherm onder 'Wachtrijen'. Selecteer hiervoor de wachtrij die bij u is ingericht voor terugbelverzoeken, in dit voorbeeld wordt 'Algemeen' gebruikt:

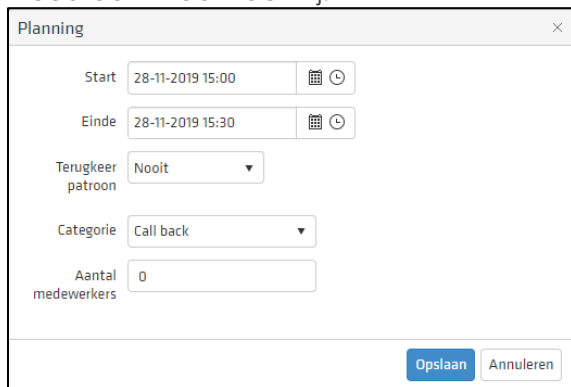
A screenshot of the 'Wachtrijen' (Queues) dropdown menu in the Vcare Call back application. The menu is open, showing a list of queue names: 'Algemeen', 'Urgent', and 'Intercollegiaal'. The 'Algemeen' option is highlighted in blue. The dropdown is located in the top left corner of the application interface.

Selecteer de wachtrij waarvoor de Call back-module actief is. Als voorbeeld: indien oproepen uit de wachtrij 'Algemeen' worden afgevangen middels Call back, dan selecteert u hier deze wachtrij om de planning te maken. U kunt de Call back-module activeren voor verschillende wachtrijen tegelijkertijd.

Welke wachtrij u dient te selecteren, wordt u verteld bij de inrichting. Heeft u hier vragen over, dan kunt u contact opnemen met uw systeembeheerder of Vcare via support@vcareconnect.nl of 088 4 800 911.



U kunt een afspraak toevoegen door in de kalender dubbel te klikken op een tijdstip dat in de toekomst ligt. Er komt een pop-up om een afspraak in te plannen voor de geselecteerde wachtrij, geef hierbij een datum en tijd op alsook het aantal medewerkers dat op dat moment meedraait in de wachtrij:



Planning

Start: 28-11-2019 15:00

Einde: 28-11-2019 15:30

Terugkeer patroon: Nooit

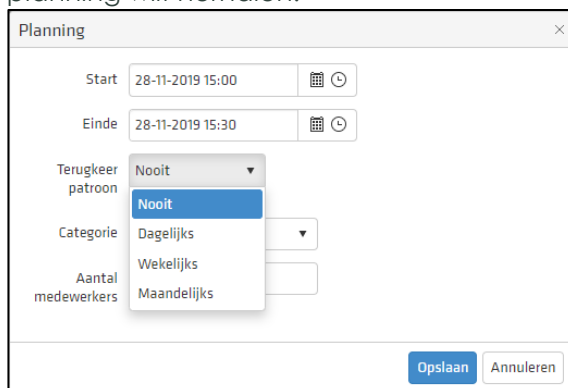
Categorie: Call back

Aantal medewerkers: 0

Opslaan Annuleren

Hier kunt u volgende waarden invoeren:

- **Start:** dit is de startdatum en -tijd waarop de medewerker(s) actief moet(en) zijn voor de wachtrij. Dit hoeft niet in de toekomst te liggen. Door op het kalendericoontje te klikken, kunt u de datum selecteren. Door op het klokje te klikken, kunt u het starttijdstip selecteren.
- **Einde:** dit is de einddatum en -tijd tot wanneer de medewerker(s) actief moet(en) zijn voor de wachtrij. Dit kunt u ook instellen door op het kalender- en klokicoontje te klikken.
- **Terugkeerpatroon:** via een pull down-menu selecteert u het patroon waarop u deze planning wilt herhalen:



Planning

Start: 28-11-2019 15:00

Einde: 28-11-2019 15:30

Terugkeer patroon: Nooit

Categorie: Dagelijks

Aantal medewerkers:

Opslaan Annuleren

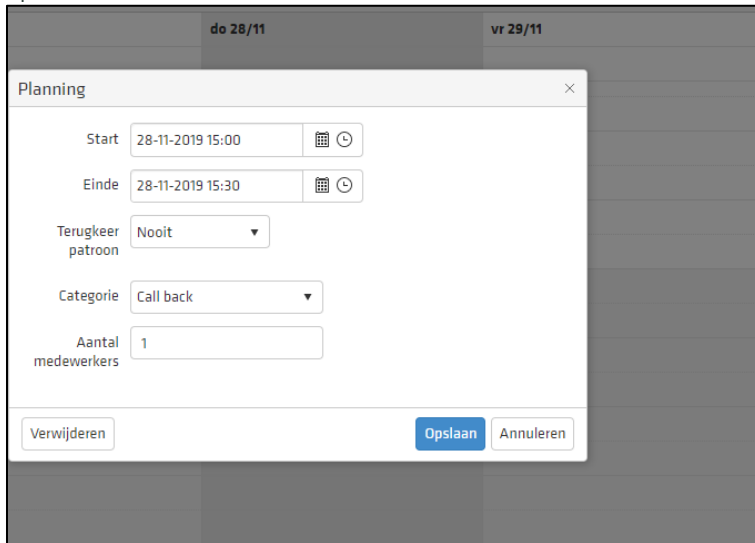
- **Categorie:** deze is nu standaard Call back, in de toekomst zouden deze opties uitgebreid kunnen worden
- **Aantal medewerkers:** hier dient u het aantal medewerkers in te vullen dat er voor bovengenoemd tijdstip beschikbaar is.

Klik vervolgens op **[Opslaan]** en de planning is actief.



4.3 Wijzigen en/of verwijderen

Indien u een afspraak in de planning wilt wijzigen of verwijderen dubbelklikt u op het blauwe vlak in de kalender of versleept u de afspraak in de kalender. U krijgt het volgende pop-upvenster te zien:



The screenshot shows a 'Planning' dialog box with the following fields and options:

- Start: 28-11-2019 15:00
- Einde: 28-11-2019 15:30
- Terugkeer patroon: Nooit
- Categorie: Call back
- Aantal medewerkers: 1

Buttons at the bottom: Verwijderen, Opslaan, Annuleren.

De afspraak kan vervolgens gewijzigd worden zoals omschreven in de vorige paragraaf. Om het item te verwijderen, klikt u links onderin op **[Verwijderen]**. De afspraak zal vervolgens verwijderd worden uit de planning.



5. Inloggen in de wachtrij

Om de ingeplande terugbelafspraken daadwerkelijk te kunnen beantwoorden, is het noodzakelijk dat de medewerker(s) die de terugbelverzoeken zal/zullen gaan afhandelen ingelogd zijn op de wachtrij Call back. Dit kan via het toestel of in de Operator. In het screenshot hieronder ziet u rood omkaderd de optie tot inloggen op de wachtrij in de Operator:

WACHTRIJEN	CONTACTEN	GESCHIEDENIS	CHAT	CALL BACK			
Algemeen	2	2	0	00:00	00:00	1/1	
Urgent	1	1	0	00:00	00:00	0/0	
Intercollegiaal	1	1	0	00:00	00:00	0/0	
Callback	1	1	0	00:00	00:00	0/0	

U kunt inloggen op de wachtrij door het zogenaamde schuifknopje rechts aan te klikken. Zodra deze, net als de gehele wachtrij, donker kleurt en dikgedrukt wordt zoals in het screenshot, bent u ingelogd op de wachtrij. Voor meer informatie hierover kunt u kijken in de [handleiding van het toestel](#) of [Gebruikershandleiding van de Operator](#).

Het aantal medewerkers dat inlogt in de wachtrij hoeft niet overeen te komen met het aantal medewerkers dat is aangegeven in de Call back planning.



6. Uitvoering Call back-afspraken

Wanneer de Call back actief is, dan wordt de beller naar de Call back-applicatie geleid. Hij/zij hoort bijvoorbeeld een van de volgende teksten:

- “Welkom bij Toets een 1 voor een medewerker, toets een 2 om te worden teruggebeld.”
- “Welkom bij In verband met een lange wachttijd bellen wij u op een later moment terug. Wilt u blijven wachten, toets dan nu een 1.”

Vervolgens kan de beller het nummer ingeven waarop hij/zij teruggebeld wil worden.

Call back kijkt vervolgens in de planning voor de eerste mogelijkheid om deze Call back-afpraak in te plannen. De patiënt krijgt het tijdsblok van 10 minuten te horen waarin de eerste terugbepoging gedaan zal worden.

Op het moment dat een geplande Call back-afpraak wordt teruggebeld, zal het systeem deze oproep aanbieden in de 'Call back'-wachtrij. De beschikbare medewerkers in deze wachtrij krijgen het gesprek aangeboden op hun toestel. Zodra dit gesprek wordt beantwoord, zal er een meldtekst klinken waarin wordt gevraagd dit Call back-verzoek te accepteren met een '1'. Indien dit gesprek wordt geweigerd, zal deze opnieuw worden aangeboden. Als het gesprek wordt geaccepteerd, dan wordt op dat moment het gesprek met de patiënt opgebouwd.

Het kan voorkomen dat de patiënt niet opneemt en dat u in de voicemail terechtkomt. Belangrijk is dan om binnen 10 seconden op te hangen. Hierdoor wordt het gesprek gezien als mislukt en zal deze Call back-afpraak opnieuw worden ingepland.

Een Call back-verzoek zal na 3 pogingen als mislukt worden beschouwd en er zullen geen nieuwe pogingen plaatsvinden. In de rapportage is zichtbaar dat deze Call back is mislukt en om welk telefoonnummer het gaat.

Indien u de Operator afneemt, heeft u een tabblad 'Call back' in uw Operator. Voor informatie over dit tabblad, ga naar de [Gebruikershandleiding Operator](#).

