

Handleiding Vcare Reporter Advanced

Uw communicatie is **onze zorg**



Datum Versie : november 2019 : 1.0

 \bigcirc

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





Inhoud

1. Inloggen	3
1.1 Inloggen in de online omgeving	3
1.2 Vcare Reporter: Essential, Advanced en Expert	4
2. Hoofdscherm (Totaaloverzicht inkomend telefonieverkeer)	5
3. Overzicht per dag	6
4. Overzicht per uur	7
5. Overzicht per dag (verdieping)	8
6. Medewerker t.o.v. totaal	8
7. Overzicht per medewerker	9
8. Details gespreksoverzicht	10
9. Gespreksoverzicht per beller	10
10. Inkomend nummer	
11. SLA o.b.v. aantallen	11
12. SLA o.b.v. wachttijd	12



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





1. Inloggen

1.1 Inloggen in de online omgeving

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

Open de webbrowser Google Chrome en open de link 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 op support@vcareconnect.nl of 088 4 800 911.

Welkom
Gebruikersnaam
chantal@vcareconnect.nl
Wachtwoord
Inloggen Wachtwoord vergeten

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 voor deze applicatie niet bekend is bij Vcare, ontvangt u een foutmelding.



Bezoek

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





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



Klik op de module Reporter Advanced om deze te starten. Uw webbrowser zal de applicatie starten in een nieuw tabblad.

1.2 Vcare Reporter: Essential, Advanced en Expert

Met Vcare Reporter Essential krijgt u inzicht in uw telefoniegegevens en -prestaties. Middels verschillende statistieken kunt u te allen tijde zien hoe uw organisatie presteert ten opzichte van de gestelde SLA's en of u daarmee voldoet aan de minimale wettelijke bereikbaarheidseisen.

Voor een uitgebreidere Reporter met extra inzichten, kunt u Vcare Reporter Advanced aanvragen via <u>support@vcareconnect.nl</u> of door te bellen naar 088 4800 911. Vcare Reporter Advanced geeft u onder andere meer inzicht op wachtrij- en medewerkersniveau en informatie over gesprekken. Met Vcare Reporter Expert heeft u nog meer specifieke informatie over uw gesprekken en gedetailleerde gebruikersinformatie.

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





2. Hoofdscherm (Totaaloverzicht inkomend telefonieverkeer)



Zodra u bent ingelogd in Vcare Reporter, ziet u volgend scherm:

Dit is het 'Totaaloverzicht inkomend telefonieverkeer'. Dit scherm bevat in hoofdlijnen de scores ten opzichte van het SLA per wachtrij, zoals ook de titel van de grafiek aangeeft: 'Totaal SLA % over gefilterde periode'. De ingestelde norm per wachtrij wordt weergegeven door middel van een rode lijn. Zo ziet u in één oogopslag of u boven of onder de gestelde norm scoort.

In de staafdiagram ziet u op de verticale as een percentage, de horizontale as geeft de geselecteerde wachtrij(en) weer. De donkergroene staaf geeft de bereikbaarheidsscores exclusief opleggers weer, de lichtgroene staaf de scores inclusief opleggers. Een oplegger is een beller die de telefoon oplegt (de verbinding verbreekt). Zowel de waardes inclusief als exclusief opleggers worden getoond, zodat u de keuze heeft welke getallen u gebruikt.

Als u op een van de staven klikt, ziet u onder de grafiek de specifieke bereikbaarheidsscores van de wachtrij die u hiermee selecteert.

Wat u in het overzicht weergegeven wilt zien, kunt u zelf bepalen door te filteren op een tijdvak, m.a.w. van welk tijdvak u de weergave wilt zien, welke wachtrijen u wilt zien, en of u alle oproepen wilt laten zien of alleen de (on)beantwoorde of oproepen die zijn verbroken in het keuzemenu. In het wachtrijfilter staat een wachtrij 'No Queue', deze bevat gegevens van oproepen die worden afgebroken voordat ze in de wachtrij aangeboden worden, bijvoorbeeld doordat men de verbinding verbreekt in het keuzemenu.

Er zijn dus drie filters aanwezig voor het samenstellen van een overzicht, deze kunt u zelf aanpassen. Indien u filters heeft ingesteld in één van de tabbladen en u klikt vervolgens op een volgend tabblad, dan worden deze zelfde filters toegepast. Het datumfilter staat standaard ingesteld op de afgelopen week. Met het wachtrijfilter selecteert u één of meerdere wachtrijen waarvan u de scores wilt zien.

Let op: Dit geldt alleen voor fysiek aanwezige filters, en niet als er gefilterd wordt op basis van klikken op een grafiek. Gelieve de zwarte filterbalk rechts niet te gebruiken, deze is niet toepasbaar op Reporter Essential en Advanced, enkel in Expert.

Onder de grafiek ziet u de numerieke bereikbaarheidsscores per wachtrij: het aantal oproepen, het aantal dat daarvan beantwoord is, de ingestelde norm, het aantal seconden binnen deze norm, het aantal oproepen dat op tijd is beantwoord exclusief opleggers en dit getal inclusief opleggers, en tot slot het percentage op tijd beantwoorde gesprekken inclusief opleggers.



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





3. Overzicht per dag

Totaaloverzicht inkomend telefonieverkeer

Onderin het hoofdscherm kunt u selecteren welke specifieke informatie u wilt zien, door middel van tabbladen:

In het tabblad 'Overzicht per dag' heeft u een overzicht van het dagelijkse aanbod aan telefoongesprekken van de geselecteerde wachtrij(en) en of de oproep wel of niet beantwoord is:



De staven in de diagram kleuren rood indien het SLA niet gehaald is, en groen als deze wel behaald is. Ook hiervoor geldt, dat de hoogste norm onder de geselecteerde wachtrijen wordt meegenomen als norm voor het kleuren van de staven. De weergegeven percentages zijn de gemiddeldes van de geselecteerde wachtrijen bij elkaar.

De onderste grafiek toont het totaal aantal oproepen en het aantal oproepen dat op tijd, binnen de norm, is beantwoord.

U kunt uw weergave zelf samenstellen door met de filters te selecteren welk tijdvak u wilt zien, welke wachtrij(en) en welke weekdag(en). Bovendien kunt u aangeven of u alle oproepen wilt zien, of alleen de (on)beantwoorde of de oproepen waarvan de verbinding al in het keuzemenu is verbroken.

Naast het samenstellen van een weergave middels de filters, kunt u kiezen wat u wilt zien door op een punt, staaf, rij (of cel in een tabel) in een van de grafieken te klikken. De andere weergaven passen zich aan naar deze selectie. Dit geldt in de gehele applicatie.

 \odot

088 4 800 900 www.vcareconnect.nl <u>info@vcareco</u>nnect.nl



4. Overzicht per uur

Deze pagina geeft inzicht in de drukte per wachtrij, per weekdag en per uursinterval:



In dit tabblad zou u bijvoorbeeld kunnen zien of de maandagen drukker zijn dan de dinsdagen. Ook wordt duidelijk binnen welk tijdvak de meeste drukte is en hoeveel van deze oproepen er wel of niet binnen de norm beantwoord zijn.

Links bovenin beeld, met het datumfilter, kunt u een tijdvak selecteren dat u gevisualiseerd wilt hebben. Vervolgens ziet u een overzicht van het aantal oproepen per uur, en of deze wel of niet op tijd beantwoord zijn. Indien er een interval is geselecteerd van meerdere weken, dan worden in dit overzicht de cumulatieve gegevens per uur op die weekdag getoond. Selecteert u alle weekdagen, dan ziet u de cumulatieve gegevens van al deze weekdagen, opgesplitst per uur.

Daaronder ziet u het aantal oproepen dat per medewerker binnen dat interval beantwoord is. Met het 'Filter wachtrij' kunt u selecteren van welke wachtrij(en) u het overzicht wilt zien, en met het 'Filter weekdag' kunt u instellen van welke weekdag(en) u de weergave wilt. Naast de selectie aan de hand van filters kunt u ook gegevens uitlichten door op een bepaald gegeven in een grafiek te klikken. De andere weergaven worden daar vervolgens op aangepast.

In het midden en rechts in beeld ziet u een aantal grafieken. Stel u ziet een figuur zoals in het screenshot rechts, dan kunt u hieruit afleiden dat tussen 8:00 uur en 9:00 uur ruim de meeste oproepen binnenkomen en dat in de uren 15:00 uur - 16:00 uur, 17:00 uur - 18:00 uur en 18:00 uur - 19:00 uur relatief veel oproepen op tijd zijn beantwoord, of opgelegd binnen de norm, zoals u kunt zien aan de legenda:

🔵 1) Op tijd, bea 🌑 2) Op tijd, ni 💛 3) Niet op tij	 4) Niet op tijd, niet beantwoord
---	--

07-08 08-09 7 5 09-10 4 10-11 10 11-12 4 12-13 7 3 13-14 5 14-15 5 15-16 6 16-17 3 4 17-18 18-19 3

De lijngrafiek rechts bovenin het scherm geeft het totale aantal oproepen per geselecteerde datum aan, en of deze wel of niet op tijd beantwoord zijn. Ook hier geldt,

dat door op een punt in de grafiek te klikken, de gegevens van die specifieke dag worden



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





getoond: het aantal beantwoorde oproepen per uur en of deze op tijd zijn beantwoord, de gemiddelde en maximale wachttijd in seconden, de gemiddelde en maximale gesprekstijd in seconden, en of het SLA gehaald is met en zonder opleggers. In alle grafieken kunt u op een willekeurig punt klikken, om de verschillende gegevens van dit tijdvak weer te geven.

5. Overzicht per dag (verdieping)

Dit overzicht biedt een verdieping op het tabblad 'Overzicht per dag'. In dit verdiepingstabblad kunt u eveneens de gegevens die u wilt zien bepalen aan de hand van een datumfilter en wachtrijfilter, maar ook aan de hand van een filter op medewerkersniveau. Bovendien kunt u filteren op (on)beantwoorde oproepen. Hiermee kunt u bijvoorbeeld zien wat de gesprekstijden per medewerker per wachtrij zijn in het bepaalde interval en wat de wachttijden zijn geweest. Daarbij ziet u het aantal oproepen dat wel of niet (op tijd) is beantwoord. De grafiek geeft een overzicht van alle telefoongesprekken, inclusief de wachttijd en gesprekstijd in secondes. Wanneer u met de muis op een staaf in de grafiek gaat staan, wordt hier detailinformatie getoond.

In de grafiek 'Gemiddelde wachttijd per uursinterval', zoals in onderstaande grafiek, kunt u aan de hand van de paarse lijn de gemiddelde wachttijd zien binnen het gekozen tijdsinterval en in de staven het aantal 'wel/niet op tijd' en 'wel/niet beantwoorde' gesprekken per uursinterval:



6. Medewerker t.o.v. totaal

In dit tabblad wordt getoond hoeveel gesprekken een medewerker heeft gehad per wachtrij over de geselecteerde periode (bovenste grafiek) en wat de gemiddelde gesprekstijd per geselecteerde wachtrij was (onderste grafiek). Bovendien kunt u filteren op een weekdag, dan ziet u de gegevens per weekdag, per geselecteerde wachtrij, per geselecteerde medewerker. Indien het geselecteerde interval een langere tijdsspanne dan een week dekt, dan zijn de gegevens per weekdag cumulatief.

Zoals beschreven, vindt u in de bovenste grafiek het aantal gesprekken per medewerker per wachtrij. Wanneer u met de muis op een van de balken gaat staan, wordt het precieze aantal gesprekken getoond (zie het screenshot rechts):



In dit geval staat de muis op een bepaald deel van de balk, dit indiceert in dit geval de spoedwachtrij (voor de wachtrijkleuren, zie legenda boven de grafiek).

1 21	

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





Als u met de muis op een ander deel binnen de balk gaat staan, ziet u de gegevens van die specifieke wachtrii:



Hetzelfde principe met de muisaanwijzing geldt voor de grafiek daaronder, de gemiddelde gesprekstijd per wachtrij. Afhankelijk van of u één medewerker of bijvoorbeeld alle medewerkers selecteert, worden de gemiddelde gesprekstijden per datum in het aangegeven tijdsinterval getoond.



Wanneer u een punt in een van de grafieken aanklikt in plaats van er slechts met de muis op te gaan staan, dan past de andere grafiek zich op die selectie aan.

Klikt u in de bovenste grafiek op de balk bij een bepaalde medewerker, dan wordt in de onderste grafiek het verschil getoond met het gemiddelde van de medewerkers die geselecteerd zijn in 'Filter medewerker'. De geselecteerde medewerker en wachtrij (door op een bepaalde kleur te klikken in de bovenste grafiek) worden in de onderste grafiek ook donker van kleur, de gemiddeldes onder de geselecteerde medewerkers worden aangetoond met de vage kleuren.

7. Overzicht per medewerker

In het tabblad 'Overzicht per medewerker' ziet u zowel een grafiek als een tabel met gesprekstijden per wachtrij per medewerker. In de grafiek ziet u, gevisualiseerd met, in dit geval, een oranje lijn, het aantal gesprekken gedurende het geselecteerde tijdsinterval en de gemiddelde gesprekstijden in seconden onderverdeeld per wachtrij (staafdiagram). Deze getallen worden getoond per geselecteerde medewerker. De totalen worden getoond indien meerdere/alle medewerkers zijn geselecteerd. Als u met de muis ergens op gaat staan, worden de details van dat specifieke moment getoond:





Pantheon 2, 7521 PR Enschede Beechavenue 2, 1119 PT Schiphol – Rijk

www.vcareconnect.nl info@vcareconnect.nl



De tabel onder de grafiek geeft een overzicht van het totale aantal gesprekken, gemiddelde gesprekstijd en maximale gesprekstijd van de geselecteerde medewerker(s) van de geselecteerde wachtrij(en):

Wachtrij	Totaal aantal gesprekken ▼	Gemiddelde gesprekstijd	Maximale gesprekstijd
Pat&Zorg	2150	00:06:56	00:30:24
No Queue	117	00:01:21	00:16:50
Spoed	110	00:03:55	00:31:52
Regiearts	105	00:00:50	00:05:30
Secretariaat	85	00:01:41	00:09:11
Totaal	2567	00:06:07	00:31:52

Indien u met het 'Filter weekdag' een dag selecteert, worden de gegevens van de geselecteerde dag binnen het tijdsinterval getoond.

8. Details gespreksoverzicht

In het tabblad 'Details gespreksoverzicht' worden alle oproepen binnen een bepaald uursinterval voor een bepaalde wachtrij op een bepaalde dag getoond. Met onderstaande filters wordt een overzicht getoond:

Æ	-)			Filter datu	Im		Filter uursinter	rval	Filter wachtrij				
	8-9-2019 ~				\checkmark	06-07	\checkmark	Alles select No Queue Patienten Regiearts	teren 9				
Datum	Tijd	Beantwoord door	Wachtrij	Туре оргоер	Beantwoord		Op tijd beantwoord	Beller	Gebeld naar	Reden einde gesprek	Gespreksnummer		

Hierdoor krijgt u, in tabelvorm, een overzicht te zien met informatie over wie de oproep beantwoord heeft, op welke wachtrij de oproep binnenkwam, het type oproep, of de oproep beantwoord is en of dit op tijd gebeurd is, het type beller, een omschrijving van de beller, waar de beller heen heeft gebeld, de reden van gespreksbeëindiging en het gespreksnummer.

9. Gespreksoverzicht per beller

In dit tabblad kunt u een weergave samenstellen met informatie over een bepaalde beller, op basis van zijn of haar telefoonnummer. Als iemand anoniem belt, wordt er geen telefoonnummer weergegeven.

In het 'Filter Beller', zie het screenshot rechts, kunt u een nummer invoeren van de beller waar u graag een overzicht van wilt hebben. Telefoonnummers worden niet altijd hetzelfde geregistreerd. Zo kan bijv. 0612345678 ook als 31612345678 worden getoond.

		63	•••
	Filter beller		
Q			
0			

Vervolgens krijgt u een overzicht van de oproepen van de betreffende beller over het aangegeven tijdvak. Hiervan ziet u vervolgens de datum dat de oproep heeft plaatsgevonden, het tijdstip, door wie de oproep is beantwoord, etc.:



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



10. Inkomend nummer

In het tabblad 'Inkomend nummer' krijgt u een overzicht van de oproepgeschiedenis op basis van het telefoonnummer waar naartoe gebeld is. Ook in dit overzicht kunt u een tijdsinterval selecteren door middel van het 'Filter datum', u kunt filteren op een wachtrij waarvan u de informatie wilt zien. Hier ziet u in de eerste tabel het aantal inkomende oproepen per datum binnen het tijdsinterval en het nummer waar naartoe gebeld is.

In de tweede tabel ziet u het nummer waar naartoe gebeld is en hoe vaak, de totale gesprekstijd, het aantal (on)beantwoorde oproepen en de totale gesprekstijd.

11. SLA o.b.v. aantallen

In het tabblad SLA o.b.v. aantallen vindt u het aantal binnengekomen oproepen er per weekdag, per tijdsinterval zijn. Eén tabel geeft de gesprekken weer die wel zijn beantwoord, de andere welke er niet zijn beantwoord. Ook hier geldt: hoe donkerder rood of groen de kleur van de cel in de tabel, hoe hoger het aantal.

Indien het gekozen interval bijvoorbeeld meerdere maandagen bevat, worden alle maandagen bij elkaar opgeteld (dit geldt uiteraard voor alle dagen van de week).



Uw overzicht zou er bijvoorbeeld als volgt uit kunnen zien:

www.vcareconnect.nl info@vcareconnect.nl



12. SLA o.b.v. wachttijd

Het overzicht in het tabblad 'SLA o.b.v. wachttijd' komt sterk overeen met het tabblad 'SLA o.b.v. aantallen': ook hier kan een tijdsinterval ingesteld worden en een wachtrij. Vervolgens wordt in twee tabellen getoond wat de gemiddelde wachttijd over de geselecteerde periode was bij beantwoorde oproepen, en wat de gemiddelde wachttijd was voor niet-beantwoorde oproepen. Deze gegevens worden opgesplitst per uursinterval:

Filter datum																
1-9-2019 12-9-2	019															
	-															
(\mathbf{O}															
Filtor wachtrij		Wel	beantw	oord, ge	middelde	wachtt	ijd			Nie	t beant	voord, ge	emiddeld	e wacht	tijd	
a filter wachting	Week Dag Nr	1	2	3	4	5	6	7	Week Dag Nr	1	2	3	4	5	6	7
<u> </u>	Uursinterval	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag	Uursinterval	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
Alles selecteren	00-01	00:01:05	00:00:51	00:02:46	00:00:53	00:00:10	00:00:43	00:02:57	00-01	00:03:06	00:01:57	00:02:47	00:00:00	00:00:00	00:00:27	00:05:26
No Queue	01-02	00:01:57	00:00:23	00:00:27	00:01:02	00:00:11	00:01:08	00:03:47	01-02	00:02:18	00:00:00	00:00:00	00:00:17	00:00:00	00:02:28	00:03:43
Patienten	02-03	00:00:26	00:00:08	00:01:02	00:02:53	00:00:19	00:00:07	00:01:46	02-03	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:03:29
Reglearts Secretariant	03-04	00:00:29	00:00:16	00:00:36	00:00:14	00:00:38	80:00:00	00:00:26	03-04	00:00:00	00:05:25	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:42	00:00:07
	04-05	00:00:25	00:00:23	00:00:09	00:00:23	00:00:06	00:00:21	00:00:58	04-05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:30	00:00:06
Zaralija	05-06	00:00:12	00:00:38	00:00:40	00:00:48	00:00:11	00:00:46	00:01:01	05-06	00:06:03	00:01:22	80:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:27
L Zorgijn	06-07	00:00:49	00:00:10	00:00:12	00:00:31	00:00:24	00:00:13	00:00:55	06-07	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:43	00:00:00	00:00:00	00:00:55
	07-08	00:00:52	00:01:19	00:00:16	00:00:13	00:00:09	00:00:31	00:01:35	07-08	00:00:00	00:01:29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:57	00:00:51
	08-09	00:00:00	00:00:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:28	00:00:47	08-09	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:24
	10 11	00:00:05	00:00:07	00:00:03	00:00:05	00:00:05	00:00:57	00:01:02	10 11	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:09	00:01:07
	11 12	00:00:03	00:00:02	00:00:02	00:00:00	00.00.05	00:00:26	00:01:40	11 12	00:00:00	00.00.00	00:00:14	00.00.00	00.00.00	00.02.30	00:01:34
	12-13	00:00:04	00.00.00	00:00:04	00:00:03	00:00:03	00.00.20	00:01:20	12-13	00.00.00	00.00.00	00.00.14	00.00.00	00.00.00	00:00:03	00:01:23
	13-14	00:00:04	00:00:04	00:00:04	00:00:12	00:00:06	00:01:05	00:00:58	13-14	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:06	00:00:00	00:00:00	00:01:06
	14-15	00:00:04	00:00:09	00:00:04	00:00:00	00:00:00	00:00:59	00:01:37	14-15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:54	00:01:12
	15-16	00:00:06	00:00:05	00:00:00	00:00:06	00:00:07	00:01:41	00:02:24	15-16	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:31	00:02:02
	16-17	00:00:06	00:00:22	00:00:00	00:00:17	00:00:00	00:01:05	00:02:22	16-17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:40	00:03:17
	17-18	00:01:02	00:00:27	00:00:53	00:00:29	00:00:18	00:01:50	00:02:19	17-18	00:00:60	00:00:49	00:00:20	00:00:41	00:01:12	00:01:56	00:02:11
	18-19	00:01:54	00:00:24	00:00:40	00:00:23	00:00:26	00:00:55	00:01:46	18-19	00:02:27	00:00:00	00:00:13	00:01:29	00:00:02	00:00:44	00:00:45
	19-20	00:02:58	00:00:20	00:00:45	00:00:32	00:03:01	00:00:50	00:02:15	19-20	00:02:21	00:00:00	00:00:25	00:00:22	00:03:22	00:00:55	00:01:57
	20-21	00:01:06	00:00:33	00:01:03	00:00:29	00:01:38	00:02:10	00:01:41	20-21	00:02:10	00:03:42	00:00:00	00:02:19	00:00:00	00:01:02	00:03:23
	21-22	00:02:14	00:01:21	00:00:59	00:00:15	00:00:11	00:03:06	00:00:44	21-22	00:01:05	00:00:28	00:02:29	00:00:43	00:00:03	00:02:58	00:00:44
	22-23	00:00:23	00:00:33	00:00:39	00:00:19	00:00:42	00:03:06	00:02:32	22-23	00:00:32	00:00:40	00:01:20	00:00:02	00:00:34	00:02:46	00:02:38
	23-24	00:02:51	00:02:42	00:01:59	00:00:37	00:00:23	00:01:04	00:02:31	23-24	00:04:06	00:03:47	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:02:31	00:02:21
	Totaal	00:01:31	00:00:42	00:00:51	00:00:31	00:00:58	00:01:12	00:01:39	Totaal	00:02:18	00:02:13	00:00:58	00:01:02	00:01:52	00:01:34	00:02:02

Als er een wachttijd van 00:00:00 wordt aangegeven, dan houdt dat in dat er geen gesprekken zijn (geweest) in het betreffende uursinterval, of dat er binnen een seconde is opgehangen.



