

Handleiding Vcare Reporter Essential

Uw communicatie
is **onze zorg**



Datum : november 2019
Versie : 1.0



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
	1.1 Inloggen in de online omgeving	3
	1.2 Vcare Reporter: Essential, Advanced en Expert	4
2.	Hoofdscherm (Totaaloverzicht inkomend telefonieverkeer)	5
3.	SLA o.b.v. aantallen	6
4.	SLA o.b.v. wachttijden	8
5.	SLA o.b.v. gesprektijden	9



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

1.1 Inloggen in de online omgeving

Om gebruik te kunnen maken van Vcare Reporter Essential, 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.

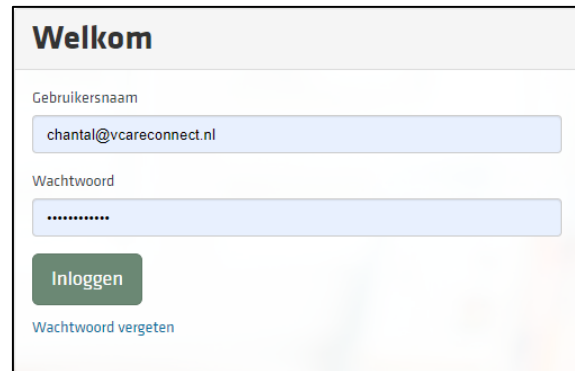
Om in te loggen heeft u nodig:

- **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.

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.



Welkom

Gebruikersnaam
chantal@vcareconnect.nl

Wachtwoord
.....

Inloggen

[Wachtwoord vergeten](#)



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 Essential** 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 support@vcareconnect.nl 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.



Post
Bezoek

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

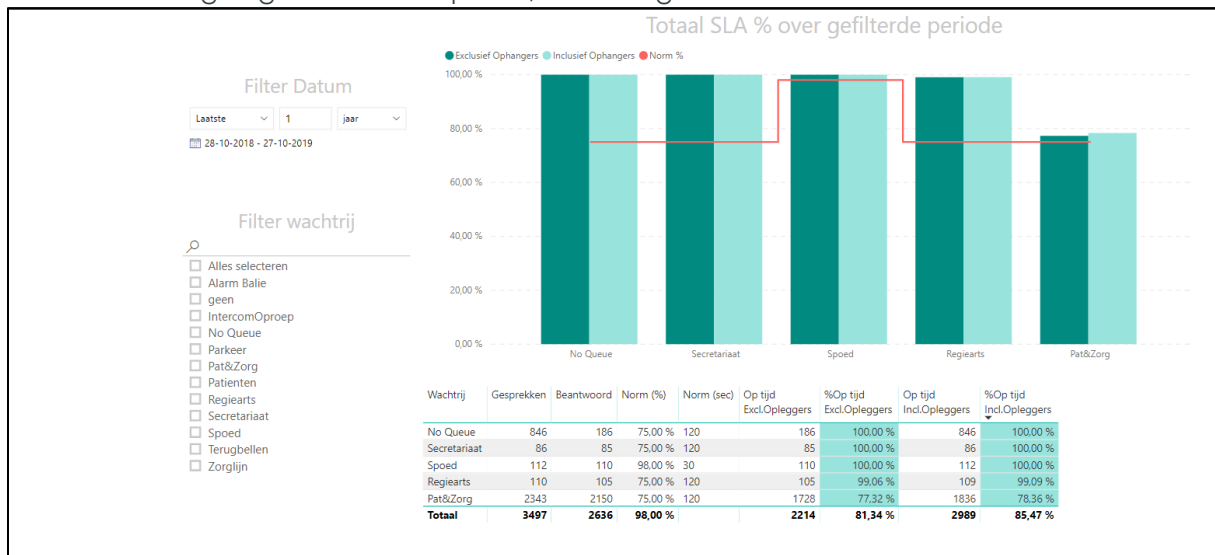
088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



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 donkerblauwe staaf geeft de bereikbaarheidsscores exclusief opleggers weer, de lichtblauwe 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, en welke wachtrijen u wilt zien. Bovendien kunt u filteren door op een enkel onderdeel binnen de grafiek te klikken. 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 twee 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. Indien u meerdere wachtrijen selecteert, wordt de hoogste norm getoond.

Let op: Dit laatste 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 in procenten (SLA), 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.

3. SLA o.b.v. aantallen

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



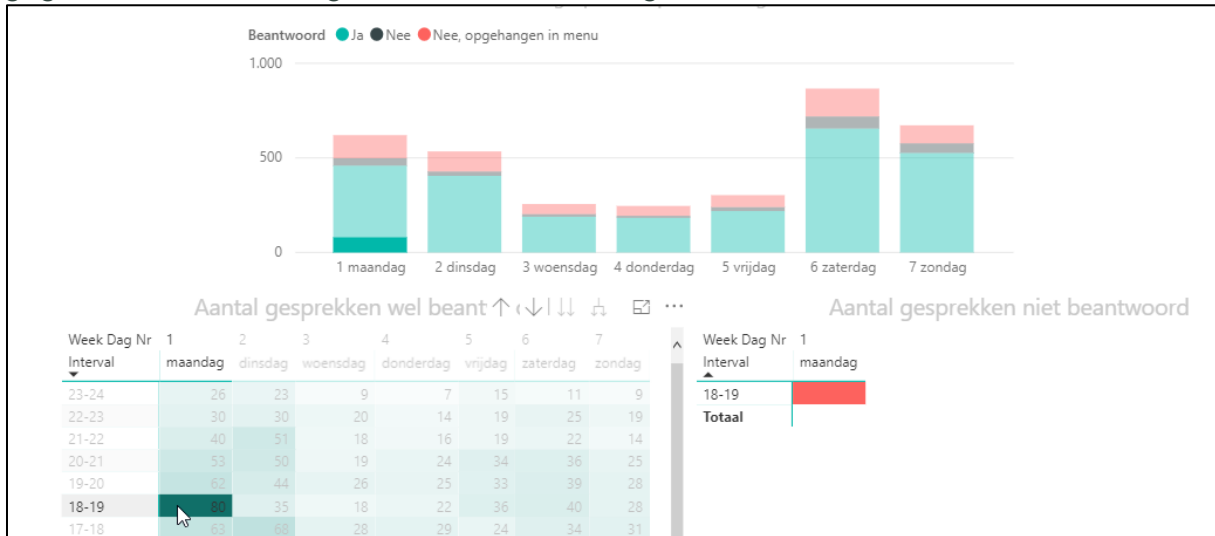
Als u naar het tabblad 'SLA o.b.v. aantallen' gaat, krijgt u een overzicht van hoeveel ingekomen gesprekken er per weekdag, per tijdsinterval zijn geweest:



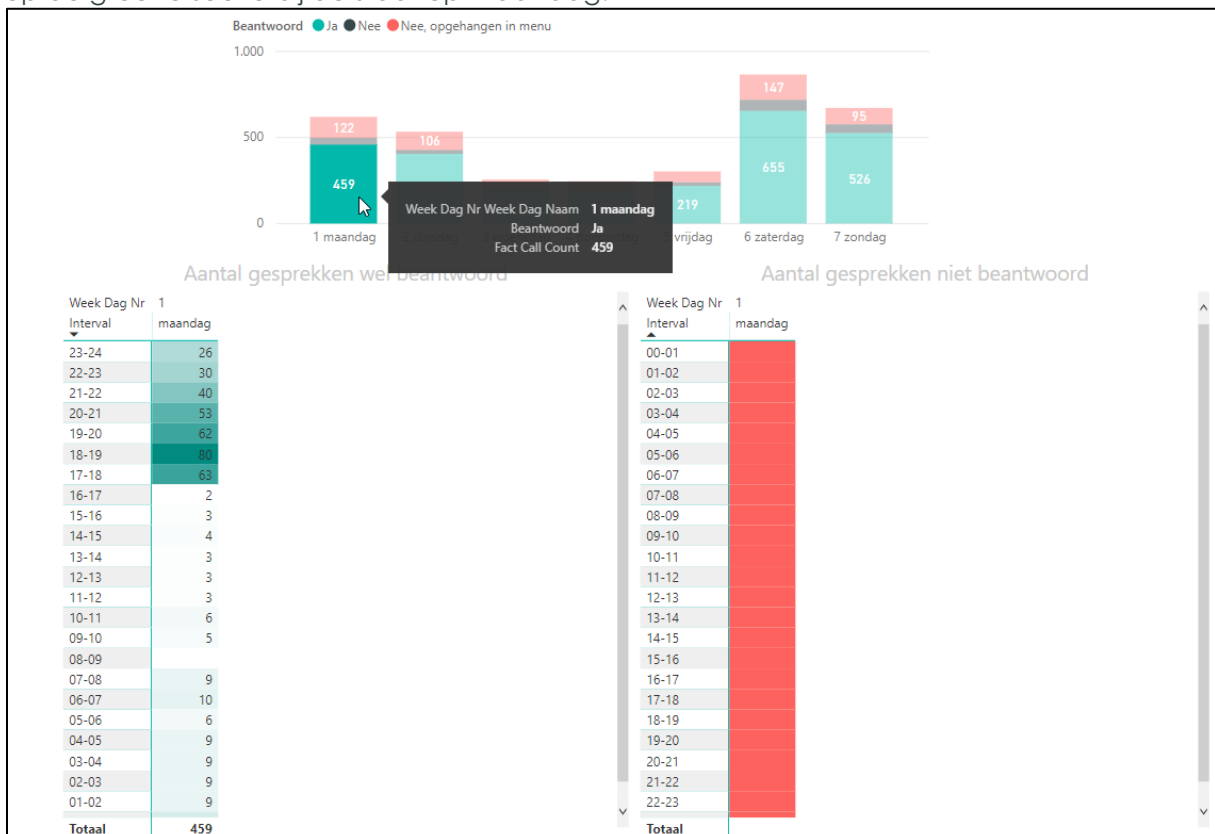
Het tijdsinterval kunt u selecteren door onder 'Datum', links bovenin, een interval te kiezen. De wachtrijen waarvan u de informatie wilt zien, kunt u selecteren door de wachtrij(en) aan te klikken onder 'Filter wachtrij' links in beeld.

U krijgt vervolgens drie overzichten te zien: de staafdiagram bovenin beeld met de (cumulatieve, indien er meerdere weken geselecteerd zijn) aantallen oproepen per weekdag, een tabel met groene cellen die het aantal beantwoorde gesprekken per weekdag, opgesplitst in uren, weergeeft, en rechts een tabel met rode cellen die het aantal onbeantwoorde gesprekken per weekdag, opgesplitst in uren, weergeeft. De cellen worden donkerder van kleur naarmate het aantal hoger is.

In het screenshot ziet u een overzicht van alle wachtrijen, gedurende 1 jaar tijd. Nadat u een tijdsinterval en (een aantal) wachtrij(en) heeft geselecteerd, kunt u in de tabellen en grafiek klikken om deze specifieker te maken. Zo kunt u bijvoorbeeld in de tabel met groene cellen klikken op de cel die de gegevens van maandag tussen 18 uur en 19 uur weergeeft, en deze gegevens worden vervolgens in alle drie de weergaven laten zien:



Dit geldt ook wanneer u in de staafdiagram op een sectie binnen de staaf klikt, bijvoorbeeld op de groene sectie bij de staaf op maandag:



Zo wordt in de tabel met het aantal beantwoorde gesprekken per uur weergegeven hoeveel er van de 459 (zie aantal in de staafdiagram) per uur beantwoord zijn.

4. SLA o.b.v. wachttijden

In dit tabblad ziet u een overzicht dat lijkt op de weergave in het tabblad 'SLA o.b.v. aantallen', maar dan op basis van wachttijd:

Datum

Laatste 6 Maanden

28-4-2019 - 27-10-2019

Interval	Wel beantwoord, gemiddelde wachttijd							Niet beantwoord, gemiddelde wachttijd							
	dinsdag	donderdag	maandag	vrijdag	woensdag	zaterdag	zondag	Week Dag Nr	1	2	3	4	5	6	7
00-01	00:00:51	00:00:53	00:01:05	00:00:10	00:02:46	00:00:43	00:04:41	00-01	00:03:06	00:01:57	00:02:47	00:00:00	00:00:00	00:00:27	00:04:20
01-02	00:00:23	00:01:02	00:01:57	00:00:11	00:00:27	00:01:08	00:03:43	01-02	00:02:18	00:00:00	00:00:00	00:00:17	00:00:00	00:02:28	00:03:43
02-03	00:00:08	00:02:53	00:00:26	00:00:19	00:01:02	00:00:07	00:01:58	02-03	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:03:29
03-04	00:00:16	00:00:14	00:00:29	00:00:38	00:00:36	00:00:08	00:00:37	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	00:00:23	00:00:23	00:00:25	00:00:06	00:00:09	00:00:21	00:00:17	04-05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:30	00:00:00
05-06	00:00:38	00:00:48	00:00:12	00:00:11	00:00:40	00:00:46	00:00:12	05-06	00:06:03	00:01:22	00:00:08	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:11
06-07	00:00:10	00:00:31	00:00:49	00:00:24	00:00:12	00:00:13	00:00:43	06-07	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:43	00:00:00	00:00:00	00:00:00
07-08	00:01:19	00:00:13	00:00:52	00:00:09	00:00:16	00:00:31	00:00:26	07-08	00:00:00	00:01:29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:57	00:01:26
08-09	00:00:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:28	00:01:04	08-09	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:37
09-10	00:00:07	00:00:03	00:00:05	00:00:05	00:00:03	00:00:57	00:01:12	09-10	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:18
10-11	00:00:02	00:00:00	00:00:05	00:00:05	00:00:02	00:01:55	00:01:10	10-11	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:02:50	00:02:08
11-12	00:00:06	00:00:03	00:00:04	00:00:05	00:00:04	00:00:26	00:01:20	11-12	00:00:00	00:00:00	00:00:14	00:00:00	00:00:00	00:00:05	00:00:24
12-13	00:00:06	00:00:00	00:00:07	00:00:04	00:00:03	00:00:19	00:01:06	12-13	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:33	00:02:02
13-14	00:00:04	00:00:12	00:00:04	00:00:06	00:00:04	00:01:05	00:00:18	13-14	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:06	00:00:00	00:00:00	00:00:11
14-15	00:00:09	00:00:00	00:00:04	00:00:00	00:00:04	00:00:59	00:00:59	14-15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:54	00:00:22
15-16	00:00:05	00:00:06	00:00:06	00:00:07	00:00:00	00:01:41	00:02:39	15-16	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:31	00:00:00
16-17	00:00:22	00:00:17	00:00:06	00:00:00	00:00:00	00:01:05	00:00:24	16-17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:40	00:01:26
17-18	00:00:27	00:00:29	00:01:02	00:00:18	00:00:53	00:01:50	00:01:42	17-18	00:00:60	00:00:49	00:00:20	00:00:41	00:01:12	00:01:56	00:02:37
18-19	00:00:24	00:00:23	00:01:54	00:00:26	00:00:40	00:00:55	00:00:25	18-19	00:02:27	00:00:00	00:00:13	00:01:29	00:00:02	00:00:44	00:00:06
19-20	00:00:20	00:00:32	00:02:58	00:03:01	00:00:45	00:00:50	00:02:32	19-20	00:02:21	00:00:00	00:00:25	00:00:22	00:03:22	00:00:55	00:01:53
20-21	00:00:33	00:00:29	00:01:06	00:01:38	00:01:03	00:02:10	00:00:23	20-21	00:02:10	00:03:42	00:00:00	00:02:19	00:00:00	00:01:02	00:00:01
21-22	00:01:21	00:00:15	00:02:14	00:00:11	00:00:59	00:03:06	00:00:14	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	00:00:33	00:00:19	00:00:23	00:00:42	00:00:39	00:03:06	00:01:47	22-23	00:00:32	00:00:40	00:01:20	00:00:02	00:00:34	00:02:46	00:02:42
23-24	00:02:42	00:00:37	00:02:51	00:00:23	00:01:59	00:01:04	00:03:07	23-24	00:04:06	00:03:47	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:02:31	00:02:30
Totaal	00:00:42	00:00:31	00:01:31	00:00:58	00:00:51	00:01:12	00:01:15	Totaal	00:02:18	00:02:13	00:00:58	00:01:02	00:01:52	00:01:34	00:01:46

Filter wachtrij

- Alles selecteren
- Alarm Balie
- geen
- No Queue
- IntercomOproep
- Pat&Zorg
- Patienten
- Regiearts
- Secretariaat
- Spoed
- Terugbellen
- Zorglijjn

Het overzicht in dit tabblad kunt u, net als in het tabblad 'SLA o.b.v. aantallen' samenstellen door links bovenin een tijdsinterval te selecteren en daaronder aan te geven van welke wachtrij(en) u het overzicht van gemiddelde wachttijden wenst te zien.

Een gemiddelde wachttijd van 00:00:00 houdt in dat er geen gesprekken zijn geweest of dat er gemiddeld binnen een seconde opgehangen is.

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

5. SLA o.b.v. gesprektijden

Het laatste tabblad binnen Vcare Reporter Essential, 'SLA o.b.v. gesprektijden', geeft per uursinterval, per weekdag, per geselecteerde wachtrij(en) weer wat de gemiddelde gesprektijd is geweest over de geselecteerde periode:

Datum: Laatste 6 Maanden
 28-4-2019 - 27-10-2019

Wel beantwoord, gemiddelde gesprektijd

Week Dag Nr	1	2	3	4	5	6	7
Interval	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
00-01	00:07:33	00:06:13	00:06:25	00:06:12	00:02:16	00:04:04	00:06:44
01-02	00:05:10	00:06:02	00:04:54	00:04:18	00:04:43	00:06:38	00:08:07
02-03	00:06:45	00:03:50	00:08:55	00:07:45	00:05:14	00:03:45	00:07:03
03-04	00:05:15	00:06:58	00:08:18	00:05:22	00:06:34	00:05:39	00:05:57
04-05	00:07:45	00:06:47	00:05:32	00:06:32	00:08:36	00:04:16	00:04:10
05-06	00:06:00	00:07:28	00:05:46	00:04:33	00:05:34	00:04:45	00:03:45
06-07	00:05:37	00:07:06	00:12:03	00:07:19	00:07:06	00:04:48	00:05:16
07-08	00:05:22	00:05:02	00:09:07	00:04:14	00:04:41	00:05:35	00:03:27
08-09	00:00:00	00:00:55	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:08:24	00:07:48
09-10	00:02:02	00:03:04	00:00:54	00:00:27	00:01:05	00:07:16	00:06:34
10-11	00:01:18	00:01:60	00:02:02	00:00:00	00:02:42	00:06:28	00:06:15
11-12	00:04:07	00:01:41	00:02:02	00:06:38	00:01:14	00:07:00	00:06:16
12-13	00:01:37	00:03:47	00:01:42	00:00:00	00:01:26	00:06:00	00:06:26
13-14	00:02:24	00:00:42	00:00:32	00:03:53	00:00:59	00:06:39	00:04:49
14-15	00:02:11	00:01:60	00:00:26	00:00:00	00:00:00	00:04:42	00:05:51
15-16	00:02:07	00:02:02	00:00:00	00:06:44	00:01:14	00:05:40	00:05:31
16-17	00:01:15	00:01:21	00:00:00	00:01:52	00:00:00	00:05:34	00:06:52
17-18	00:06:46	00:05:34	00:05:47	00:05:12	00:06:24	00:04:40	00:07:03
18-19	00:05:40	00:05:33	00:05:38	00:06:45	00:05:49	00:06:22	00:05:51
19-20	00:05:56	00:07:24	00:06:10	00:07:03	00:04:43	00:06:09	00:06:22
20-21	00:05:43	00:05:29	00:08:23	00:05:12	00:05:37	00:06:28	00:07:55
21-22	00:06:29	00:06:42	00:05:56	00:06:48	00:06:51	00:07:46	00:07:20
22-23	00:06:46	00:06:27	00:05:59	00:07:11	00:06:53	00:05:34	00:06:07
23-24	00:05:46	00:07:33	00:07:05	00:03:27	00:03:20	00:07:03	00:05:52
Totaal	00:05:53	00:05:55	00:06:05	00:05:57	00:05:26	00:06:12	00:06:18

Filter wachtrij

- Alles selecteren
- Alarm Balie
- geen
- IntercomOproep
- No Queue
- Parkeer
- Pat&Zorg
- Patienten
- Regiearts
- Secretariaat
- Spoed
- Terugbellen
- Zorglijn

Als u hier één van de wachtrijen selecteert, bijvoorbeeld 'Spoed', ziet u, vanzelfsprekend, de wachttijden van alleen de wachtrij 'Spoed':

Datum: Laatste 6 Maanden
 28-4-2019 - 27-10-2019

Wel beantwoord, gemiddelde gesprektijd

Week Dag Nr	1	2	3	4	5	6	7
Interval	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
00-01	00:00:00	00:04:03	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
01-02	00:09:40	00:02:55	00:00:55	00:00:00	00:00:00	00:00:52	00:03:11
02-03	00:02:23	00:00:58	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
03-04	00:00:00	00:00:00	00:12:08	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:39
04-05	00:00:00	00:00:24	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:30	00:07:25
05-06	00:03:29	00:00:47	00:08:37	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:03:19
06-07	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:10	00:00:00	00:00:00	00:00:00
07-08	00:00:00	00:05:44	00:06:41	00:00:00	00:00:00	00:00:57	00:00:00
08-09	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:16:21
09-10	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:36
10-11	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11-12	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:03:41	00:03:37
12-13	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:03:24	00:00:00
13-14	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:25
14-15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:33	00:00:27
15-16	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:28	00:00:00
16-17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:05:47	00:00:00
17-18	00:00:00	00:01:33	00:02:42	00:00:00	00:12:16	00:00:00	00:00:00
18-19	00:07:13	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:03:33	00:00:00
19-20	00:03:24	00:00:00	00:01:16	00:00:00	00:00:44	00:02:19	00:04:58
20-21	00:04:56	00:00:39	00:06:32	00:04:43	00:00:00	00:00:00	00:01:53
21-22	00:00:00	00:00:38	00:00:00	00:00:00	00:03:25	00:09:55	00:00:00
22-23	00:00:00	00:01:14	00:00:00	00:05:33	00:07:19	00:00:00	00:03:25
23-24	00:03:59	00:00:07	00:01:40	00:00:00	00:00:25	00:00:36	00:00:46
Totaal	00:04:54	00:02:33	00:04:22	00:04:54	00:04:09	00:03:43	00:04:13

Filter wachtrij

- Alles selecteren
- Alarm Balie
- geen
- IntercomOproep
- No Queue
- Parkeer
- Pat&Zorg
- Patienten
- Regiearts
- Secretariaat
- Spoed
- Terugbellen
- Zorglijn