

Handleiding Vcare Walldisplay

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.	Weergave	5
2.1	Volledig scherm	5
2.2	Vergroten	5
2.3	Scrollen.....	5
3.	Inhoud en SLA	6
3.1	Wachtrijen	6
3.2	Medewerkers.....	6
3.3	SLA	6
3.4	Extra signalering.....	6
3.5	Inhoud schermweergave	6
4.	Walldisplay	7
4.1	Medewerkers.....	7
4.2	Beschikbaar.....	8
4.3	Wachtenden.....	8
4.4	Gem. wachttijd.....	8
4.5	Max. wachttijd	9
4.6	Afgeh/totaal	9
5.	Uitloggen	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

Om gebruik te kunnen maken van Vcare Walldisplay, 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 Walldisplay.

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 connect op support@vcareconnect.nl of 088 4 800 911.

Welkom

Gebruikersnaam

Wachtwoord

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



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



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 omleiding naar andere locaties

Call back
Minder drukte en hogere tevredenheid

Operator 2 Dev
Operator 2 Ontwikkelomgeving

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

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



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

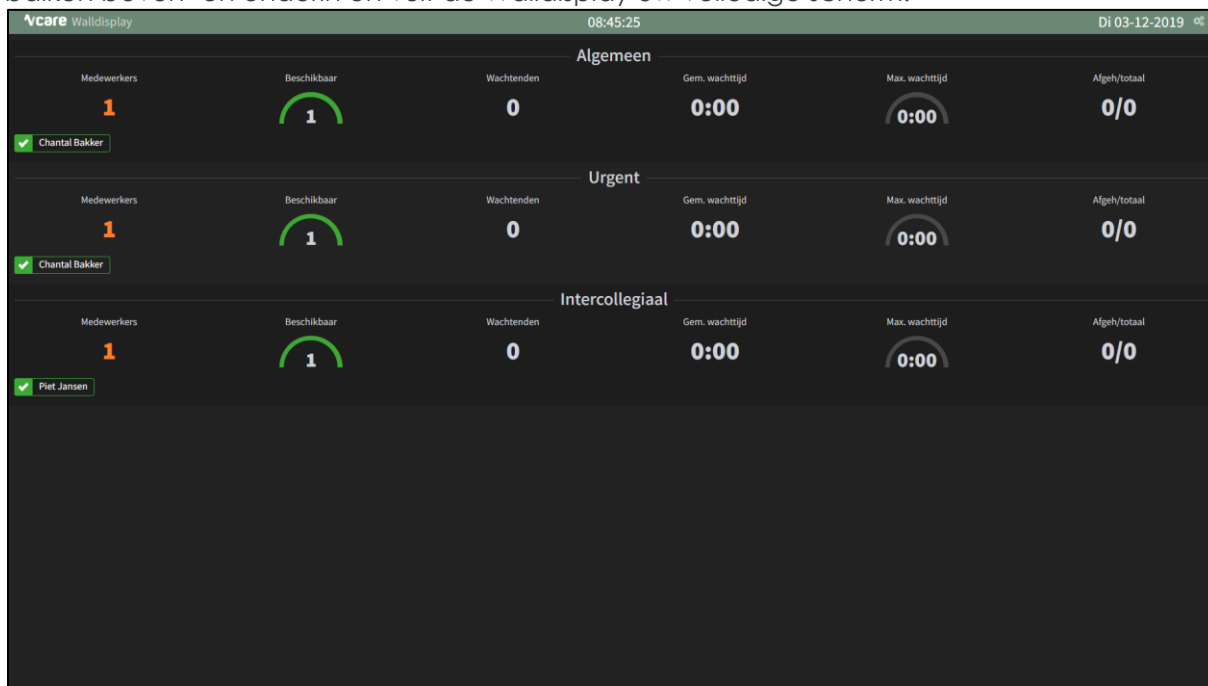


2. Weergave

U kunt drie verschillende weergaves kiezen voor de Vcare applicatie Walldisplay.

2.1 Volledig scherm

De Walldisplay is een webapplicatie die werkt in uw internetbrowser. Standaard laat deze bovenin uw venster een balk zien waarin de URL van de pagina wordt getoond. Druk op de functietoets F11 om het volledige scherm van uw browser te activeren. Hiermee verdwijnen balken boven- en onderin en vult de Walldisplay uw volledige scherm:



2.2 Vergroten

In een webbrower is het mogelijk de pagina te vergroten en verkleinen. Dit kan middels het menu van uw browser, maar ook door de **[Ctrl]**-toets op uw toetsenbord ingedrukt te houden en daarna met het scrollwiel op uw muis de pagina te vergroten of verkleinen. Hiermee kunt u gekozen wachtrijen uitlichten in uw Walldisplay.

2.3 Scrollen

Indien er veel verschillende wachtrijen voor u zichtbaar zijn, is het mogelijk door de pagina heen te scrollen. Hiermee kunt u bepalen welke wachtrijen op het scherm zichtbaar zijn.

Indien u meerdere schermen gebruikt, kunt u de wachtrijen verdelen over deze schermen. Ook na het vergroten of verkleinen van de pagina, zoals hiervoor uitgelegd, kunt u door te scrollen de ideale schermvulling bepalen.



3. Inhoud en SLA

In de module Walldisplay kunnen verschillende wachtrijen en gebruikers tegelijk getoond worden en kunnen er SLA-waardes toegekend worden om zo snel inzicht te krijgen in drukte en prestaties.

3.1 Wachtrijen

U kunt zelf bepalen welke wachtrijen voor u zichtbaar zijn. Voorafgaand aan de oplevering bepalen wij samen met u welke wachtrijen zichtbaar zijn, m.a.w. welke wachtrijen voor u of uw callcenter relevant zijn. Binnen één organisatie is het mogelijk om voor verschillende medewerkers een Walldisplay in te richten met gepersonaliseerde inhoud.

3.2 Medewerkers

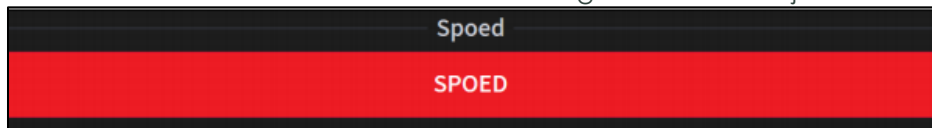
Per wachtrij toont de Walldisplay ook de medewerkers die ingelogd zijn in die wachtrij en hun status (bezet, beschikbaar, nawerktijd, etc.). Indien gewenst kan deze status voor geselecteerde medewerkers onzichtbaar worden gemaakt. De status is dan niet zichtbaar, en telt dan ook niet mee voor de SLA-weergave van de wachtrij.

3.3 SLA

Aan elke wachtrij kunnen SLA-waardes worden toegekend. Aan de hand van deze ingestelde waardes verandert de weergave van de Walldisplay. Getallen verkleuren en meters bewegen om weer te geven of het gewenste serviceniveau (SLA) gehaald wordt.

3.4 Extra signalering

Per wachtrij kan een extra signalering worden ingesteld in Vcare Walldisplay om extra aandacht te vestigen op een bepaalde wachtrij, bijvoorbeeld als deze hoge prioriteit heeft. De tekst is instelbaar en zichtbaar boven de gekozen wachtrij:



Dit kan voor één of meerdere wachtrijen worden ingesteld. Deze melding verdwijnt zodra een medewerker het gesprek heeft beantwoord.

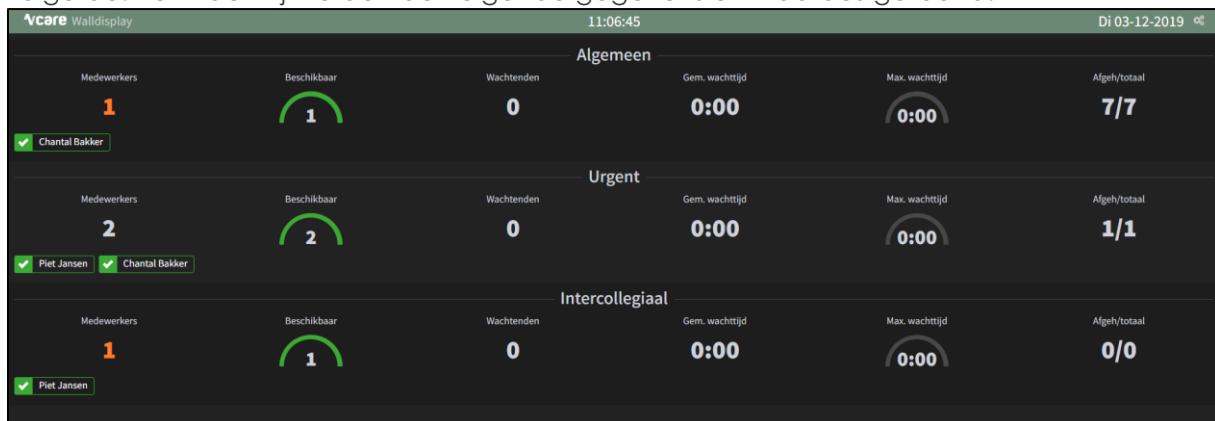
3.5 Inhoud schermweergave

De gepresenteerde wachtrijen en gebruikers, extra signalering of ingestelde SLA-waardes worden voorafgaand aan de oplevering met u afgestemd en door Vcare voor u ingesteld. Wijzigingen kunt u doorgeven door een e-mail te sturen aan support@vcareconnect.nl.



4. Walldisplay

Vcare Walldisplay toont de verschillende wachtrijen onder elkaar in een vooraf ingestelde volgorde. Per wachtrij worden de volgende gegevens en waarden getoond:



4.1 Medewerkers

Dit getal laat zien hoeveel medewerkers er succesvol zijn ingelogd op een toestel en in de wachtrij. Dit zijn, voor de wachtrij, 'actieve' medewerkers:



De kleur van het balkje geeft de status per gebruiker weer. Dit kunnen de volgende statussen zijn:

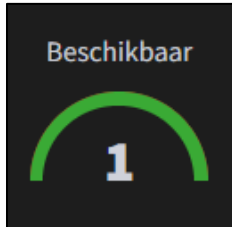


- **Groen:** Medewerker is ingelogd in de wachtrij en beschikbaar
- **Geel:** Toestel van medewerker rinkelt
- **Rood:** Medewerker is in gesprek in desbetreffende wachtrij
- **Oranje:** Medewerker is in gesprek buiten de desbetreffende wachtrij
- **Rood:** Gesprek is afgerond, medewerker beschikt over ahandeltijd en is daardoor niet beschikbaar voor de wachtrij

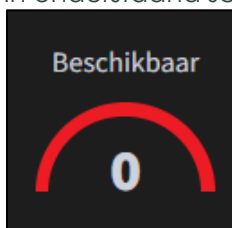
4.2 Beschikbaar

Hier ziet u het aantal beschikbare medewerkers in de gekozen wachtrij. Dit zijn de ingelogde medewerkers minus alle medewerkers die in gesprek zijn of in de nawerktijd actief zijn. Zij zijn niet direct beschikbaar voor nieuwe oproepen. De meter geeft een visuele weergave van het aantal beschikbare medewerkers ten opzichte van niet beschikbare medewerkers.

In onderstaand screenshot is er één medewerker beschikbaar voor deze wachtrij:

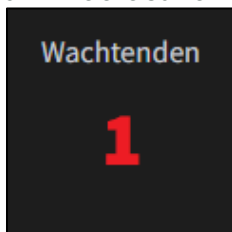


In onderstaand screenshot is er géén medewerker beschikbaar voor deze wachtrij:



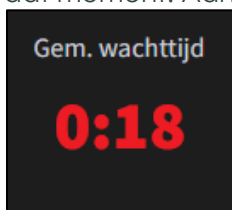
4.3 Wachtenden

Hier ziet u het aantal actieve wachtenden in deze wachtrij. Aan de hand van de ingestelde SLA-waardes kan deze rood kleuren:



4.4 Gem. wachttijd

Dit is een berekend veld dat de gemiddelde wachttijd laat zien op basis van het aantal oproepen en de ingelogde medewerkers. Het geeft een beeld van de algehele wachttijd op dat moment. Aan de hand van de ingestelde SLA-waardes kan deze rood kleuren:



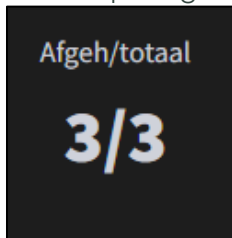
4.5 Max. wachttijd

Hier ziet u de wachttijd van de langst wachtende in deze wachtrij. Dit is de wachtende die als eerstvolgende zal worden aangeboden bij een beschikbare medewerker. Aan de hand van de ingestelde SLA-waardes kan deze rood kleuren:



4.6 Afgeh/totaal

Hier ziet u het aantal afgehandelde oproepen per dag ten opzichte van het totaal aantal oproepen op de wachtrij. Het verschil bestaat uit de gemiste oproepen doordat bijvoorbeeld bellers ophangen tijdens het wachten:



5. Uitloggen

Om uit te loggen, klikt u rechts bovenin op het tandwiel-icoon en kiest u voor **[Uitloggen]**. Vervolgens keert u terug naar het klantportaal.

