

# Handleiding Vcare Integrator Topicus

Uw communicatie  
is **onze zorg**



Datum : april 2020  
Versie : 3.01



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.	Inleiding .....	3
2.	Inloggen in Topicus HAP en Vcare .....	4
3.	Activatie van Vcare Operator via Topicus HAP .....	5
4.	Een uitgaand gesprek starten via Topicus HAP .....	6
5.	De Vcare telefonieomgeving .....	6
6.	Gesprekken via Topicus HAP terugluisteren in Vcare Recorder .....	7
7.	Vcare Recorder .....	8
	7.1 Gespreksopnames .....	8
	7.2 Gespreksopnames beluisteren .....	8
	7.3 Gespreksopnames opslaan .....	8
	7.4 Gespreksopnames zoeken .....	9
	7.5 Logbestanden .....	10
	7.5.1 Logbestanden zoeken .....	10
	7.5.2 Logbestanden downloaden .....	10
	Bijlage 1: Rechtstreeks inloggen in Vcare telefonieomgeving .....	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. Inleiding

Vcare connect en Topicus HAP willen het werkproces voor medewerkers van huisartsenposten zo efficiënt en effectief mogelijk maken. Daarom hebben wij een koppeling gebouwd (Vcare Integrator) die triagisten de mogelijkheid biedt om:

- Met hun UZI-pas in één keer veilig in te loggen in zowel Topicus HAP als de Vcare Operator telefonieomgeving ("single sign-on").
- Vanuit Topicus HAP met één klik te bellen naar patiënten of inkomende gesprekken te beantwoorden.
- Opgenomen gesprekken via selectie van een call-ID in het patiëntdossier veilig en gecontroleerd terug te luisteren in de Vcare Recorder.

Het voordeel van Vcare Integrator is dus dat u een aantal belangrijke communicatiefuncties die u normaliter via het Vcare Dashboard of via uw toestel uitvoert, nu direct vanuit uw Topicus HAP-applicatie kunt starten. Dat scheelt tijd en is minder foutgevoelig.



## 2. Inloggen in Topicus HAP en Vcare

Om in te loggen op uw Topicus HAP en Vcare telefonieomgeving heeft u nodig:

1. Persoonlijke Toegangspas (UZI)
2. Gebruikersnaam Topicus HAP
3. Wachtwoord Topicus HAP

Indien u geen Topicus gebruikersnaam of wachtwoord heeft ontvangen, dient u contact op te nemen met uw systeembeheerder of met Topicus.

Modules die u niet kunt selecteren, zijn voor u niet geactiveerd, neem hiervoor eventueel contact op met uw beheerder.

**Belangrijk:** Indien uw Topicus HAP-applicatie onverhoopt niet beschikbaar is, kunt u ook separaat toegang krijgen tot de Vcare telefonieomgeving, mits er een verbinding tot stand kan worden gebracht met onze beveiligde cloud-omgeving. Zie de bijlage van deze handleiding voor het separaat inloggen in uw Vcare omgeving.



### 3. Activatie van Vcare Operator via Topicus HAP

Na het inloggen in Topicus HAP wordt u gevraagd uw werkplek- of telefoon-ID in te geven:



Selecteer uit het pull-downmenu het toestel waarop u wilt inloggen:



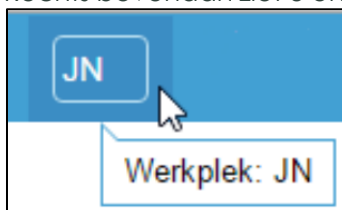
N.B.: Als een bepaald(e) toestel/werkplek in gebruik is, wordt dit in de lijst aangegeven en kunt u deze niet meer activeren.

Klik vervolgens op 'Ga door naar Topicus HAP':



U logt nu in op Topicus HAP en uw Vcare omgeving.

Rechts bovenaan ziet u onderstaand icoon, hierop kunt u zien op welk toestel u bent ingelogd:



In uw browser opent nu in een apart scherm het dashboard van het Vcare klantportaal, PIM, met daarin de voor u beschikbare applicaties.



Met de juiste rechten kunt u hierin onder andere de Operator of de Recorder activeren:

Hallo, 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

**Recorder**  
Veilig gesprekken opnemen en analyseren

**Walldisplay**  
Live uw bereikbaarheid volgen en sturen

**Scheduler**  
Automatische planning van uw bereikbaarheid

**Pharma repeat**  
Veilig herhaalrecepten inspreken en beluisteren

**Redirect**  
Zelfgekozen omleiding naar andere locaties

**Call notes**  
Gedetailleerde gesprekkenmerken

**Call back**  
Minder drukte en hogere tevredenheid

**Operator 2 Dev**  
Operator 2 Ontwikkelomgeving

vcare  
Geen recent nieuws

#### 4. Een uitgaand gesprek starten via Topicus HAP

In het Topicus HAP dossier worden alle telefoongesprekken met de patiënt geregistreerd middels een uniek Call-ID.

U kunt vanuit een Call-ID uitbellen door op het telefoonicoontje, , achter het telefoonnummer te klikken:

Terugbelnr. \* 0612345678 

N.B.: Indien u het telefoonnummer wilt wijzigen kunt u de bestaande gegevens overschrijven en de nieuwe gegevens met 'opslaan' vastleggen.

#### 5. De Vcare telefonieomgeving

Als inloggen in uw Vcare telefonieomgeving onverhoopt niet mogelijk is via uw Topicus HAP-omgeving, maar u wel gebruik kunt maken van uw beveiligde cloudomgeving, kunt u ook rechtstreeks inloggen in de Vcare omgeving. Zie hiervoor bijlage 1.

Deze bijlage behandelt alleen de functionaliteiten van Vcare Operator die betrekking hebben op de koppeling met Topicus HAP. Voor de volledige Vcare Operator handleiding verwijzen wij u naar het Vcare klantportaal PIM, het kopje 'Handleidingen'.

N.B.: Indien de SSO via Topicus HAP niet functioneert, dient uw beheerder Topicus hiervan per e-mail op de hoogte te brengen via [HAPmeldingen@Topicus.nl](mailto:HAPmeldingen@Topicus.nl). Omdat uw telefonieomgeving ook werkt zonder de koppeling, zullen storingen met betrekking tot de koppeling door Topicus en Vcare tijdens kantooruren worden opgelost. Tot die tijd kunt u gebruik maken van de in bijlage 1 omschreven inlogprocedure.



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](http://www.vcareconnect.nl)  
[info@vcareconnect.nl](mailto:info@vcareconnect.nl)

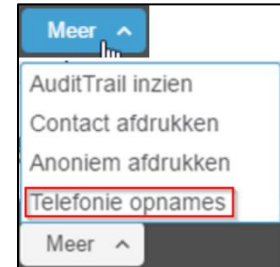
KVK Enschede 06083003  
BTW NL8057.85.231.B01  
IBAN NL54ABNA0615203949



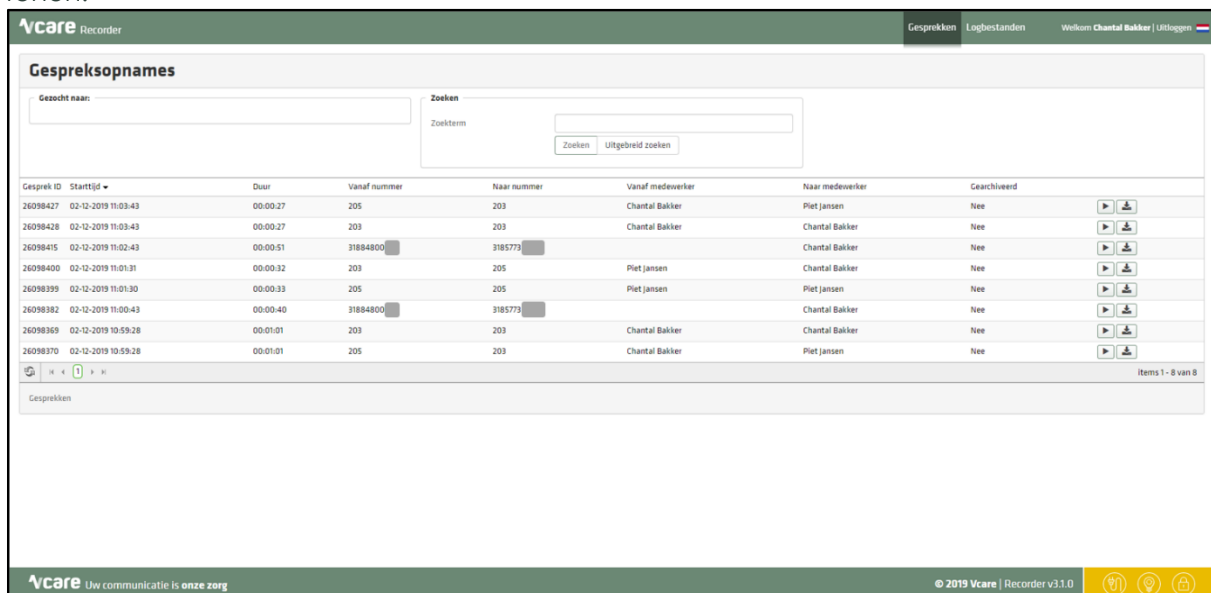
## 6. Gesprekken via Topicus HAP terugluisteren in Vcare Recorder

Met Vcare Integrator kunt u in het patiëntendossier in Topicus HAP van alle gesprekken een Call ID terugvinden. Indien u een Call ID selecteert, wordt u eenvoudig doorgelinkt naar de Vcare Recorder en kunt u met de juiste autorisatie de gespreksopnames beluisteren en analyseren.

Open onderaan de contactpagina in Topicus HAP het desbetreffende Call ID, klik op 'Meer' en dan op 'Telefonie opnames':



Vcare Recorder wordt nu gestart. Uw webbrowser zal de applicatie in het actieve venster tonen:



The screenshot shows the Vcare Recorder web application. At the top, there is a navigation bar with 'vcare Recorder' on the left and 'Gesprekken', 'Logbestanden', and 'Welkom Chantal Bakker | Uitloggen' on the right. The main heading is 'Gespreksopnames'. Below this, there is a search section with 'Gezocht naar:' and 'Zoeken' fields, and buttons for 'Zoeken' and 'Uitgebreid zoeken'. The main content is a table of call recordings with the following columns: Gesprek ID, Starttijd, Duur, Vanaf nummer, Naar nummer, Vanaf medewerker, Naar medewerker, and Gearchiverd. The table contains 8 rows of data. At the bottom of the table, there are navigation icons and the text 'Items 1 - 8 van 8'. The footer of the application includes the Vcare logo, the slogan 'Uw communicatie is onze zorg', and the copyright information '© 2019 Vcare | Recorder v3.1.0' along with several icons.

Gesprek ID	Starttijd	Duur	Vanaf nummer	Naar nummer	Vanaf medewerker	Naar medewerker	Gearchiverd
26098427	02-12-2019 11:03:43	00:00:27	205	203	Chantal Bakker	Piet Jansen	Nee
26098428	02-12-2019 11:03:43	00:00:27	203	203	Chantal Bakker	Chantal Bakker	Nee
26098415	02-12-2019 11:02:43	00:00:51	31884800	3185773		Chantal Bakker	Nee
26098400	02-12-2019 11:01:31	00:00:32	203	205	Piet Jansen	Chantal Bakker	Nee
26098399	02-12-2019 11:01:30	00:00:33	205	205	Piet Jansen	Piet Jansen	Nee
26098382	02-12-2019 11:00:43	00:00:40	31884800	3185773		Chantal Bakker	Nee
26098369	02-12-2019 10:59:28	00:01:01	203	203	Chantal Bakker	Chantal Bakker	Nee
26098370	02-12-2019 10:59:28	00:01:01	205	203	Chantal Bakker	Piet Jansen	Nee

U bent nu ingelogd in de Recorder.

## 7. Vcare Recorder

### 7.1 Gespreksopnames

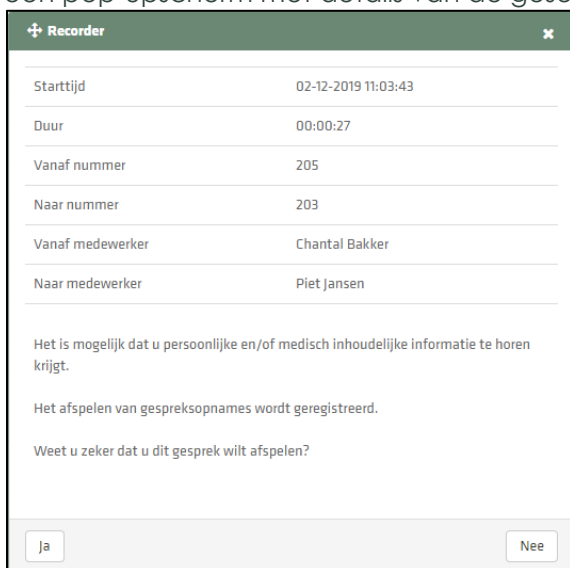
Hier ziet u een overzicht van alle opgenomen gesprekken van uw organisatie. Afhankelijk van de rechten die u toegewezen zijn kunt u:

- Gesprekken inzien
- Gesprekken inzien en beluisteren
- Gesprekken inzien, beluisteren en opslaan (buiten de Recorder)

U kunt de kolommen sorteren door op de kolomnamen te klikken.

### 7.2 Gespreksopnames beluisteren

U kunt een bericht beluisteren door te klikken op de 'play'-knop te klikken, . Er opent dan een pop-upscherf met details van de geselecteerde opname:



The screenshot shows a pop-up window titled 'Recorder' with a close button (X) in the top right corner. The window contains the following details:

Starttijd	02-12-2019 11:03:43
Duur	00:00:27
Vanaf nummer	205
Naar nummer	203
Vanaf medewerker	Chantal Bakker
Naar medewerker	Piet Jansen

Het is mogelijk dat u persoonlijke en/of medisch inhoudelijke informatie te horen krijgt.

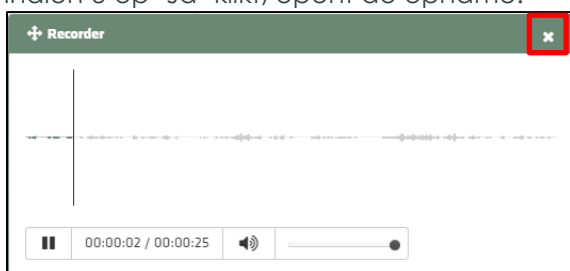
Het afspelen van gespreksopnames wordt geregistreerd.

Weet u zeker dat u dit gesprek wilt afspelen?

Buttons: Ja, Nee


Als u op 'Ja' klikt wordt de opname afgespeeld, kiest u 'Nee' dan sluit het pop-upscherf weer.

Indien u op 'Ja' klikt, opent de opname:



U kunt dit ingesproken bericht afsluiten door op het kruisje te klikken rechts bovenin het scherm van de pop-up (rood omrand).

### 7.3 Gespreksopnames opslaan

U kunt een bericht opslaan door op de 'download'-knop te klikken, . Houdt u er rekening mee dat uw downloads buiten de high secure Vcare omgeving worden bewaard, wat buiten onze aansprakelijkheid valt. Wij adviseren u daarom dringend de opnames alleen in een veilige omgeving te downloaden. Neem bij twijfel contact op met uw leidinggevende of uw ICT-beheerder.



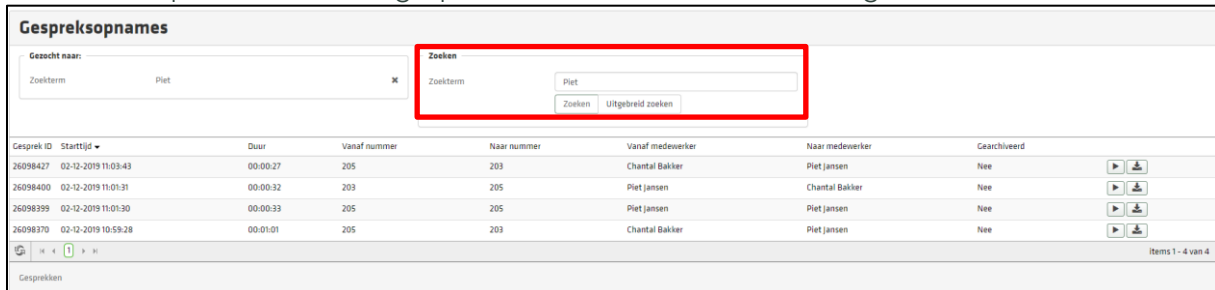


## 7.4 Gespreksopnames zoeken

Bij gebruik van de Vcare Integrator kunt u in principe direct via uw **Call-ID in Topicus HAP** uw gespreksopnames in de Vcare Recorder database benaderen.

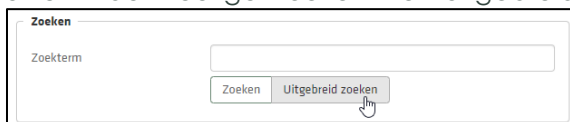
U kunt ook via het invullen van een zoekterm in de Recorder eenvoudig uw gespreksopnames terugvinden. Het zoekveld kan een telefoonnummer of een naam van een medewerker zijn.

Door het invullen van een zoekterm kunt u bepaalde gespreksopnames eenvoudiger opzoeken. In het zoekveld kunt u (een deel van) een telefoonnummer of een naam van een medewerker invullen. In dit voorbeeld wordt gezocht met de zoekterm 'Piet'; vervolgens worden de opnames van alle gesprekken van of naar Piet Jansen getoond:



Gesprek ID	Starttijd	Duur	Vanaf nummer	Naar nummer	Vanaf medewerker	Naar medewerker	Gearchiveerd
26098427	02-12-2019 11:03:43	00:00:27	205	203	Chantal Bakker	Piet Jansen	Nee
26098400	02-12-2019 11:01:31	00:00:32	203	205	Piet Jansen	Chantal Bakker	Nee
26098399	02-12-2019 11:01:30	00:00:33	205	205	Piet Jansen	Piet Jansen	Nee
26098370	02-12-2019 10:59:28	00:01:01	205	203	Chantal Bakker	Piet Jansen	Nee

U kunt nauwkeuriger zoeken met 'Uitgebreid zoeken':

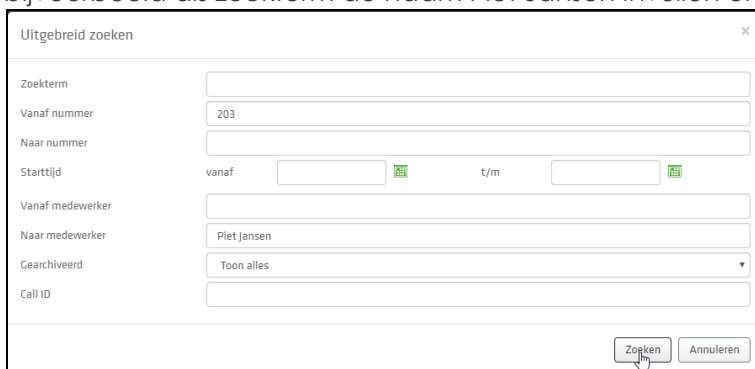


Zoeken

Zoekterm

Zoeken Uitgebreid zoeken

U krijgt dan een venster waarin u kunt zoeken op specifieke kenmerken van het gesprek, zoals de datum waarop het gesprek plaatsvond of het nummer van de beller. U kunt hier bijvoorbeeld als zoekterm de naam Piet Jansen invullen en als 'Vanaf nummer' 203:



Uitgebreid zoeken

Zoekterm

Vanaf nummer 203

Naar nummer

Starttijd vanaf t/m

Vanaf medewerker

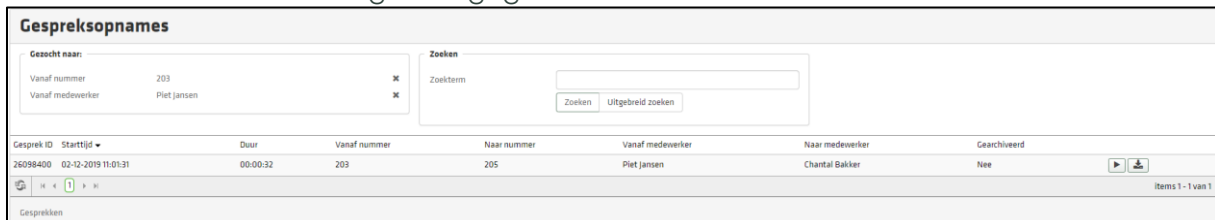
Naar medewerker Piet Jansen

Gearchiveerd Toon alles

Call ID

Zoeken Annuleren

De resultaten worden als volgt weergegeven:



Gesprek ID	Starttijd	Duur	Vanaf nummer	Naar nummer	Vanaf medewerker	Naar medewerker	Gearchiveerd
26098400	02-12-2019 11:01:31	00:00:32	203	205	Piet Jansen	Chantal Bakker	Nee

Links van het zoekscherm ziet u de items waarnaar u gezocht heeft. Achter elk zoekcriterium staat een kruisje. Als u op het kruisje klikt, verwijdert u dit zoekcriterium.



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

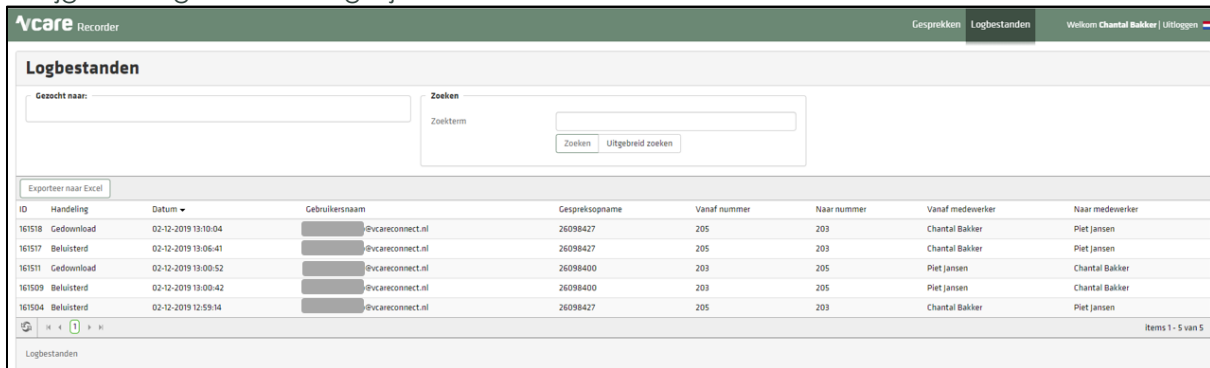


## 7.5 Logbestanden

Logbestanden geven inzicht in het gebruik van de Recorder. Indien u hiertoe rechten heeft, kunt u hier zien welke gesprekken wanneer en door wie beluisterd of gedownload zijn. Alle handelingen die gedaan zijn in de module Recorder worden 'gelogd', in de logbestanden heeft u hier inzicht in. De logbestanden kunt u vinden door rechts bovenin in het scherm op 'Logbestanden' te klikken:



U krijgt vervolgens een dergelijk overzicht:



ID	Handeling	Datum	Gebruikersnaam	Gespreksopname	Vanaf nummer	Naar nummer	Vanaf medewerker	Naar medewerker
161518	Gedownload	02-12-2019 13:10:04	@vcareconnect.nl	2609B427	205	203	Chantal Bakker	Piet Jansen
161517	Beluisterd	02-12-2019 13:06:41	@vcareconnect.nl	2609B427	205	203	Chantal Bakker	Piet Jansen
161511	Gedownload	02-12-2019 13:00:52	@vcareconnect.nl	2609B400	203	205	Piet Jansen	Chantal Bakker
161509	Beluisterd	02-12-2019 13:00:42	@vcareconnect.nl	2609B400	203	205	Piet Jansen	Chantal Bakker
161504	Beluisterd	02-12-2019 12:59:14	@vcareconnect.nl	2609B427	205	203	Chantal Bakker	Piet Jansen

Onder 'Handeling' en 'Gebruikersnaam' kunt u zien welke collega welke handeling heeft gedaan bij het betreffende bericht. Net zoals bij 'Gesprekken' kunt u ook eenvoudig en uitgebreid zoeken in de logbestanden.

Heeft u geen knop met 'Logbestanden', dan heeft u geen rechten tot het inzien van de logbestanden.

Wenst u wijzigingen te maken in de toekenning van deze rechten, dan kunt u contact opnemen met uw systeembeheerder of Vcare connect op [support@vcareconnect.nl](mailto:support@vcareconnect.nl) of 088 4 800 911.

### 7.5.1 Logbestanden zoeken

In 'Logbestanden' bestaat ook de mogelijkheid om te zoeken. Net als bij de opnames kunt u direct een zoekterm ingeven, maar u kunt ook gericht zoeken via de knop **[Uitgebreid zoeken]**.

### 7.5.2 Logbestanden downloaden

U kunt uw logbestanden ook downloaden in CSV-formaat via de knop **[Exporteer naar Excel]**.

**Belangrijk:** Net als bij gespreksopnames geldt dat uw gedownloade logbestanden buiten de high secure Vcare omgeving worden bewaard, wat buiten onze aansprakelijkheid valt. Wij adviseren u de logbestanden alleen in een veilige omgeving te downloaden. Neem bij twijfel contact op met uw leidinggevende of uw ICT-beheerder.



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](http://www.vcareconnect.nl)  
[info@vcareconnect.nl](mailto:info@vcareconnect.nl)

KVK Enschede 06083003  
BTW NL8057.85.231.B01  
IBAN NL54ABNA0615203949



## Bijlage 1: Rechtstreeks inloggen in Vcare telefonieomgeving

Om rechtstreeks in te loggen in de Vcare telefonieomgeving, gaat u met webbrowser Google Chrome naar het Vcare klantportaal PIM (Persoonlijke Informatie Manager), via [pim.vcareconnect.nl](http://pim.vcareconnect.nl).

Log in met uw gebruikersnaam en wachtwoord voor het gebruik van PIM. Na het inloggen klikt u op de module Operator (zie icoon rechts):



Indien er geen gebruikersnaam en/of wachtwoord bij u bekend is, laat u deze velden leeg en klikt u direct op **[Wachtwoord vergeten]**:

**Welkom**

Gebruikersnaam

Wachtwoord

**Inloggen**

[Wachtwoord vergeten](#)

Als u op 'Wachtwoord vergeten' heeft geklikt, vult u in het volgende scherm uw gebruikersnaam in:

**Aanvraag nieuw wachtwoord**

Gebruikersnaam

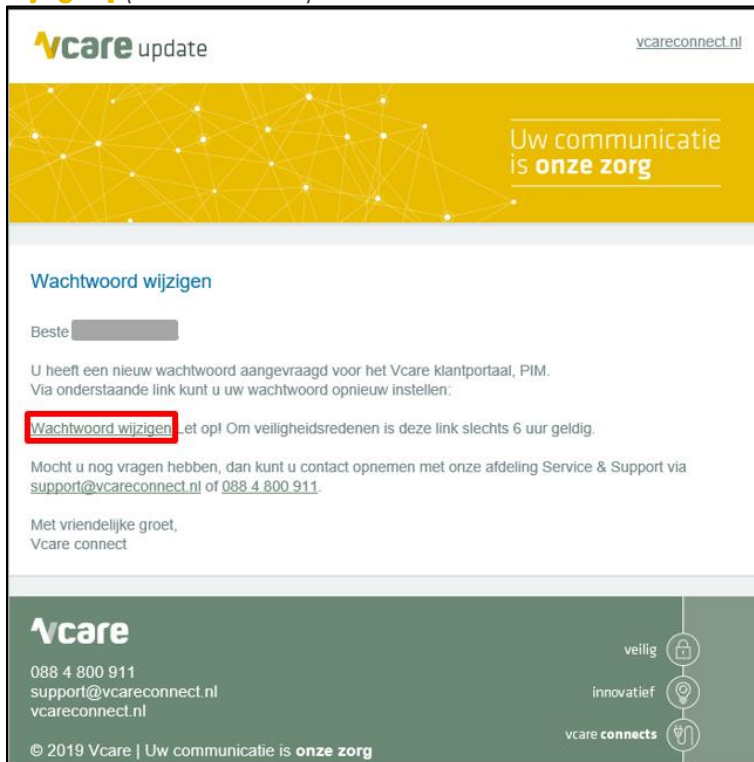
**Versturen**

U gebruikersnaam is bekend bij de beheerder binnen uw organisatie. Uw gebruikersnaam kan, afhankelijk van uw instellingen, ook uw e-mailadres zijn. Dit kan een zakelijk of een privé e-mailadres zijn.

Nadat u in voorgaand veld op 'Versturen' heeft geklikt, zal er een link worden verstuurd naar uw e-mailadres om uw wachtwoord te herstellen. Indien de gebruikersnaam of het e-mailadres niet bekend is, krijgt u hiervan een foutmelding. Vraag uw geregistreerde e-mailadres zonnodig op bij uw beheerder.

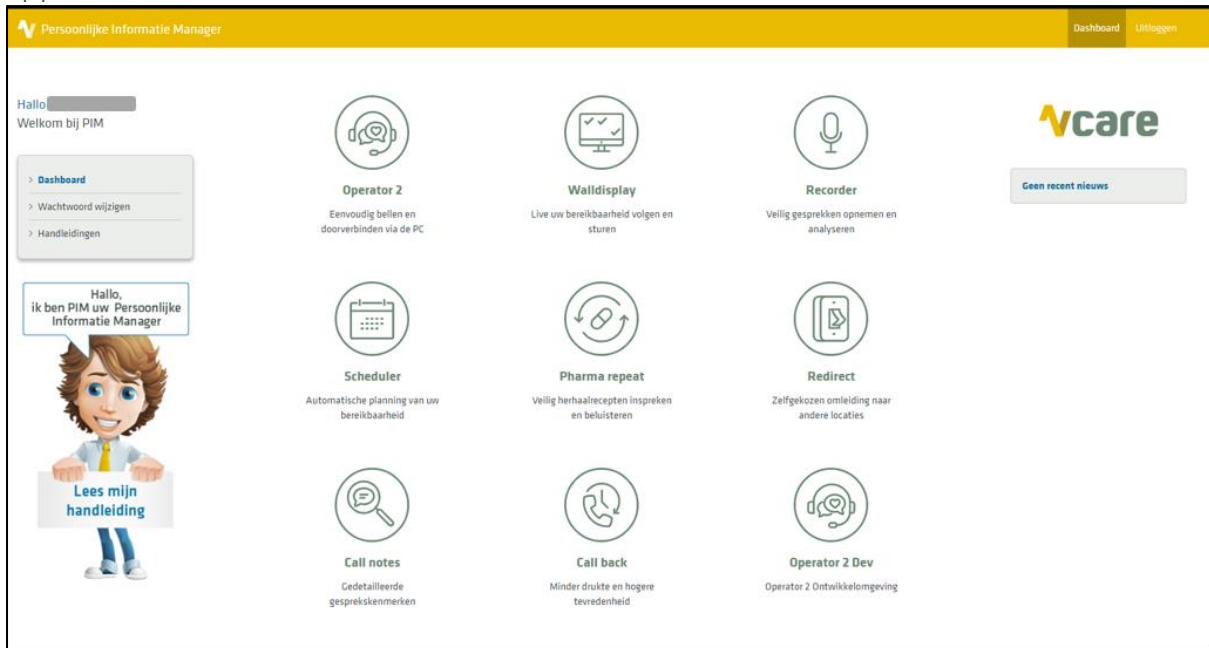


Ga vervolgens naar de mailbox van het e-mailadres dat u zojuist heeft ingevoerd voor een mail van Vcare connect. Ziet u geen e-mail van Vcare, kijk dan even in uw spambox. Hier staat een e-mail met een persoonlijke link naar de PIM omgeving. Klik op de link **[Wachtwoord wijzigen]** (rood omrand):



U gaat nu automatisch naar het beveiligde Vcare klantportaal PIM ([pim.vcareconnect.nl](http://pim.vcareconnect.nl)), waar u een nieuw wachtwoord kunt aanmaken. Het wachtwoord moet minimaal 8 tekens, een kleine letter, een hoofdletter en een getal bevatten:

Zodra u bent ingelogd, komt u daarna in het klantportaal, waar alle voor u geactiveerde applicaties in staan:



- Vanuit de Vcare Operator kunt u uw gesprekken afhandelen zoals u gewend bent
- Als u toegang heeft tot Vcare Recorder, kunt u ook gesprekken terugluisteren

Door te klikken op de applicatie, wordt deze geactiveerd.