

# Handleiding Vcare Recorder

Uw communicatie  
is **onze zorg**



Datum : april 2020  
Versie : 4.01



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

KVK Enschede 06083003  
BTW NL805785.231.B01  
IBAN NL54ABNA0615203949



## Inhoud

1.	Inloggen .....	3
2.	Gespreksopnames .....	5
2.1	Gespreksopnames beluisteren .....	5
2.2	Gespreksopnames opslaan .....	6
2.3	Gespreksopnames zoeken .....	7
3.	Logbestanden .....	8
3.1	Logbestanden zoeken .....	8
3.2	Logbestanden downloaden .....	8



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

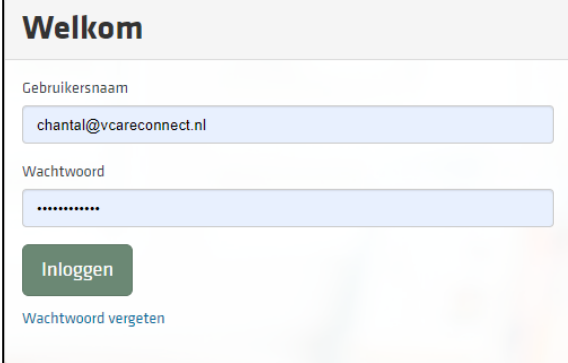
Om gebruik te kunnen maken van Vcare Recorder, dient u eerst in te loggen in uw persoonlijke dashboard, PIM (Persoonlijke Informatie Manager, klantportaal Vcare). Middels een veilige login kunt u verschillende modules opstarten, waaronder ook de Recorder.

Open de webbrowser Google Chrome en open de link [pim.vcareconnect.nl](http://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](mailto: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 niet bij Vcare voor deze applicatie bekend is, ontvangt u een foutmelding.



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.

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

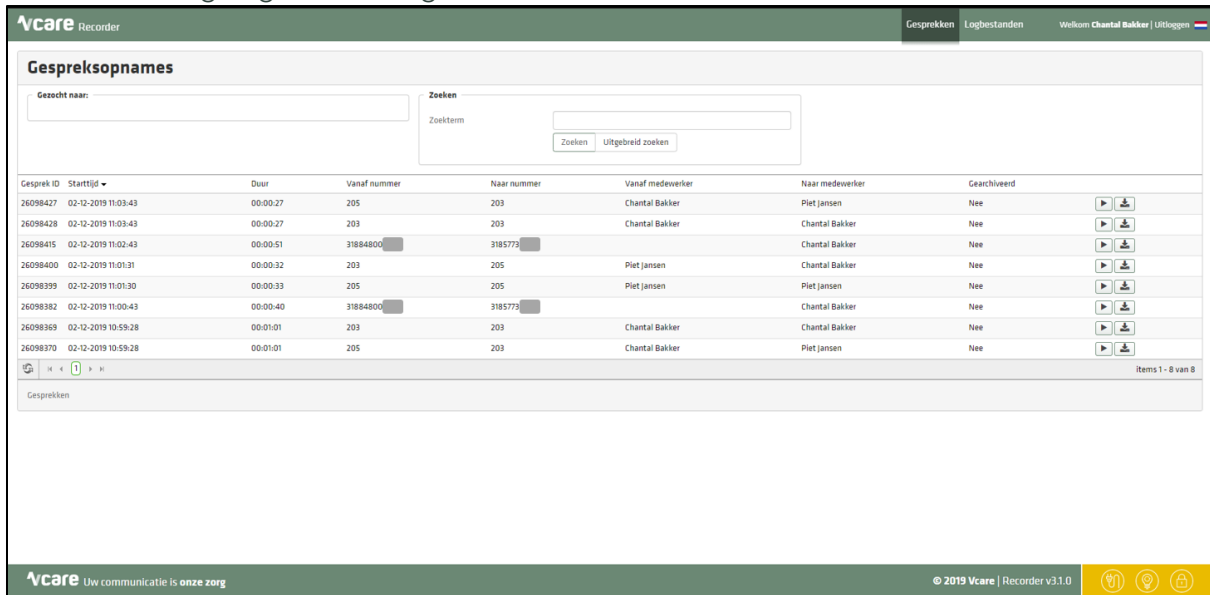
Als extra beveiliging heeft u bij elke nieuwe sessie een nieuwe verificatie-token nodig. De token kan ontvangen worden per e-mail of per sms. Zowel uw e-mailadres als uw mobiele telefoonnummer voor het ontvangen van de sms zijn reeds ingesteld door Vcare en gekoppeld aan uw gebruikersnaam. Kies in onderstaand veld of u de token wilt ontvangen per e-mail of per sms, en klik vervolgens op **[Verstuur token]**:

Vul vervolgens de token in die u per e-mail of sms heeft ontvangen en druk vervolgens op **[Valideer token]**:



## 2. Gespreksopnames

Zodra u bent ingelogd, ziet u volgend scherm:



The screenshot shows the Vcare Recorder web interface. 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 is a search section with a 'Gezocht naar:' field, a 'Zoeken' field, and buttons for 'Zoeken' and 'Uitgebreid zoeken'. The main content is a table with the following columns: 'Gesprek ID', 'Starttijd', 'Duur', 'Vanaf nummer', 'Naar nummer', 'Vanaf medewerker', 'Naar medewerker', and 'Gearchiveerd'. The table contains 8 rows of data. At the bottom of the table, there is a pagination bar showing 'Items 1 - 8 van 8'. The footer of the interface includes 'vcare Uw communicatie is onze zorg', '© 2019 Vcare | Recorder v3.1.0', and three icons.

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
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	3185779		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	3185779		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

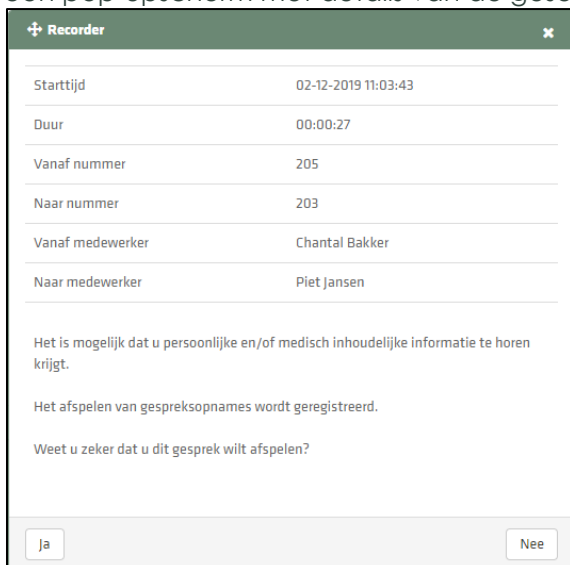
Hier ziet u een overzicht van alle opgenomen gesprekken binnen uw organisatie. Hier heeft u de volgende opties:

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

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

### 2.1 Gespreksopnames beluisteren

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



The screenshot shows a pop-up window titled 'Recorder'. It 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

Below the details, there is a warning message: 'Het is mogelijk dat u persoonlijke en/of medisch inhoudelijke informatie te horen krijgt.' followed by 'Het afspelen van gespreksopnames wordt geregistreerd.' and 'Weet u zeker dat u dit gesprek wilt afspelen?'. At the bottom, there are two buttons: 'Ja' and 'Nee'.

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

## 2.2 Gespreksopnames opslaan

U kunt een bericht opslaan door op de 'download'-knop te klikken, . Zodra u deze aanklikt, opent het volgende pop-upscherf:



Als u op 'Ja' klikt, wordt het gesprek in mp3-formaat opgeslagen in uw persoonlijke downloadmap.

**Belangrijk:** 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.



Post  
Bezoek

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

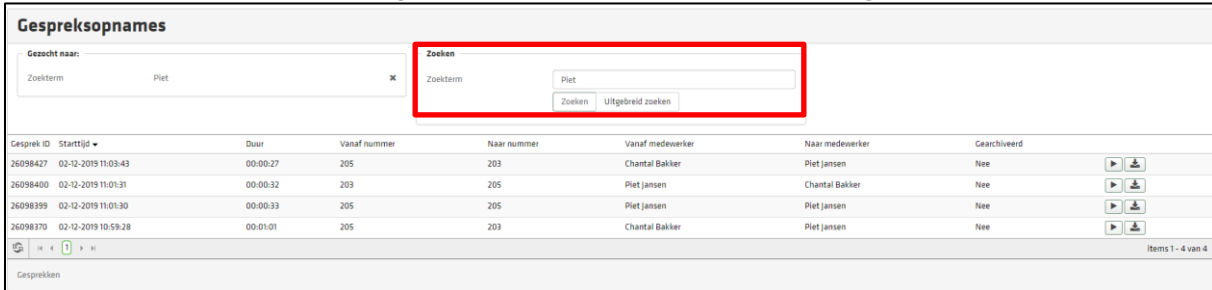
088 4 800 900  
www.vcareconnect.nl  
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003  
BTW NL8057.85.231.B01  
IBAN NL54ABNA0615203949



## 2.3 Gespreksopnames zoeken

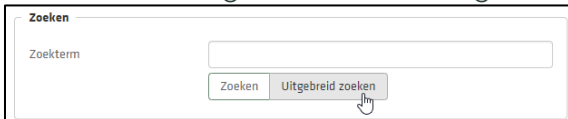
Door het invullen van een zoekterm kunt u bepaalde gespreksopnames eenvoudiger opzoeken. In het zoekveld kunt u (een deel van) een telefoonnummer of een naam van een medewerker invullen. In dit voorbeeld wordt gezocht met de zoekterm 'Piet'; vervolgens worden de opnames van alle gesprekken van of naar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

Bij het zoeken aan de hand van een telefoonnummer dient u er rekening mee te houden dat het systeem gebruikmaakt van de internationale weergave van telefoonnummers, dus 11 cijfers. Zoekt u bijv. op "06460" dan zullen er geen resultaten zijn, zoekt u op "316460" krijgt u als resultaat "06460..."

U kunt nauwkeuriger zoeken met 'Uitgebreid zoeken':

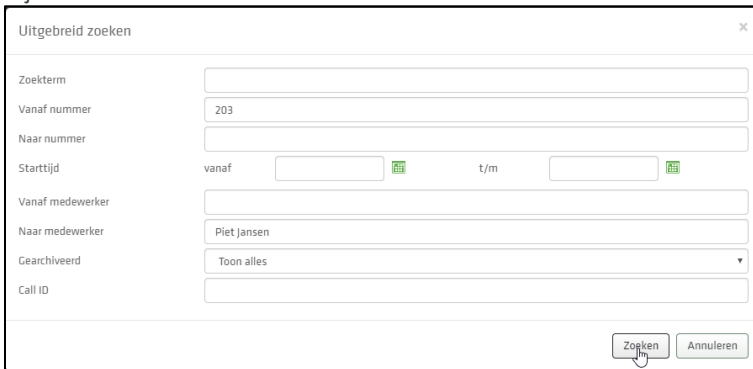


Zoeken

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

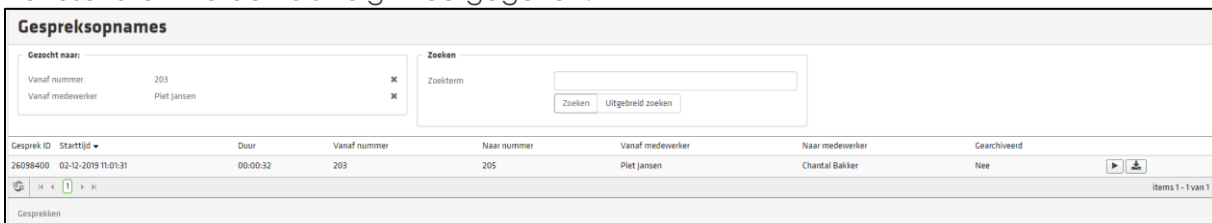
Naar medewerker Piet Jansen

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.

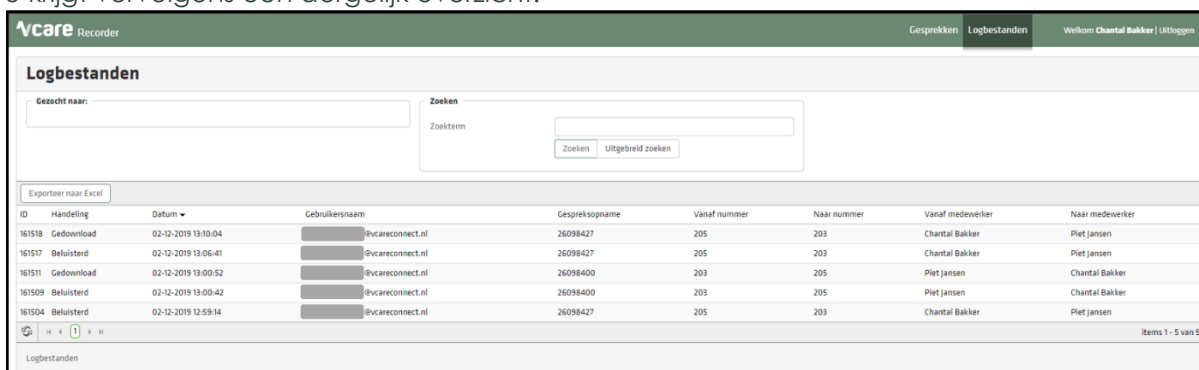


### 3. Logbestanden

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	Gespreksoopname	Vanaf nummer	Naar nummer	Vanaf medewerker	Naar medewerker
161518	Gedownload	02-12-2019 13:10:04	@vcareconnect.nl	26098427	205	203	Chantal Bakker	Piet Jansen
161517	Beluisterd	02-12-2019 13:06:41	@vcareconnect.nl	26098427	205	203	Chantal Bakker	Piet Jansen
161511	Gedownload	02-12-2019 13:00:52	@vcareconnect.nl	26098400	203	205	Piet Jansen	Chantal Bakker
161509	Beluisterd	02-12-2019 13:00:42	@vcareconnect.nl	26098400	203	205	Piet Jansen	Chantal Bakker
161504	Beluisterd	02-12-2019 12:59:14	@vcareconnect.nl	26098427	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.

#### 3.1 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]**.

#### 3.2 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

