

Handleiding Vcare Reporter Qlik - Essential

Uw communicatie
is **onze zorg**



Qlik 

Datum : September 2021
Versie : 1.2.0



Post Bezoek Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede

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

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



Inhoud

1.	Inloggen	3
1.1	Inloggen in de online omgeving	3
2.	Hoofdscherm (Dashboard KPIs)	5
3.	Kalender: tijdvak instellen	6
4.	Filters	6
4.1.	Filters instellen	7
5.	Data exporteren	8
6.	Navigeren tussen tabbladen	8
7.	Tabblad Overzicht aantallen, ingestelde normen en bijbehorende KPIs	8
8.	Tabbladen Werkdruk (absoluut) en Werkdruk (gemiddeld)	9
8.1.	Heatmaps	10



1. Inloggen

1.1 Inloggen in de online omgeving

Om gebruik te kunnen maken van Vcare Qlik Reporter, 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.

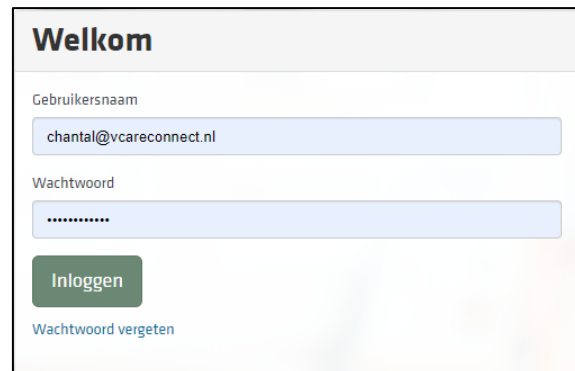
Om in te loggen heeft u nodig:

- **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

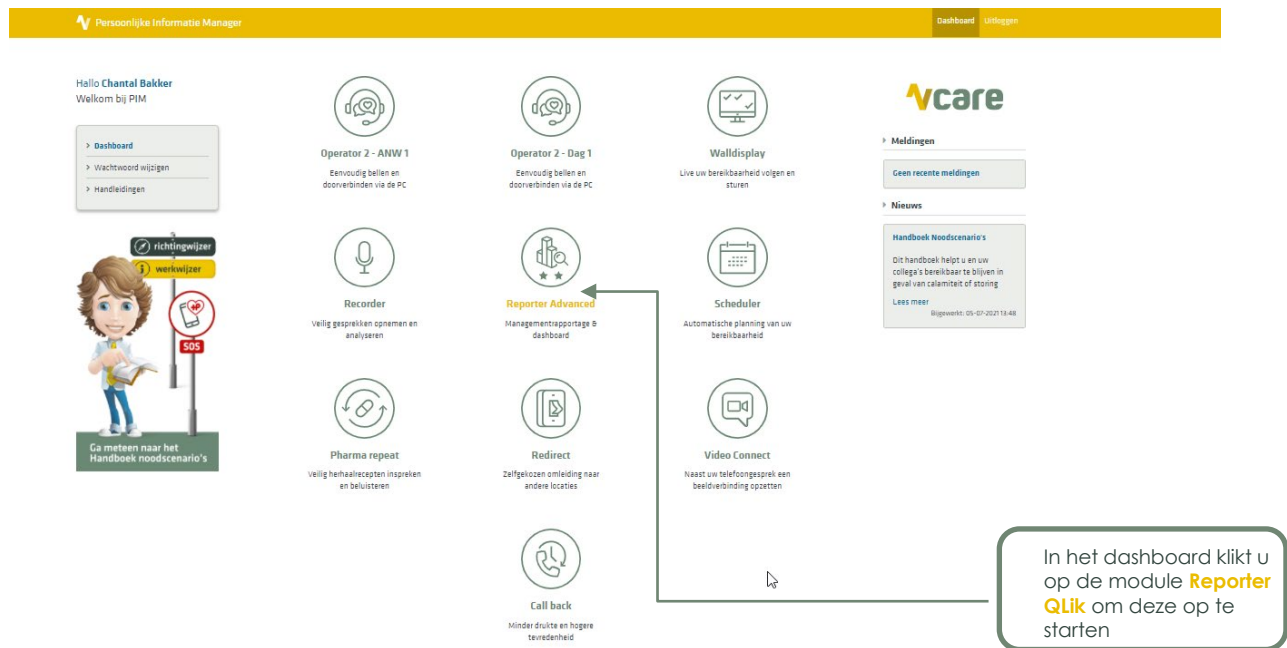
Gebruikersnaam
chantal@vcareconnect.nl

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.

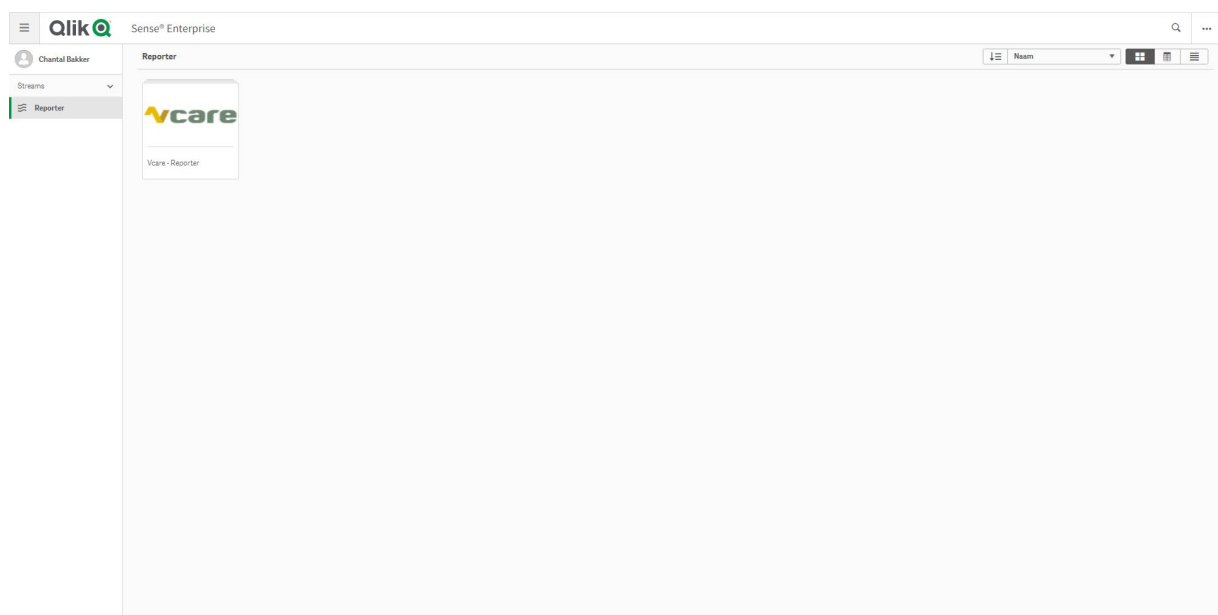


The screenshot shows the Vcare dashboard interface. At the top, there is a yellow header with 'Persoonlijke Informatie Manager' and 'Dashboard' buttons. The main area displays a grid of service modules, each with an icon and a brief description. The 'Reporter Advanced' module is highlighted with a yellow border and a callout box that says: 'In het dashboard klikt u op de module Reporter Qlik om deze op te starten'. Other visible modules include Operator 2 - ANW 1, Operator 2 - Dag 1, Walldisplay, Recorder, Scheduler, Pharma repeat, Redirect, Call back, and Video Connect. On the right side, there are sections for 'Meldingen' and 'Nieuws'.



The footer contains the Vcare logo on the left and contact information in the center: 'Bezoekadres: Pantheon 2, 7521 PR Enschede', 'Postadres: Postbus 176, 7500 AD Enschede', and 'Contact: 088 4 800 911, support@vcareconnect.nl'. On the right, there are three security icons labeled 'veilig', 'innovatief', and 'connect'.

Klik op de module Reporter Qlik om deze te starten. Uw webbrowser zal de Qlik omgeving starten in een nieuw tabblad, zie onderstaande afbeelding.



The screenshot shows the Qlik Sense Enterprise interface. The top bar includes the Qlik logo and 'Sense® Enterprise'. The user 'Chantal Bakker' is logged in. The main content area displays the 'Reporter' module, which is represented by the Vcare logo and the text 'Vcare - Reporter'. The interface is clean and professional, with a sidebar on the left showing navigation options.

Let op: voor optimaal gebruik van de Reporter wordt er geadviseerd het zoom-niveau van uw webbrowser op maximaal 80% in te stellen.

2. Hoofdscherm (Dashboard KPIs)

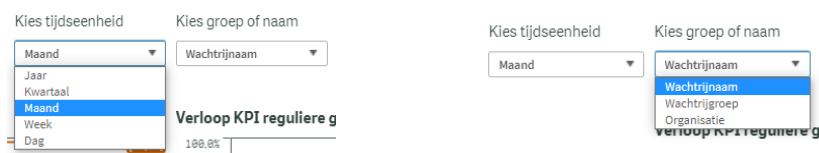
Zodra u de Vcare Reporter applicatie hebt geopend ziet u het volgende scherm:



Dit is het 'Dashboard KPI's. Dit tabblad toont in hoofdlijnen de prestaties op basis van het SLA per wachtrij. De linker helft van het tabblad toont gegevens voor spoedoproepen, rechts ziet u gegevens voor telefonie op de wachtrijen voor reguliere gesprekken (niet-spoed oproepen).

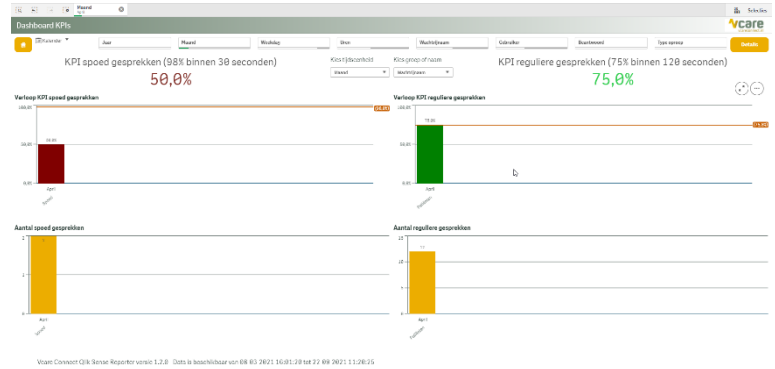
De getallen links- en rechts bovenaan de pagina laten op het hoogste niveau uw scores zien. In dit voorbeeld: 67,5% voor alle spoed oproepen en 71,0% voor alle reguliere oproepen. De kleur van de getallen geeft aan of de betreffende KPI behaald is, waarbij **rood** niet behaald is, **oranje** bijna, en **groen** behaald. De te behalen KPI per wachtrij wordt tevens in de grafieken weergegeven door middel van een horizontale oranje lijn. Zo ziet u in één oogopslag of u boven of onder de gestelde norm scoort. De grafiek links hanteert een norm van 75%, de grafiek rechts 98%. Beide KPI's zijn in dit voorbeeld dus niet behaald.

In de bovenste twee staafdiagrammen ziet u op de verticale as (y-as) het percentage van het aantal gesprekken dat de gestelde norm gehaald heeft. In de onderste twee staafdiagrammen wordt het aantal binnengekomen gesprekken op de verticale as getoond. Op de horizontale assen (x-as) ziet u de wachtrij(en) en data. Met de keuzemenu's midden in beeld kunt u bepalen wat er op de horizontale assen van de grafieken zichtbaar is. Er zijn verschillende opties zoals zichtbaar in de twee afbeeldingen hieronder.



Als u op één of meerdere staven klikt, en daarna op het groene vinkje wat rechtsboven in de tabel verschijnt, ziet u enkel nog de specifieke KPI van de specifieke wachtrijen of data (staven) die u heeft geselecteerd. In onderstaand voorbeeld selecteren we de staaf 'April'. Dan zijn enkel de gegevens van april zichtbaar. U ziet dan ook dat alles in beeld verandert op basis van de data in de maand april.

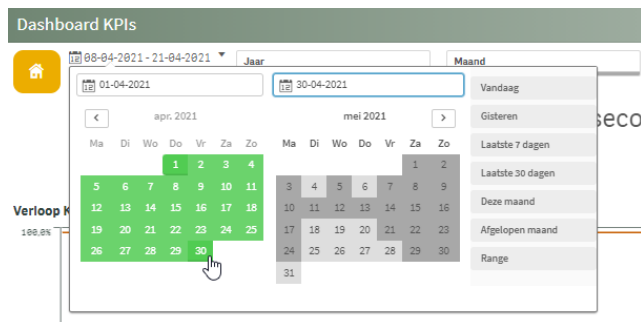




3. Kalender: tijdvak instellen

U kunt zelf instellen voor welk tijdvak u gegevens wilt inzien. Dit doet u door linksboven in uw scherm op de weergegeven datum te klikken. Er klapt dan een menu uit waarop u het gewenste tijdvak kunt invullen. U heeft de keuze uit een aantal standaardopties zoals laatste 7 dagen of afgelopen maand, maar u kunt ook handmatig datums invullen of aanvinken door in de agenda de gewenste dagen te selecteren. De geselecteerde dagen worden vervolgens groen gekleurd zoals op onderstaande afbeelding weergegeven.

Let op: de data wordt maximaal 400 dagen bewaard, oudere data kan niet opgehaald worden.



4. Filters

Naast het instellen van het gewenste tijdvak zijn er meerdere filters aanwezig voor het samenstellen van uw gewenste overzicht. Deze filters kunt u zelf aanpassen. Wat u op de tabbladen weergegeven wilt zien, kunt u zelf bepalen door te filteren op een specifiek tijdvak, een wachtrijnaam of een medewerker. Dit doet u door bovenaan de volgende filters te gebruiken:



Aan de hand van de groene en grijze markeringen kunt u zien of een filter actief is. Een groen balkje betekent dat het filter actief is. Een lichtgrijs balkje indiceert dat er nog opties binnen de filter beschikbaar zijn. Een donkergrijs balkje betekent dat er geen data beschikbaar is voor dit filter, of dat de data buiten de geselecteerde filters valt. Er kunnen meerdere filters tegelijk gebruikt worden.

U kunt gebruikmaken van de volgende filters:

Jaar | Maand | Weekdag | Uren

Filteren op datum houdt in dat u kunt instellen van welke tijdsperiode u de gegevens wilt zien. U hebt de mogelijkheid te filteren per jaar, maand, week of zelfs per uur. Het datumfilter staat standaard ingesteld op de afgelopen 30 dagen.



Wachtrijnaam

U kunt ook instellen welke wachtrijen u wilt zien. Indien u meerdere wachtrijen selecteert, ziet u uiteraard de samengestelde KPI-berekening.

Let op: wanneer u in het keuzemenu 'Wachtrijgroep' of 'Organisatie' selecteert wijzigt de filter 'Wachtrijnaam' mee met de betreffende selectie, zie de afbeeldingen hieronder. Een wachtrijgroep is een groep van meerdere wachtrijen met dezelfde functie, de term 'organisatie' is gekoppeld aan wachtrijen met een specifiek (eigen) inkomend nummer.

The image shows two filter dropdown menus. The first is labeled 'Kies tijdseenheid' with a 'Maand' dropdown. The second is labeled 'Kies groep of naam' with a dropdown menu open showing options: 'Wachtrijnaam' (highlighted), 'Wachtrijgroep', 'Organisatie', and 'Verloop KPI-regulering'. To the right, there are two input fields: 'Wachtrijgroep' and 'Organisatie', each with a 'Gebruiker' button next to it.

Gebruiker

Wanneer u de gegevens per gebruiker wilt inzien, klikt u op het filter 'gebruiker' en kiest u een naam uit de lijst. Vervolgens ziet u de gegevens van deze gebruiker.

Beantwoord

Tevens kunt u filteren op (on)beantwoorde oproepen. Wanneer u hier 'ja' invoert, ziet u alleen de gesprekken die daadwerkelijk zijn beantwoord. Bij het invoeren van 'nee' ziet u de gegevens van alle gesprekken die niet zijn beantwoord. Zonder gebruik van deze filter worden zowel de beantwoorde als onbeantwoorde gesprekken meegenomen.

Type oproep

Tot slot kunt u filteren op het type oproep. Hieronder valt inkomend/uitgaand en wachtrij.

4.1. Filters instellen

U stelt een filter in door hierop te klikken, waarna een uitklapmenu verschijnt (zie afbeelding hieronder). Op de afbeelding links is geen enkele dag aangevinkt als actief. Klik op de dagen die u wilt toevoegen in het overzicht, bijvoorbeeld 'maandag' en 'woensdag'. De actieve filters worden groen (zie afbeelding rechts). Klik op het groene vinkje rechts bovenin om uw keuze toe te passen. Klik op het rode kruisje om de toepassing van het filter te annuleren.

The image shows two screenshots of the 'Weekdag' filter menu. The left screenshot shows the menu with all days (Maandag, Dinsdag, Woensdag, Donderdag, Vrijdag) unselected. The right screenshot shows the menu with 'Maandag' and 'Woensdag' selected, indicated by green checkmarks and green bars on the left side of the menu items.

Bovenaan de pagina kunt u zien welke filters actief zijn en kunt u waar nodig filters aanpassen of verwijderen:

The image shows a screenshot of the dashboard filter bar. It contains several filter buttons: 'Maand', 'Weekdag', 'Uren', 'Wachtrijnaam', 'Gebruiker', 'Beantwoord', and 'Type oproep'. The 'Weekdag' button is highlighted with a green bar, indicating it is active. A 'Details' button is also visible on the right.

De groene balkjes geven een indicatie hoeveel opties u binnen het betreffende filter heeft geselecteerd, ten opzichte van het totale aantal opties dat het filter aanbiedt. Het selecteren van 2 van de 5 werkdagen geeft dus een groen balkje dat bijna tot de helft gevuld is.

Door het grijze kruisje '✕' aan te klikken kunt u het gehele filter verwijderen.

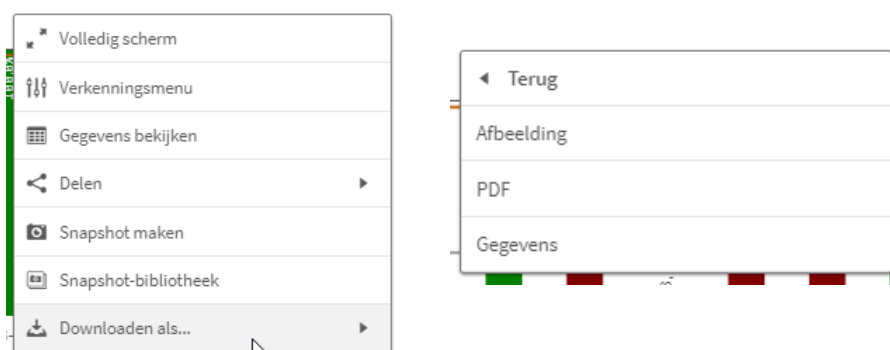


Let op: indien u filters heeft ingesteld in één van de tabbladen en u klikt vervolgens op een volgend tabblad, dan worden dezelfde ook filters toegepast op het nieuwe tabblad. Dit laatste geldt voor de fysiek aanwezige filters en wanneer er gefilterd wordt op basis van klikken op een grafiek. Door te klikken op het 'terug-icoontje', links bovenin beeld, (🏠) wordt de laatste (filter)selectie ongedaan gemaakt, dit kan terug gedraaid worden door te klikken op het 'voorwaarts-icoontje' (⏪).

5. Data exporteren

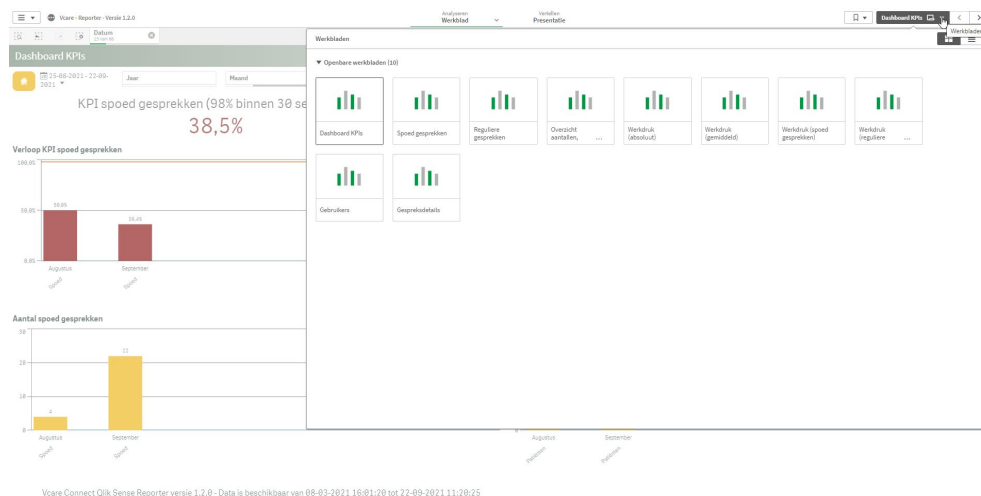
Onze Reporter biedt de mogelijkheid om data te exporteren als afbeelding, PDF of als gegevensbestand (CSV/Excel). Data export kan op twee mogelijkheden:

1. Klik met de rechter muisknop op een tabel of diagram, klik op 'Downloaden als...' en selecteer vervolgens het type export.
2. Wanneer u met uw muis boven een tabel of diagram hangt komen er twee cirkels (👉👈) in beeld. Klik op de rechter cirkel, klik op 'Downloaden als...' en selecteer vervolgens het type export.



6. Navigeren tussen tabbladen

Rechtsboven in het scherm ziet u pijltjes waarmee u naar tabbladen kunt navigeren. Ook kunt u er voor kiezen om het menu uit te klappen. Door op het tabbladicoontje te klikken klapt u het menu uit en ziet u een overzicht van alle tabbladen die voor u beschikbaar zijn. U beschikt in totaal over 10 werkbladen. Klik op een tabblad om naar het desbetreffende tabblad te gaan.



7. Tabblad Overzicht aantallen, ingestelde normen en bijbehorende KPI's

Op deze pagina wordt een uitgebreid overzicht getoond van alle bestaande wachtrijen (of



ingangsnommern). U ziet tot welke wachtrijgroep (of organisatie) de wachtrij of het ingangsnummer behoort, welke normen (in percentage en aantal seconden) zijn ingesteld, het totaal aantal gesprekken dat is binnen gekomen en het aantal wat daarvan opgenomen is en de gemiddelde wachttijd en gespreksduur. Daarnaast wordt er per wachtrij of ingangsnummer getoond hoeveel gesprekken er op vier verschillende manieren afgehandeld zijn met bijbehorende KPI berekeningen.

Overzicht aantallen, ingestelde normen en bijbehorende KPI's

Wachtrij	Ingangsnummer	Norm (D)	Norm (sec)	Totaal aantal gesprekken	Aantal gesprekken beantwoord	Gemiddelde gespreksduur	Gemiddelde wachttijd	Aantal gesprekken beantwoord binnen norm	Aantal gesprekken beantwoord buiten norm	Aantal gesprekken onbeantwoord binnen norm	Aantal gesprekken onbeantwoord buiten norm	KPI exclusief opleggers	KPI inclusief opleggers buiten normtijd	KPI inclusief opleggers binnen normtijd	KPI inclusief opleggers binnen- en buiten normtijd
Patiënten	Demo Patiënten	75	120	176	127	0:02:28	0:00:19	125	2	48	1	98.4%	97.7%	71.4%	71.8%
Patiënten	Demo Patiënten	98	690	176	127	0:02:28	0:00:19	127	0	49	0	100.0%	100.0%	72.2%	72.2%
Spoed	Demo Spoed	98	30	151	110	0:01:14	0:00:12	102	8	38	3	92.7%	98.3%	68.9%	67.5%
Callback	Call Back	75	120	32	9	0:00:35	0:00:43	8	3	0	23	68.7%	18.8%	60.7%	18.8%
Intercollegiaal	Demo Intercollegiaal	75	120	2	0	-	0:00:00	0	0	2	0	-	-	0.0%	0.0%

Overzicht aantallen, ingestelde normen en bijbehorende KPI's

Ingangsnummer	Organisatie	Norm (D)	Norm (sec)	Totaal aantal gesprekken	Aantal gesprekken beantwoord	Gemiddelde gespreksduur	Gemiddelde wachttijd	Aantal gesprekken beantwoord binnen norm	Aantal gesprekken beantwoord buiten norm	Aantal gesprekken onbeantwoord binnen norm	Aantal gesprekken onbeantwoord buiten norm	KPI exclusief opleggers	KPI inclusief opleggers buiten normtijd	KPI inclusief opleggers binnen normtijd	KPI inclusief opleggers binnen- en buiten normtijd
31802358828	Vcare Huusarts	75	120	60	43	0:02:40	0:00:29	41	2	17	0	95.3%	95.3%	68.3%	68.3%
31802358830	Vcare HAP Demo	75	120	112	84	0:02:23	0:00:15	84	0	27	1	100.0%	90.8%	75.7%	75.0%

8. Tabbladen Werkdruk (absoluut) en Werkdruk (gemiddeld)

Op de pagina 'Werkdruk (absoluut)' ziet u het volgende scherm. Deze indeling is identiek aan het tabblad 'Werkdruk (gemiddeld)'.

Werkdruk (absoluut)

Totaal aantal gesprekken: 562
 Gemiddelde gespreksduur: 0:01:12
 Maximale gespreksduur: 0:24:27
 Gemiddelde wachttijd: 0:00:50
 Maximale wachttijd: 0:08:46

Dagelijks aantal gesprekken per uur

Datum	Weekdag	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
08-03-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11-03-2021	Donderdag	-	-	3	2	-	-	1	-	-	-	-	5	-	-	-	-
15-03-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18-03-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18-03-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	4	3	-	-	-	-	-	-	-	-
22-03-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
24-03-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
08-04-2021	Donderdag	-	-	1	-	-	4	-	4	-	-	-	4	-	-	-	-

Dagelijks KPI per uur spoed gesprekken

Datum	Weekdag	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
08-03-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11-03-2021	Donderdag	-	-	67%	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-
15-03-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18-03-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18-03-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22-03-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24-03-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
08-04-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Dagelijks KPI per uur reguliere gesprekken

Datum	Weekdag	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
08-03-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11-03-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Hier ziet u voor de ingestelde periode het totaal aantal gesprekken, de gemiddelde gespreksduur, de maximale gespreksduur, de gemiddelde wachttijd en de maximale wachttijd. Bovenaan de pagina kunt u de filters gebruiken om specifieke informatie in te zien. Ook kunt u met de aparte knoppen boven elke tabel een drietal selecties doen (Datum, Weekdag en Uren) om een gedetailleerder overzicht te verkrijgen.

Datum Weekdag Uren

Let op: indien u filters heeft ingesteld in één van de tabbladen en u klikt vervolgens op een volgend tabblad, dan worden dezelfde ook filters toegepast op het nieuwe tabblad. Dit geldt zowel voor de fysiek aanwezige filters als voor filteren op basis van klikken op een grafiek.



8.1. Heatmaps

Op de Werkdruk pagina's ziet u drie tabellen. In de eerste tabel ziet u het aantal gesprekken per uur. De tweede tabel weergeeft de KPI voor spoedgesprekken per uur en de derde tabel de KPI voor de reguliere gesprekken per uur.

De tabbladen Werkdruk werken met heatmaps. Dit betekent dat een meer donkere kleur rood aangeeft dat er meer gesprekken zijn geweest. De heatmaps zijn relatief: hoe donkerder de kleur, hoe meer gesprekken er op dat moment waren ten opzichte van het totaal aantal gesprekken voor die periode. Zo kunt u altijd in één oogopslag zien op welk moment het aannemelijk was dat de werkdruk het hoogst was. In onderstaande tabel zien we dat er op maandag 28 juni 2021 twee piekmomenten zijn geweest.

Dagelijks aantal gesprekken per uur

Datum	Weekdag	Uren	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	20	22
23-06-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25-06-2021	Vrijdag	-	-	-	5	4	-	-	8	2	-	-	-	-	-
27-06-2021	Zondag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	9	-
28-06-2021	Maandag	-	4	8	-	14	40	6	5	32	-	-	-	-	-
30-06-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	2	4	5	-	-	-	-	-
01-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
06-07-2021	Dinsdag	-	2	-	-	-	2	7	1	4	4	-	-	-	-
08-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
16-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-

De tweede en derde tabel geven de KPI's weer voor respectievelijk de spoed wachtrij en de reguliere wachtrij. Hier betekent een donkerrode kleur dat de gestelde KPI-norm niet behaald is in het desbetreffende uur.

Dagelijks KPI per uur spoed gesprekken

Datum	Weekdag	Uren	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	20	22
23-06-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	-
25-06-2021	Vrijdag	-	-	-	100%	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27-06-2021	Zondag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	87%	-
28-06-2021	Maandag	-	-	100%	20%	-	100%	71%	100%	67%	80%	-	-	-	-
30-06-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
01-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
06-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	0%	-	50%	-	-	-	-
08-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-
16-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Dagelijks KPI per uur reguliere gesprekken

Datum	Weekdag	Uren	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	20	22
23-06-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	0%	-	-	-	-	-	-
25-06-2021	Vrijdag	-	-	-	50%	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27-06-2021	Zondag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	100%	-
28-06-2021	Maandag	-	-	100%	33%	-	100%	-	-	100%	-	-	-	-	-
30-06-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-
01-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	-
06-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	50%	0%	-	100%	100%	-	-	-	-
08-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

