

Handleiding Vcare Reporter | Call back

Uw communicatie
is **onze zorg**



Qlik 

Datum : Januari 2022
Versie : 1.0.0



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 aantallen)	5
3.	Actieknoppen.....	6
4.	Kalender: tijdvak instellen.....	6
5.	Filters.....	6
5.1.	Filters instellen.....	7
6.	Data exporteren.....	7
7.	Navigeren tussen tabbladen	8
8.	Tabblad Inzicht per uur.....	8
9.	Tabblad Details.....	9



1. Inloggen

1.1 Inloggen in de online omgeving

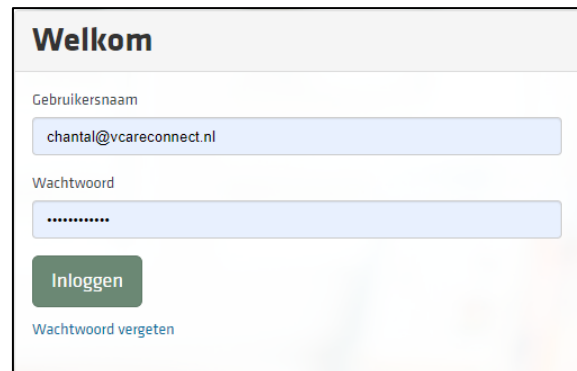
Om gebruik te kunnen maken van Vcare Qlik Reporter, dient u eerst in te loggen in uw persoonlijke dashboard, PIM (Persoonlijke Informatie Manager, klantportaal Vcare). Via een veilige login kunt u verschillende modules opstarten, waaronder ook de Reporter.

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.

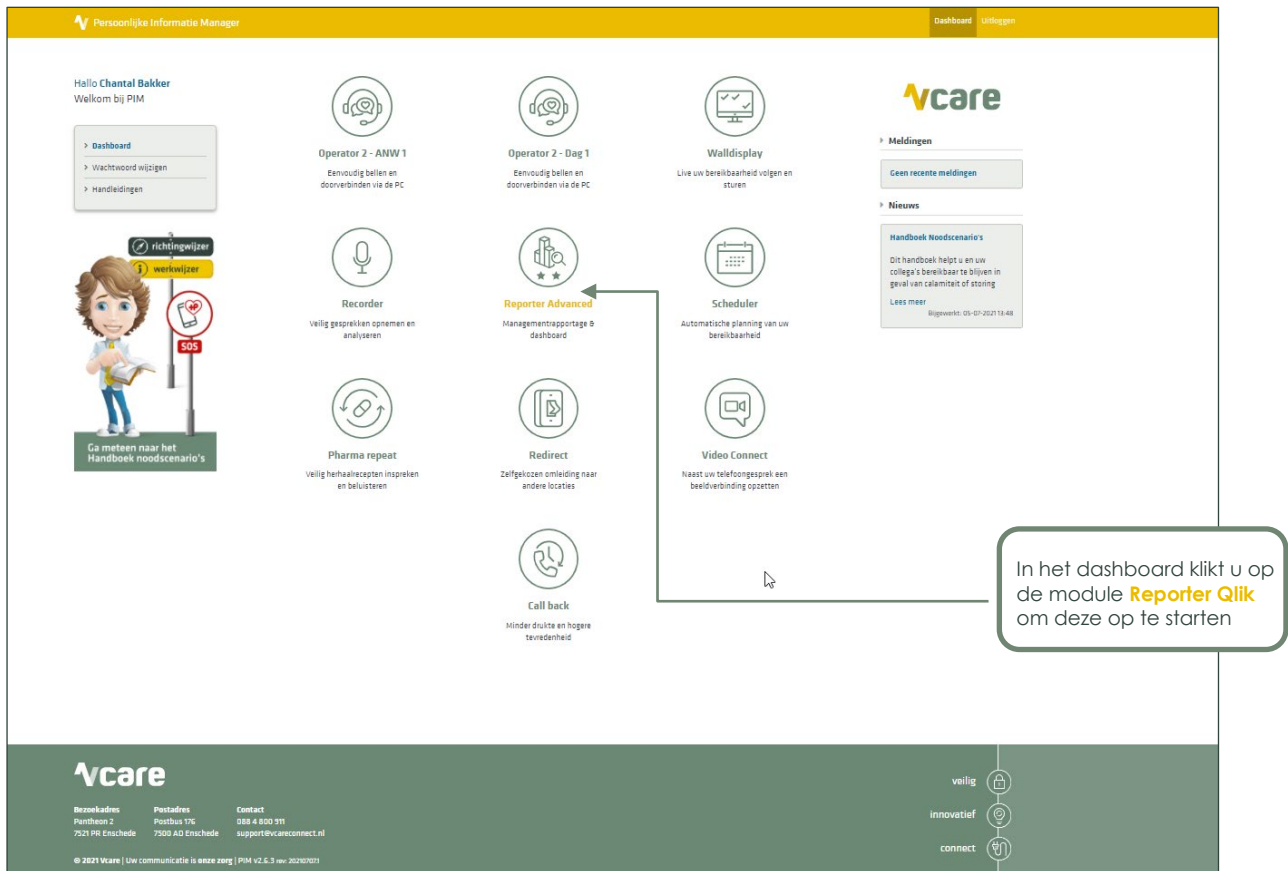


Indien u uw wachtwoord vergeten bent, kunt u op [\[Wachtwoord vergeten\]](#) klikken. Na het invullen van uw e-mailadres ontvangt u vervolgens per e-mail een link om uw wachtwoord aan te passen.

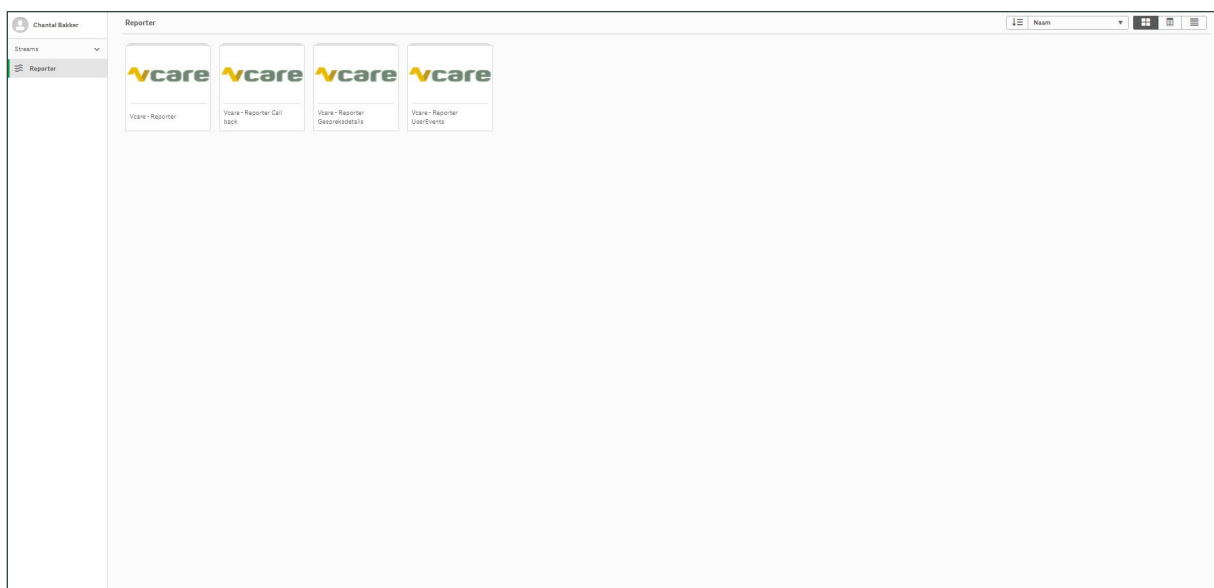
Wanneer het door u ingevulde e-mailadres voor deze applicatie niet bekend is bij Vcare, ontvangt u een foutmelding.



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



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



Post
Bezoek

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

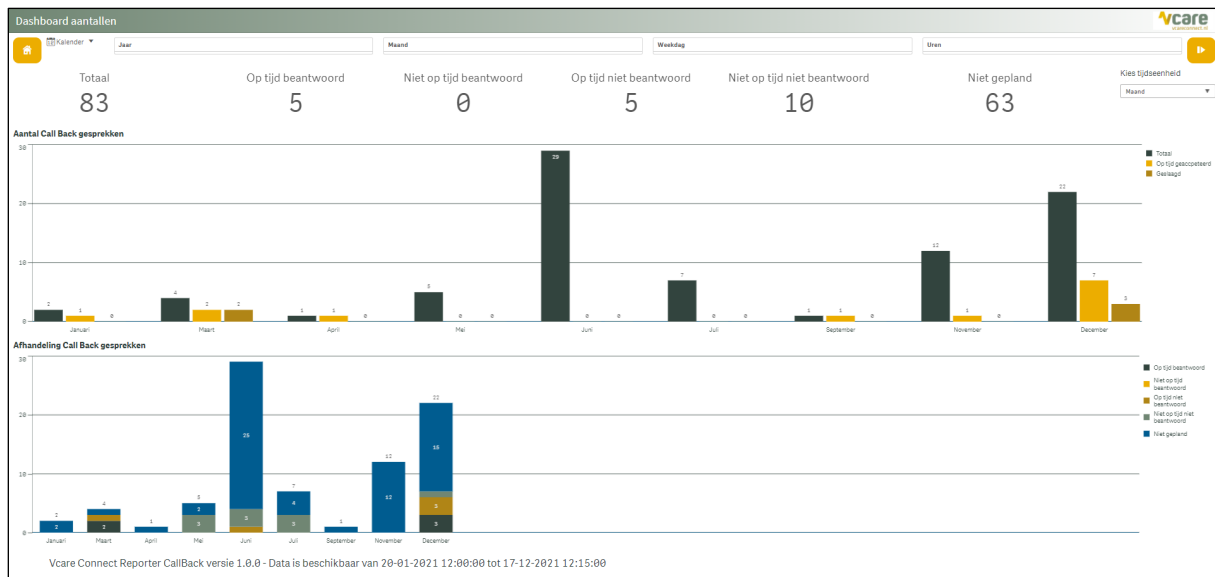
088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



2. Hoofdscherm (Dashboard aantallen)

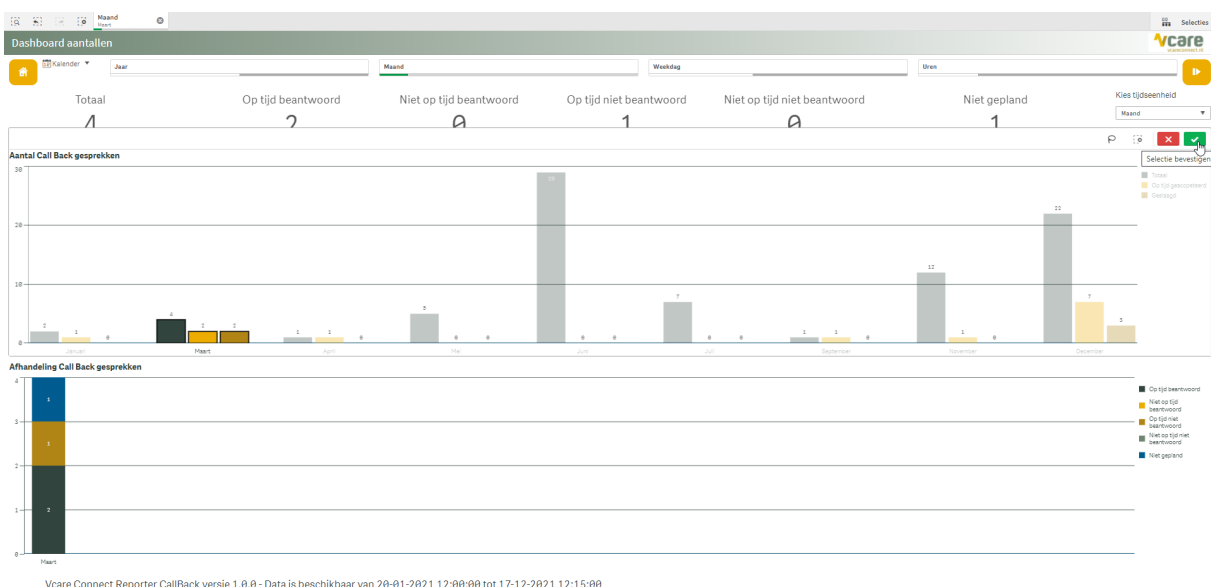
Zodra u de Vcare Reporter Call back applicatie hebt geopend ziet u het volgende scherm:



Dit is het 'Dashboard aantallen'. Dit tabblad geeft voor een periode in een oogopslag een algemeen overzicht van het aantal Call back momenten. Het tabblad bestaat grofweg uit drie delen. Een rij met aantallen Call backs en de afhandeling ervan. Een staafdiagram met aantallen Call backs en een staafdiagram met het aantal afhandelingen van de Call backs. In de twee staafdiagrammen ziet u op de verticale as (y-as) aantallen. Op de horizontale assen (x-as) ziet u data. Met het keuzemenu rechts boven in beeld kunt u bepalen wat er op de horizontale as van de grafieken zichtbaar is. Er zijn verschillende opties zoals zichtbaar in de afbeelding hiernaast.



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 gegevens van de specifieke wachtrijen of data (staven) die u heeft geselecteerd. In onderstaand voorbeeld selecteren we 'Maart'. Dan zijn enkel de gegevens van maart zichtbaar. U ziet dan ook dat alles in beeld verandert op basis van de data in de maand maart.



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



3. Actieknoppen

Bovenin de horizontale balk zijn drie actieknoppen aanwezig, zie de vierkante iconen hieronder. Klikken op de knop met het 'huis-icoon' zorgt ervoor dat u op eerste tabblad terecht komt. Met een klik op de knop met het 'pijl-icoon' wordt u naar het laatste tabblad gestuurd.



Naar eerste tabblad

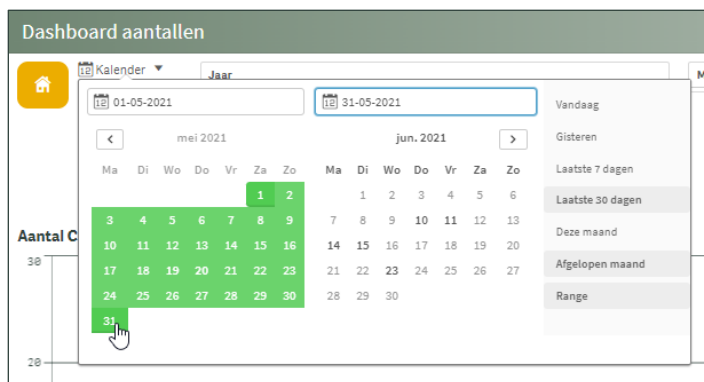


Naar laatste tabblad

4. 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.



5. 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. 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.



Post
Bezoek

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

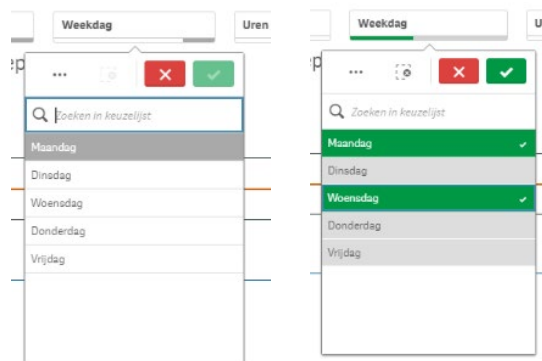
088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



5.1. 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.



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



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 3 van de 7 weekdays geeft dus een groen balkje dat bijna tot de helft gevuld is.

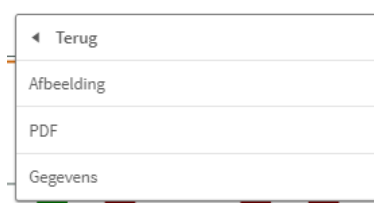
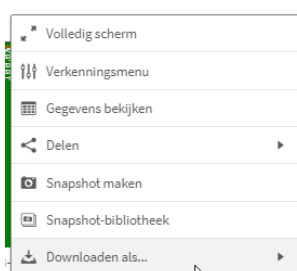


Let op: indien u filters heeft ingesteld in één van de tabbladen en u klikt vervolgens op een volgend tabblad, dan worden dezelfde filters ook toegepast op het nieuwe tabblad. Dit laatste geldt voor de fysiek aanwezige filters en wanneer er gefilterd wordt op basis van klikken op een grafiek. Door te 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' (↷).

6. Data exporteren

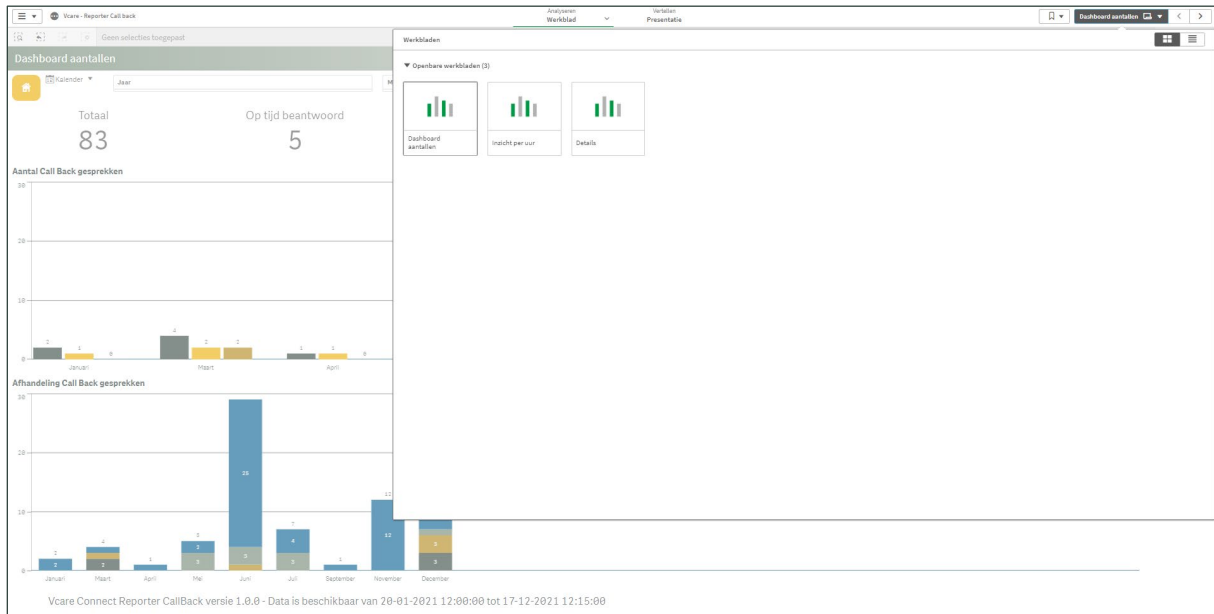
Onze Reporter biedt de mogelijkheid om data te exporteren als afbeelding, PDF of als gegevensbestand (CSV/Excel). Data export kan op twee mogelijkheden:

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.



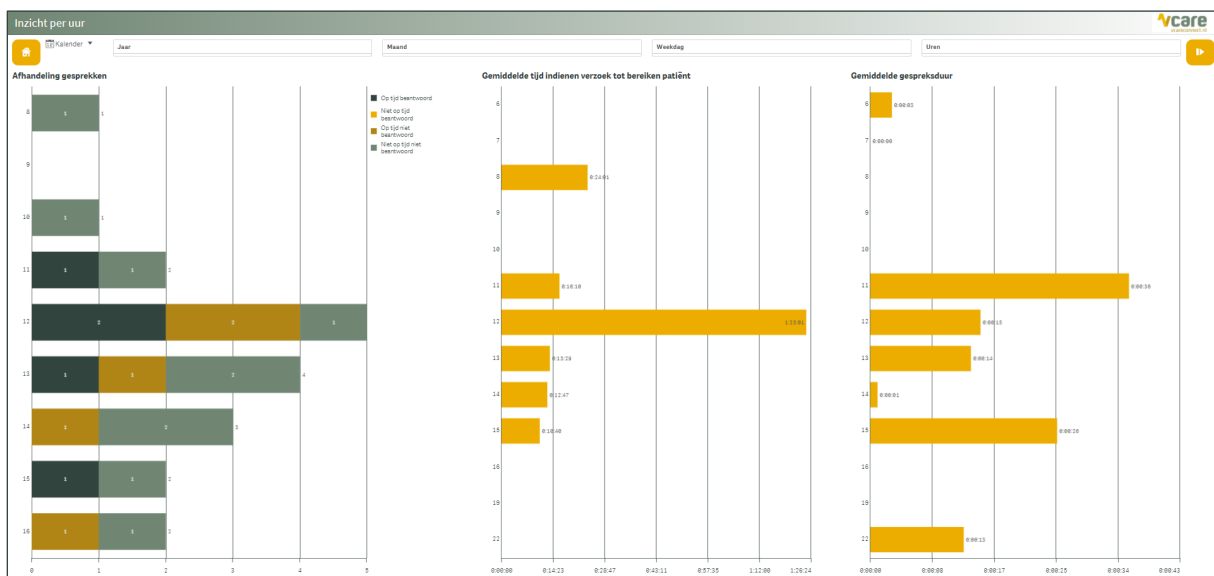
7. Navigeren tussen tabbladen

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 4 werkbladen. Klik op een tabblad om naar het desbetreffende tabblad te gaan.



8. Tabblad Inzicht per uur

Op het tabblad 'Logins per wachtlijn' ziet u het volgende scherm:



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



9. Tabblad Details

Op het tabblad 'Details' ziet u het volgende scherm:

Details											vcare	
Kalender		Jaar		Maand		Weekdag		Uren				+
CallBack-ID	Nummer beller	Aanvraag CallBack	Begin planning	Einde planning	Pogingen	Start CallBack	Geplaatst	Gespreksduur				
97139		17-12-2021 11:28:18	17-12-2021 11:30:00	17-12-2021 11:45:00	3	17-12-2021 11:51:23	0					
97117		17-12-2021 11:24:36	-	-	0	17-12-2021 11:24:16	-					
97119		17-12-2021 11:22:41	17-12-2021 11:30:00	17-12-2021 11:35:00	0	17-12-2021 11:23:12	-					
96136		08-12-2021 11:24:18	08-12-2021 11:40:00	08-12-2021 11:55:00	1	08-12-2021 11:48:00	1	00:00:36				
96131		08-12-2021 11:22:59	-	-	0	08-12-2021 11:22:59	-					
96138		08-12-2021 11:19:01	-	-	0	08-12-2021 11:18:54	-					
96125		08-12-2021 11:02:45	-	-	0	08-12-2021 11:02:26	-					
96113		08-12-2021 10:48:47	-	-	0	08-12-2021 10:48:25	-					
96111		08-12-2021 10:35:31	-	-	0	08-12-2021 10:35:12	-					
96110		08-12-2021 10:33:00	-	-	0	08-12-2021 10:33:41	-					
96144		08-12-2021 10:32:10	08-12-2021 12:00:00	08-12-2021 12:15:00	3	08-12-2021 12:05:21	0	00:00:01				
96188		08-12-2021 10:28:58	-	-	0	08-12-2021 10:28:54	-					
96010		07-12-2021 10:47:55	07-12-2021 11:30:00	07-12-2021 11:45:00	3	07-12-2021 11:36:15	0					
96014		07-12-2021 10:46:44	07-12-2021 12:10:00	07-12-2021 12:25:00	1	07-12-2021 12:18:00	1	00:00:43				
96011		07-12-2021 10:42:48	07-12-2021 12:00:00	07-12-2021 12:15:00	1	07-12-2021 12:00:00	1	00:00:39				
95991		07-12-2021 10:41:07	-	-	0	07-12-2021 10:41:03	-					
95990		07-12-2021 10:39:40	-	-	0	07-12-2021 10:39:40	-					
95960		06-12-2021 16:32:14	-	-	0	06-12-2021 16:31:50	-					
95963		06-12-2021 16:30:09	06-12-2021 16:30:00	06-12-2021 16:45:00	3	06-12-2021 16:35:17	0					
95880		09-11-2021 15:55:25	09-11-2021 15:50:00	09-11-2021 15:45:00	0	09-11-2021 15:54:55	0					
95871		09-11-2021 12:45:43	-	-	0	09-11-2021 12:45:40	-					
95470		09-11-2021 12:38:56	-	-	0	09-11-2021 12:38:54	-					
95469		09-11-2021 12:33:47	-	-	0	09-11-2021 12:33:42	-					
95468		09-11-2021 12:28:55	-	-	0	09-11-2021 12:28:47	-					
95467		09-11-2021 12:15:00	-	-	0	09-11-2021 12:15:04	-					
95464		09-11-2021 12:13:52	-	-	0	09-11-2021 12:13:46	-					
95429		09-11-2021 08:00:19	-	-	0	09-11-2021 08:00:11	-					
95397		09-11-2021 08:03:11	-	-	0	09-11-2021 08:03:50	-					
95417		09-11-2021 19:55:50	-	-	0	09-11-2021 19:55:43	-	00:00:03				
95416		09-11-2021 19:54:27	-	-	0	09-11-2021 19:54:39	-					
95415		09-11-2021 19:53:38	-	-	0	09-11-2021 19:53:33	-					
95024		21-06-2021 09:55:30	21-06-2021 12:00:00	21-06-2021 12:15:00	0	21-06-2021 09:55:07	0					
75759		20-07-2021 15:41:07	20-07-2021 16:30:00	20-07-2021 16:45:00	3	20-07-2021 16:05:24	0					
75749		20-07-2021 15:40:10	-	-	0	20-07-2021 15:40:08	-					
75748		20-07-2021 15:39:02	-	-	0	20-07-2021 15:39:00	-					
75747		20-07-2021 15:38:32	-	-	0	20-07-2021 15:38:29	-					
75287		16-07-2021 15:14:10	-	-	0	16-07-2021 15:14:06	-					
74288		06-07-2021 12:10:18	06-07-2021 12:15:00	06-07-2021 12:30:00	3	06-07-2021 12:41:12	0					
73680		01-07-2021 14:24:49	01-07-2021 14:30:00	01-07-2021 14:45:00	3	01-07-2021 14:47:24	0					
73626		23-06-2021 13:47:56	23-06-2021 13:55:00	23-06-2021 14:10:00	3	23-06-2021 14:12:28	0					
70140		19-06-2021 08:48:25	-	-	0	19-06-2021 08:48:17	-					
70097		14-06-2021 14:00:04	14-06-2021 14:15:00	14-06-2021 14:30:00	1	14-06-2021 14:17:35	0	00:00:01				

Dit tabblad toont de 'Call back-gegevens' tot het diepste niveau. Van links naar rechts: het Call back-ID, het nummer van de beller, de datum en het tijdstip van de aanvraag van de Call back, de datums en tijdstippen van zowel het begin als einde van het blok waarin de Call back gepland is, het aantal terugbelpogingen, de start van de laatst geregistreerde terugbelpoging, of de Call back geslaagd is en de gespreksduur.



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

