

# Handleiding Vcare Reporter | Gespreksdetails



Uw communicatie  
is **onze zorg**



**Qlik** 

Datum : November 2021  
Versie : 1.0.0

## Inhoud

1.	Inloggen .....	3
1.1	Inloggen in de online omgeving .....	3
2.	Gesprek selecteren .....	5
3.	Gespreksdetails.....	6



## 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](http://pim.vcareconnect.nl).

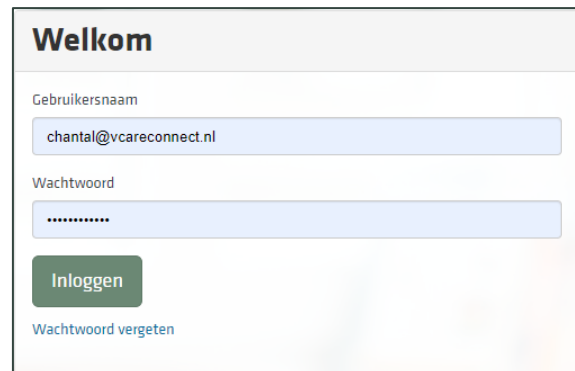
Om in te loggen heeft u nodig:

- **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 op [support@vcareconnect.nl](mailto: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

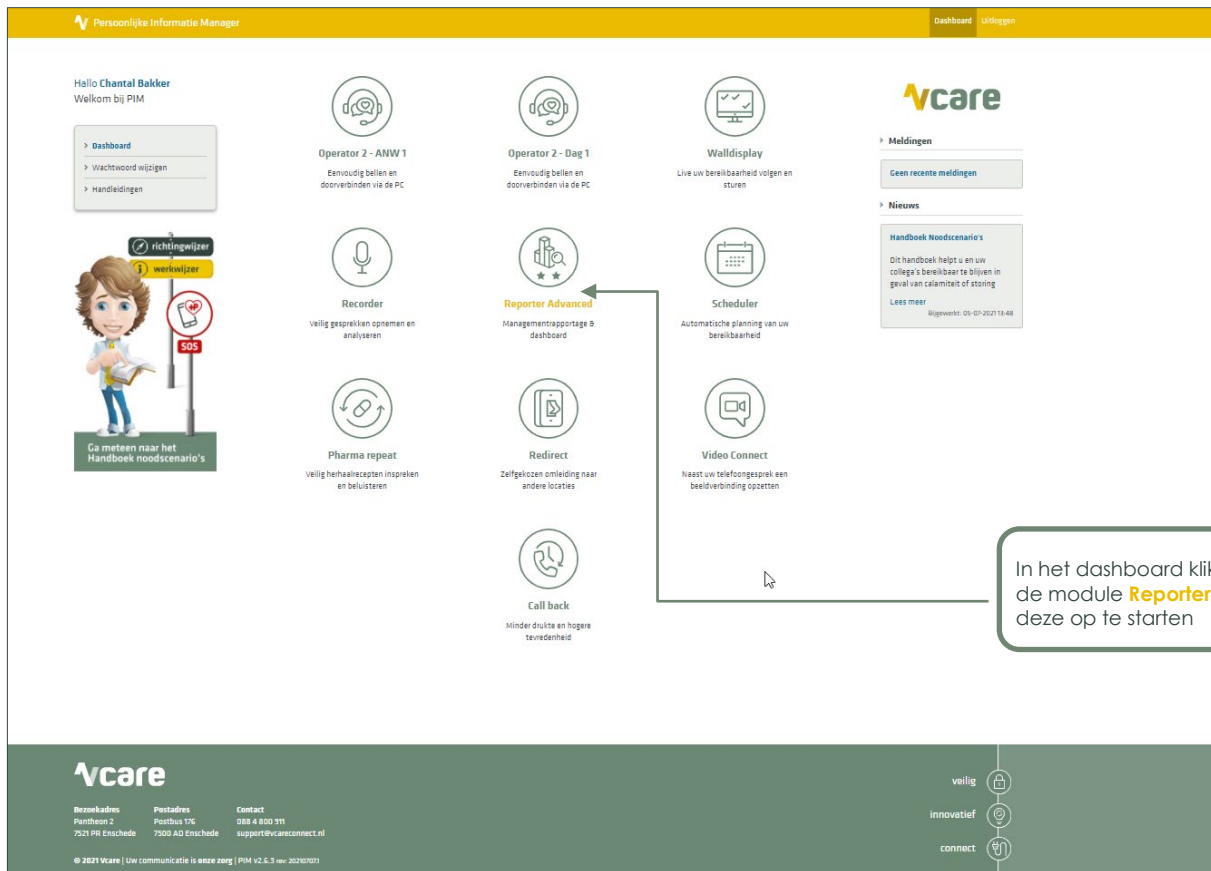
Wachtwoord  
.....

Inloggen

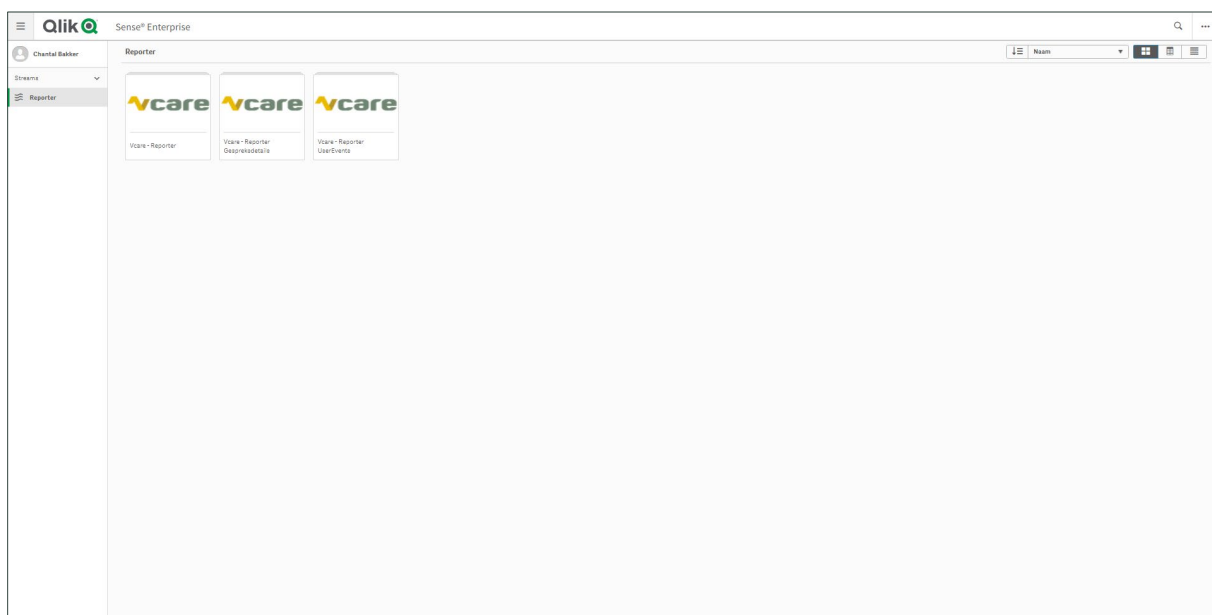
[Wachtwoord vergeten](#)



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.



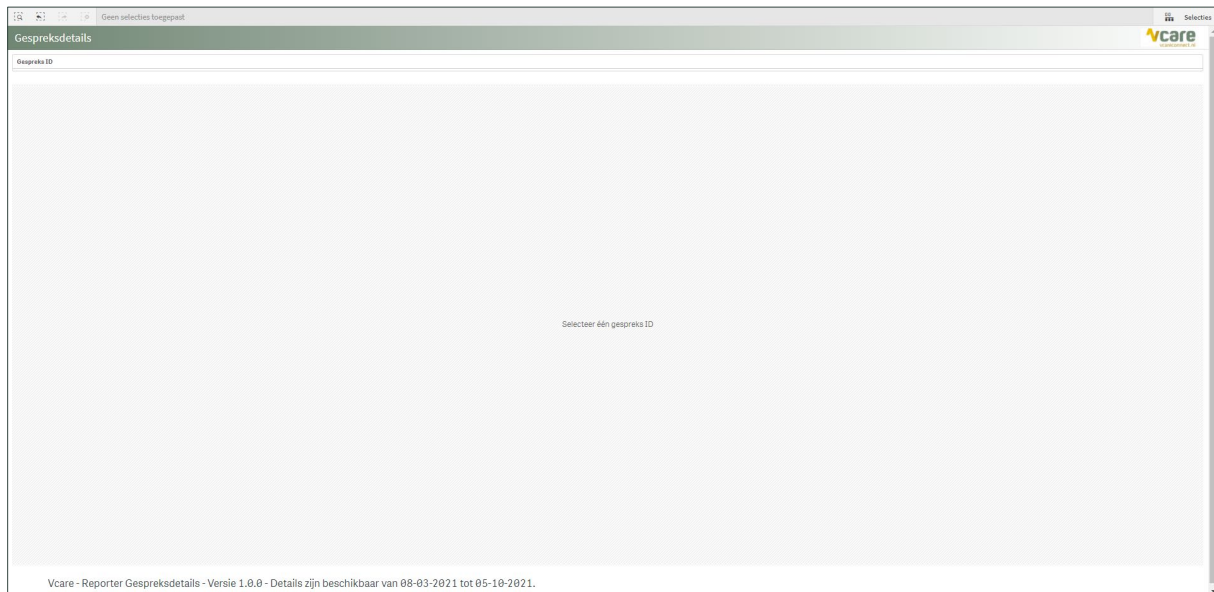
Klik op de module Reporter Qlik om deze te starten. Uw webbrowser zal de Qlik omgeving starten in een nieuw tabblad, zie onderstaande afbeelding.



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

## 2. Gesprek selecteren

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



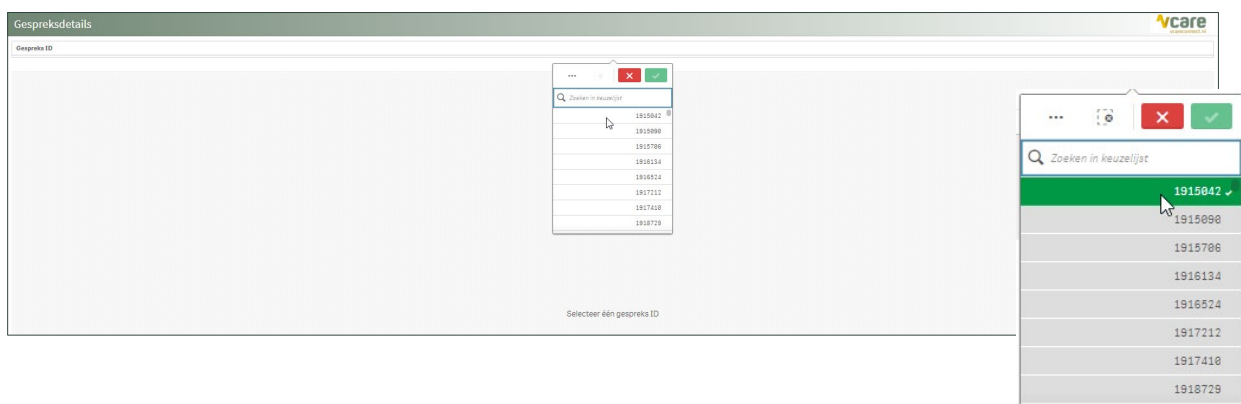
De applicatie bevat één tabblad waar alle gegevens gepresenteerd worden. Na het opstarten is het scherm standaard leeg, pas wanneer u een gespreks-ID geselecteerd heeft zullen er gegevens in beeld komen.

**Let op:** er worden enkel gegevens getoond wanneer er één gesprek-ID geselecteerd is.

U kunt zelf instellen voor welk gesprek u details wil bekijken. Dit doet u door te klikken op de witte balk met linksboven 'Gespreks ID' genoemd, zie hieronder.

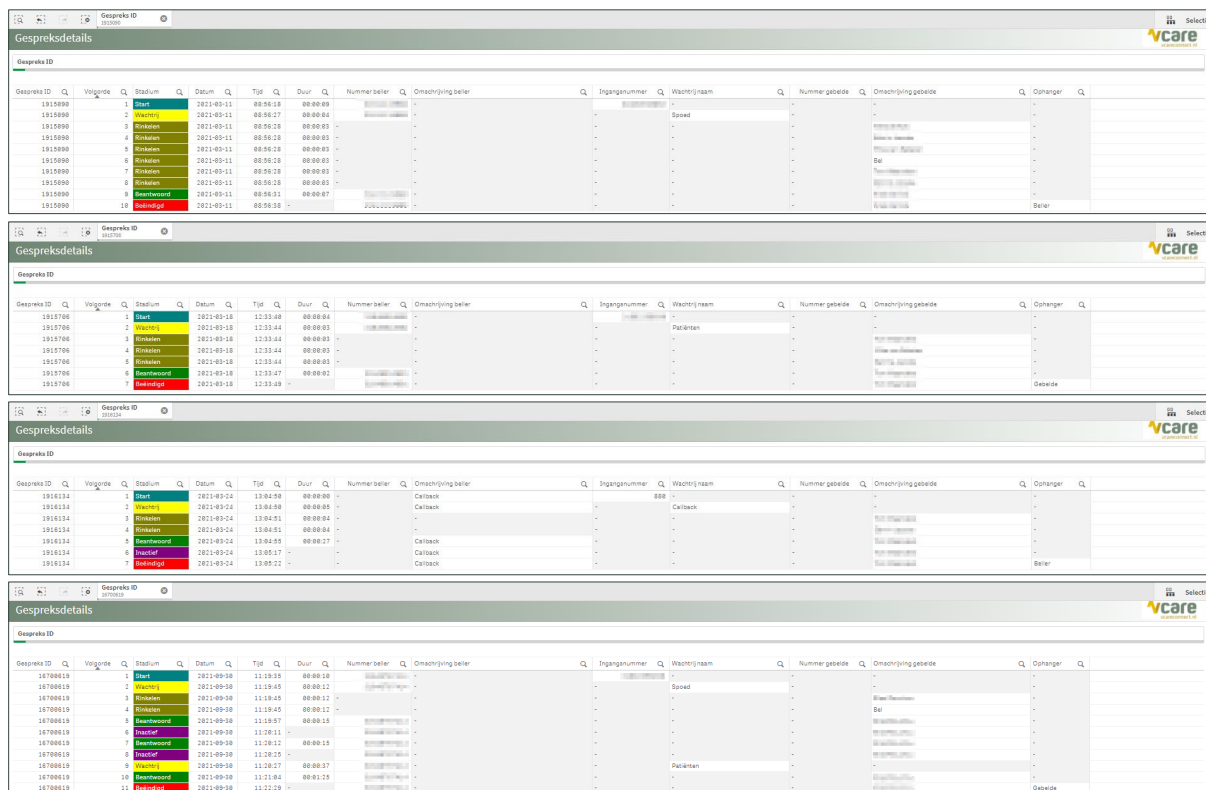


Er klappt dan een lijst uit met daarin alle beschikbare gesprekken. Wanneer u een Gespreks ID geselecteerd heeft kleurt deze groen, binnen enkele seconden worden de gespreksdetails geladen en getoond.



### 3. Gespreksdetails

Wanneer er een Gespreks-ID geselecteerd is worden de bijbehorende gespreksdetails getoond. Details worden getoond in de vorm van gespreksregels waardoor het gesprek van begin tot einde te analyseren is. Hieronder ziet u voorbeelden van gespreksdetails van vijf verschillende gesprekken.



The screenshots show the 'Gespreksdetails' report for four different conversation IDs. Each screenshot displays a table with columns for Gespreks ID, Volgorder, Stadium, Datum, Tijd, Duur, Nummer beller, Omschrijving beller, Ingangsnummer, Wachtrijnaam, Nummer gebelde, Omschrijving gebelde, and Ophanger. The rows represent individual steps in the conversation, color-coded by stadium: Start (blue), Wachtrij (yellow), Rinkelen (brown), Beantwoord (green), Inactief (purple), and Beëindigd (red).

Per gespreksregel zijn er meerdere kolommen met ieder een eigen inhoud en betekenis. Van links naar rechts gaat het om de volgende kolommen:

- **Gespreks ID:** nummer dat verbonden is aan het betreffende gesprek.
- **Volgorde:** de volgorde waarop de gespreksregels geregistreerd zijn, ofwel de volgorde van de stappen in het gesprek.
- **Stadium:** de status van het gesprek, er bestaan vijf verschillende statussen: Start (blauw), Wachtrij (geel), Rinkelen (bruin), Beantwoord (groen), Inactief (paars) en Beëindigd (Rood).
- **Datum:** de datum waarop de gespreksregel geregistreerd is.
- **Tijd:** het tijdstip waarop de gespreksregel geregistreerd is.
- **Duur:** de tijdsduur van het betreffende stadium.
- **Nummer beller:** het nummer van degene die gebeld heeft, dit veld is leeg wanneer er een omschrijving van de beller bekend is.
- **Omschrijving beller:** naam of beschrijving van degene die gebeld heeft, dit veld is leeg wanneer er geen omschrijving bekend is.
- **Ingangsnummer:** het nummer waarheen is gebeld.
- **Wachtrijnaam:** naam van de wachtrij waar de beller is uitgekomen, dit veld is leeg wanneer er geen sprake is geweest van een wachtrij.
- **Nummer gebelde:** het nummer van degene die gebeld is, dit veld is leeg wanneer er een omschrijving van de gebelde bekend is.
- **Omschrijving gebelde:** naam of beschrijving van degene die gebeld is, dit veld is leeg wanneer er geen omschrijving bekend is.
- **Ophanger:** indicatie voor wie het gesprek beëindigd/de verbinding verbroken heeft, er bestaan twee mogelijkheden de beller of de gebelde.

