

Handleiding Vcare Reporter | Advanced



Uw communicatie
is **onze zorg**



Qlik 

Datum : Februari 2022
Versie : 1.5.0



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.	Actieknoppen.....	6
4.	Kalender: tijdvak instellen.....	6
5.	Filters.....	6
5.1.	Filters instellen.....	7
6.	Data exporteren.....	8
7.	Navigeren tussen tabbladen	9
8.	Tabblad spoed gesprekken	9
9.	Tabblad reguliere gesprekken.....	10
10.	Tabblad Overzicht aantallen, ingestelde normen en bijbehorende KPIs	11
11.	Tabbladen Werklast (absoluut) en Werklast (gemiddeld)	12
11.1.	Heatmaps.....	12
12.	Tabbladen Werklast (spoed gesprekken) en Werklast (reguliere gesprekken)	13
13.	Tabblad Gebruikers.....	14
14.	Tabblad Gespreksdetails	15



1. Inloggen

1.1 Inloggen in de online omgeving

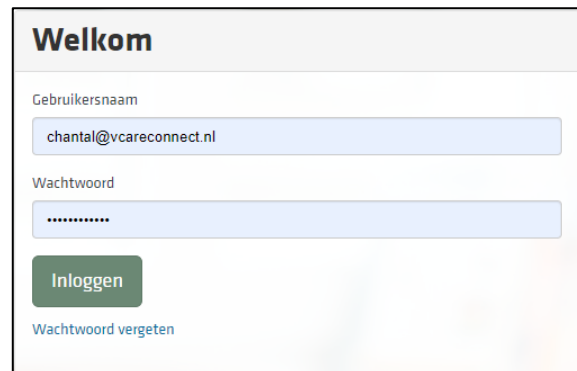
Om gebruik te kunnen maken van Vcare Qlik Reporter, dient u eerst in te loggen in uw persoonlijke dashboard, PIM (Persoonlijke Informatie Manager, klantportaal Vcare). Via een veilige login kunt u verschillende modules opstarten, waaronder ook de Reporter.

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.



Welkom

Gebruikersnaam
chantal@vcareconnect.nl

Wachtwoord
.....

Inloggen

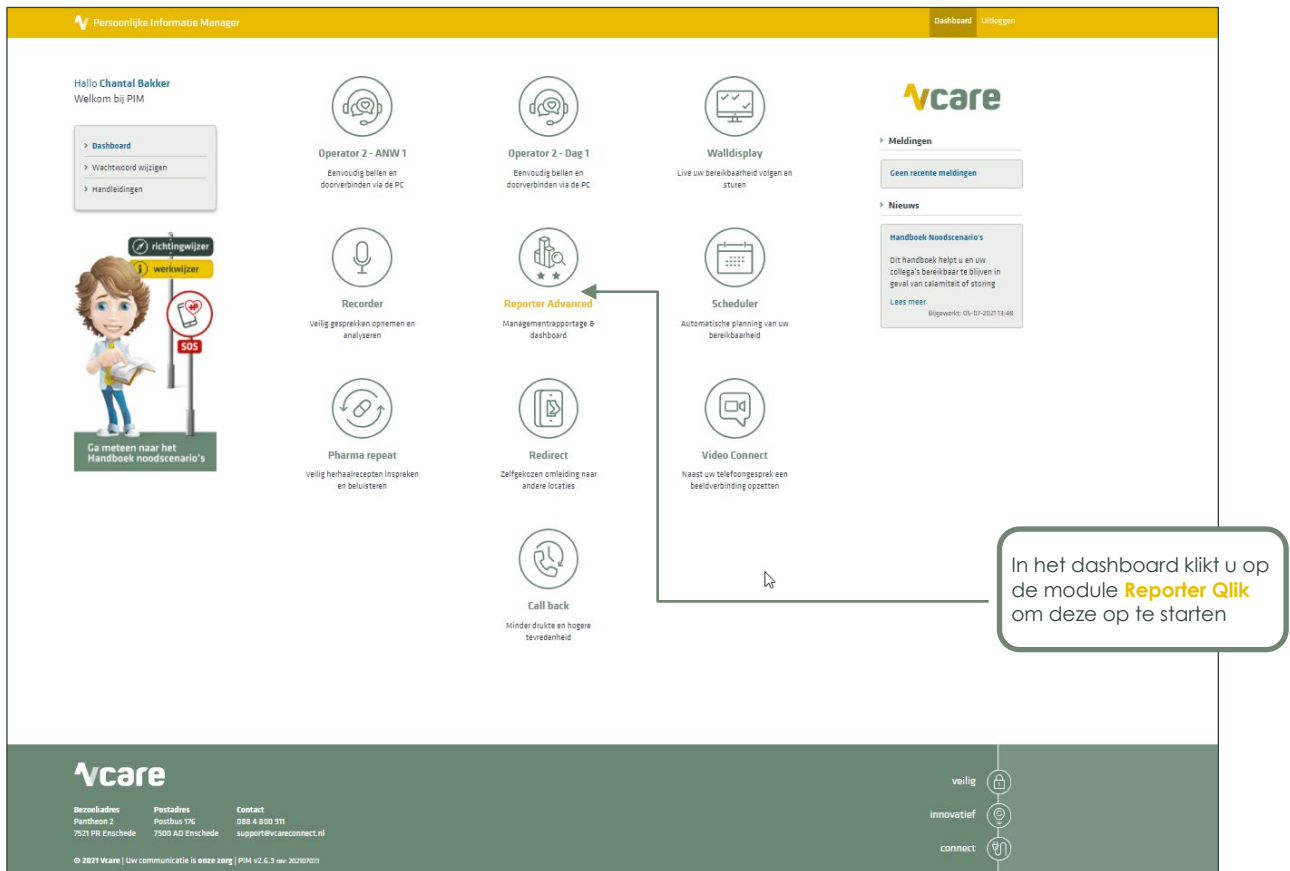
[Wachtwoord vergeten](#)

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.

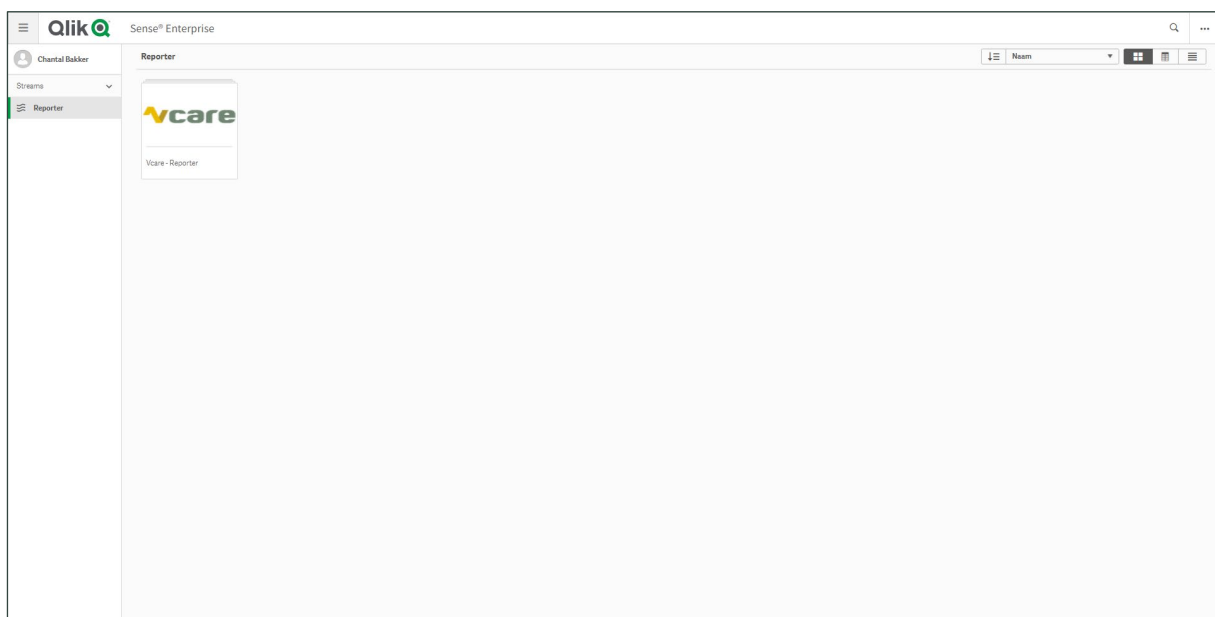
Wanneer het door u ingevulde e-mailadres voor deze applicatie niet bekend is bij Vcare, ontvangt u een foutmelding.



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 KPI's)

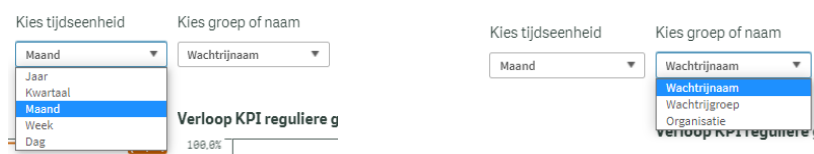
Zodra u de Vcare Reporter applicatie hebt geopend ziet u het volgende scherm:



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).

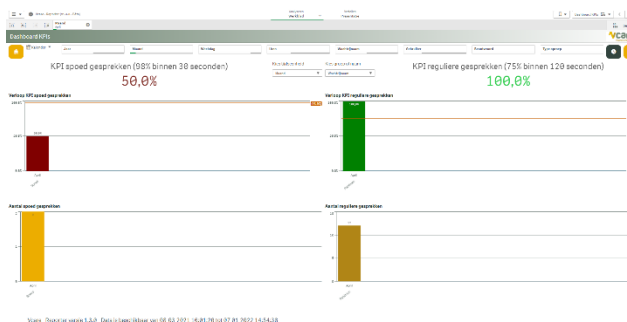
De getallen links- en rechts bovenaan de pagina laten op het hoogste niveau uw scores zien. In dit voorbeeld: 90.4% voor alle spoed oproepen en 97.9% voor alle reguliere oproepen. De kleur van de getallen geeft aan of de betreffende KPI behaald is, waarbij **rood** niet behaald is, **oranje** bijna, 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 98%, de grafiek rechts 75%. In dit voorbeeld dus enkel de KPI gesteld op reguliere gesprekken 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.





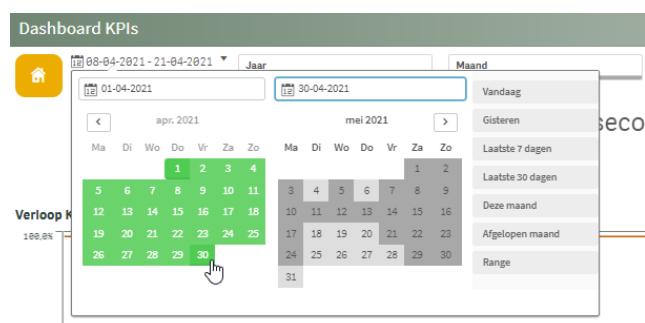
3. Actieknoppen



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, een wachtrijnaam of een gebruiker. Dit doet u door bovenaan de volgende filters te gebruiken:



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



Kalender ▼

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.

Wachtrijsnaam

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

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

Kies tijdseenheid

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.

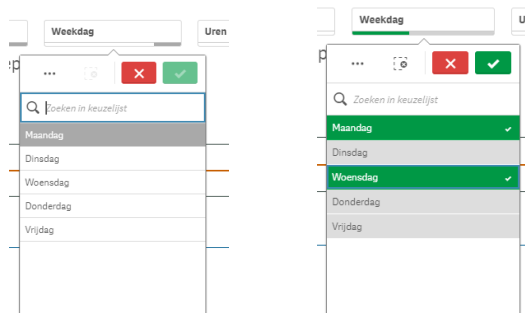
Type oproep

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

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 2 van de 5 werkdagen geeft dus een groen balkje dat bijna tot de helft gevuld is.

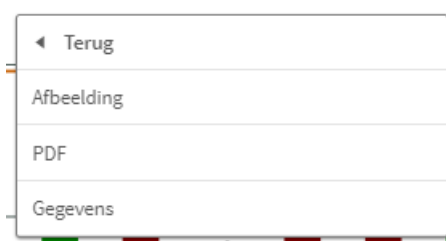
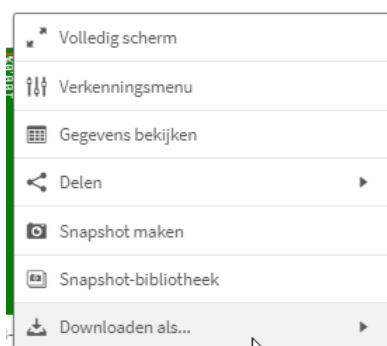


Let op: indien u filters heeft ingesteld in één van de tabbladen en u klikt vervolgens op een volgend tabblad, dan worden dezelfde ook filters toegepast op het nieuwe tabblad. Dit laatste geldt voor de fysiek aanwezige filters en wanneer er gefilterd wordt op basis van klikken op een grafiek. Door te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

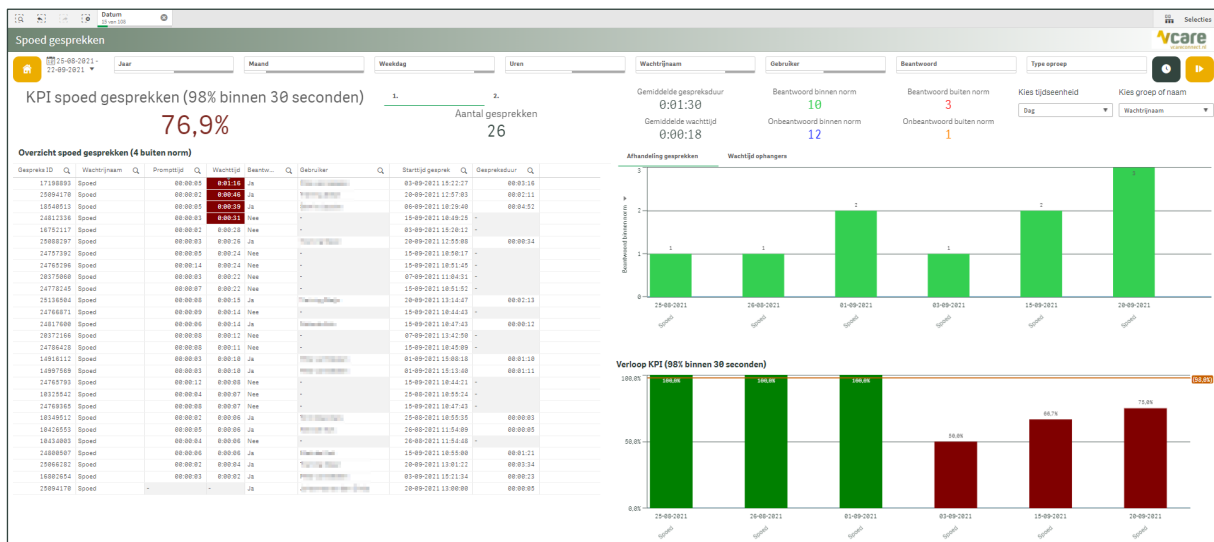
6. Data exporteren

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.

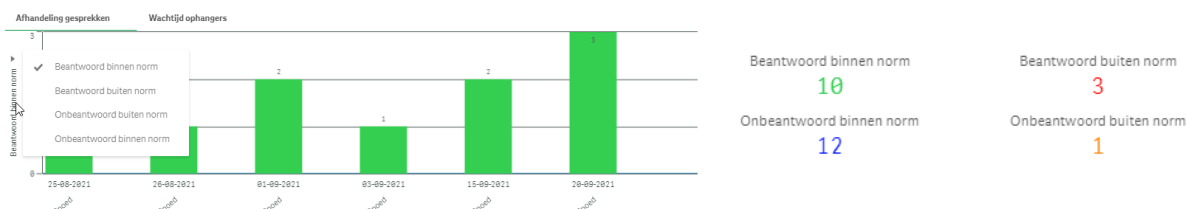


Rechtsboven in het scherm ziet u pijltjes waarmee u naar tabbladen kunt navigeren. Ook kunt u er voor kiezen om het menu uit te klappen. Door op het tabbladicoontje te klikken klapt u het menu uit en ziet u een overzicht van alle tabbladen die voor u beschikbaar zijn. U beschikt in totaal over 10 werkbladen.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

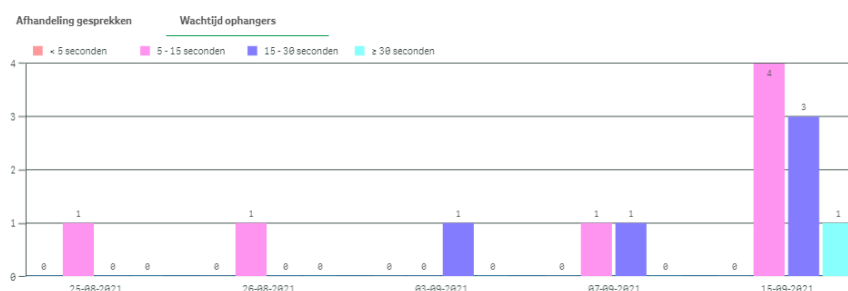


In de tabel 'Overzicht spoed gesprekken' ziet u details van deze gesprekken. Per gesprek ziet u het gespreks-ID, de wachtrijnaam, de wachttijd, of het gesprek is beantwoord, door welke gebruiker het gesprek is beantwoord, de starttijd van het gesprek en de gespreksduur.

In de grafiek 'Afhandeling gesprekken' kunt u in de verticale as vier verschillende typen afhandelingen selecteren, zoals te zien in de afbeelding links hieronder. De horizontale as geeft de datum weer. Zo is op bovenstaand dashboard te zien dat er op 20 september 3 gesprekken zijn beantwoord binnen de norm. De totalen van de verschillende typen afhandelingen staan boven de grafiek met dezelfde kleur weergegeven.



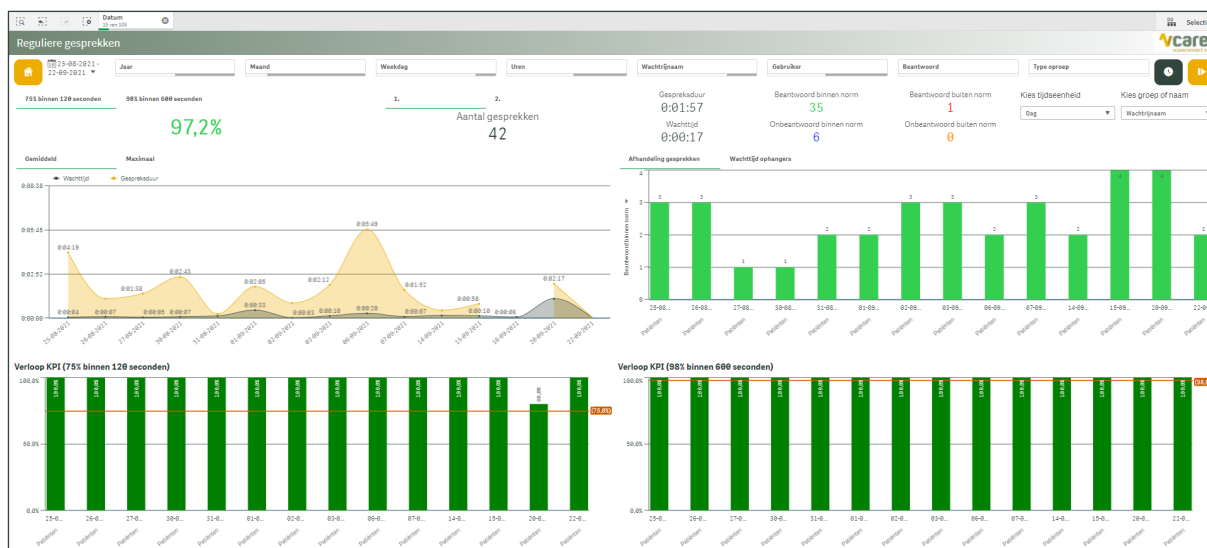
De grafiek 'Wachttijd ophangers' geeft een indicatie van de wachttijd van bellers alvorens ze opgehangen hebben. Er wordt onderscheid gemaakt tussen ophangers binnen vijf seconden, tussen vijf en vijftien seconden, tussen vijftien en dertig seconden en na dertig seconden.



De grafiek 'Verloop KPI', rechts onder in beeld, is ook te vinden op het tabblad dashboard KPI's, zie hoofdstuk 2 van deze handleiding.

9. Tabblad reguliere gesprekken

Op het tabblad 'Reguliere gesprekken' ziet u het volgende scherm:



Post
Bezoek

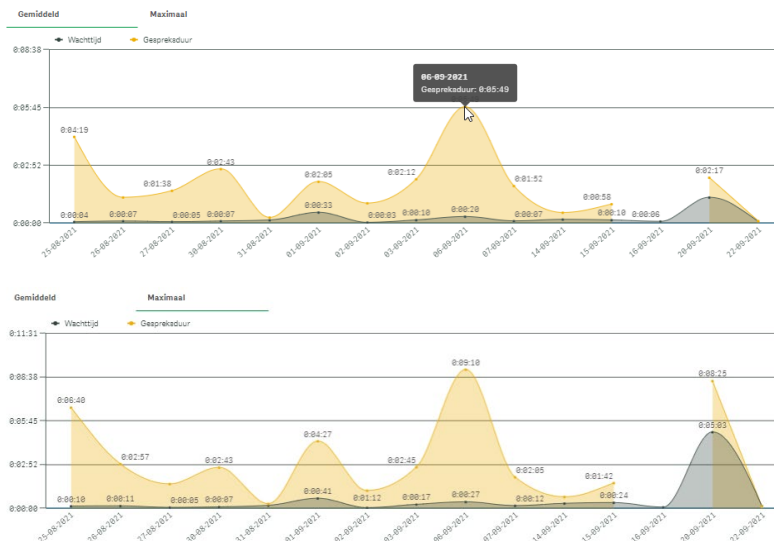
Postbus 176, 7500 AD Enschede
Pantheon 2, 7521 PR Enschede

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

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



U ziet wederom de KPI (zowel een primaire als secundaire KPI kan getoond worden) en het aantal reguliere gesprekken met én zonder wachttijd. In de grafiek 'Gemiddeld' geeft de gele lijn de gemiddelde gespreksduur weer en de grijze lijn de gemiddelde wachttijd. Elk punt in de grafiek staat voor een specifieke datum. Wanneer u met uw muis over een punt heen zweeft, ziet u de gemiddelde wachttijd of gespreksduur op die specifieke datum. Zo was op 9 september 2021 de gemiddelde gespreksduur 5 minuut en 49 seconden.



Wanneer u klikt op 'Maximaal' komt er een soortgelijke grafiek tevoorschijn. Echter weergeeft de gele lijn vervolgens de maximale gespreksduur en de grijze lijn de maximale wachttijd.

De grafieken 'Afhandeling gesprekken' en 'Wachttijd ophangers' tonen dezelfde informatie als op het tabblad 'Spoed gesprekken', zie hoofdstuk 6 van deze handleiding.

De onderste twee grafieken heten beiden 'Verloop KPI'. In de linker grafiek ziet u uw primaire KPI, welke doorgaans is ingesteld op 75% van de oproepen binnen 120 seconden beantwoordt. Rechts ziet u uw secundaire KPI, deze kunt u zelf bepalen en laten instellen. Meer informatie over deze grafieken is te vinden in hoofdstuk 2 van deze handleiding.

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

Op deze pagina staat een uitgebreid overzicht van alle bestaande wachtrijen (of ingangsnummers). 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 weergegeven hoeveel gesprekken er op vier verschillende manieren afgehandeld zijn met bijbehorende KPI berekeningen.

Overzicht aantallen, ingestelde normen en bijbehorende KPI's														
Kalender Jaar Maand Weekdag Uren Wachtrijnaam Gedrukt Beantwoord Type oproep														
Wachtrij	Ingangsnummer	Norm (%)	Norm (sec)	Totaal aantal gesprekken	Aantal gesprekken beantwoord	Gemiddelde wachttijd	Gemiddelde gespreksduur	Aantal gesprekken beantwoord binnen norm	Aantal gesprekken beantwoord buiten norm	Aantal gesprekken opgevangen binnen norm	Aantal gesprekken opgevangen buiten norm	KPI inclusief oproepen	KPI inclusief oproepen buiten norm	KPI inclusief oproepen binnen- en buiten norm
Patiënten	Demo Patiënten	75	120	276	193	0:00:13	0:00:23	0:02:45	189	4	81	2	97.9%	96.9%
Patiënten	Demo Patiënten	98	600	276	193	0:00:13	0:00:23	0:02:45	189	4	81	2	98.6%	98.6%
Speed	Demo Speed	98	30	218	156	0:00:05	0:00:14	0:01:22	141	15	53	6	98.2%	87.0%
Callback	Call Back	75	120	47	20	0:00:22	0:00:49		17	3	0	27	85.0%	36.2%
Intercomtaget	Demo Intercomtaget	75	120	5	0	0:00:00	0:00:12		0	0	5	0	0%	0.0%

Overzicht aantallen, ingestelde normen en bijbehorende KPI's														
Kalender Jaar Maand Weekdag Uren Wachtrijnaam Gedrukt Beantwoord Type oproep														
Wachtrij	Ingangsnummer	Norm (%)	Norm (sec)	Totaal aantal gesprekken	Aantal gesprekken beantwoord	Gemiddelde wachttijd	Gemiddelde gespreksduur	Aantal gesprekken beantwoord binnen norm	Aantal gesprekken beantwoord buiten norm	Aantal gesprekken opgevangen binnen norm	Aantal gesprekken opgevangen buiten norm	KPI inclusief oproepen	KPI inclusief oproepen buiten norm	KPI inclusief oproepen binnen- en buiten norm
	11802358028	75	120	187	81	0:02:39	0:00:30	78	3	26	0	96.3%	96.3%	72.8%
	11802358030	75	120	184	112	0:02:48	0:00:19	115	1	50	2	99.1%	97.4%	68.5%



Post
Bezoek

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

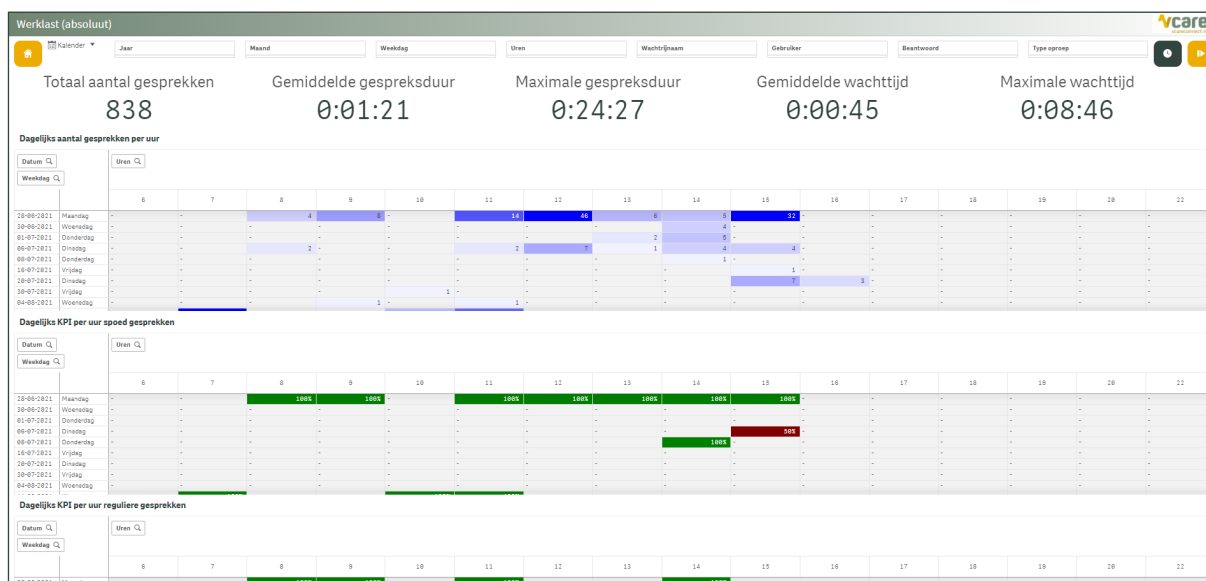
088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



11. Tabbladen Werklast (absoluut) en Werklast (gemiddeld)

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



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, Werkdag en Uren) om een gedetailleerder overzicht te verkrijgen.

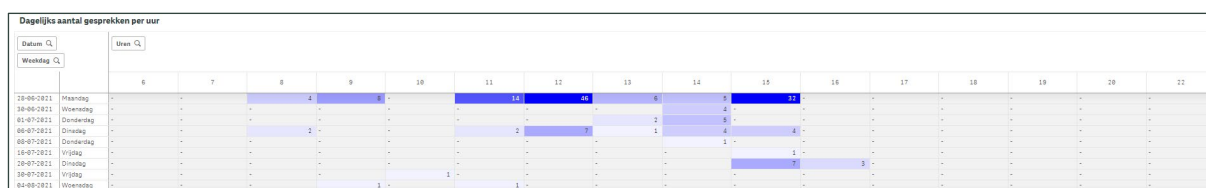
Datum Weekdag Uren

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

11.1. Heatmaps

Op de Werklast tabbladen 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 Werklast werken met heatmaps. Dit betekent dat een meer donkere kleur blauw 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 werklast het hoogst was. In onderstaande tabel zien we dat er op maandag 28 juni 2021 twee piekmomenten zijn geweest.



De tweede en derde tabel geven de KPI's per uur weer voor respectievelijk de spoed -en reguliere wachtrij. Wanneer de gestelde KPI-norm behaald is kleurt het vak groen. Is de waarde kleiner dan 90 procent van de norm dan kleurt het vak rood. Een vak kleurt geel wanneer de waarde tussen de gestelde norm en 90 procent van deze waarde ligt.

Dagelijks KPI per uur spoed gesprekken

Datum	Uren	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
28-08-2021	Maandag	-	-	100%	20%	-	100%	71%	100%	67%	84%	-	-	-	-	-	-
29-08-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
01-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	0%	-	50%	-	-	-	-	-	-
06-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-
16-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8%	-	-	-	-	-	-
28-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
04-09-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Dagelijks KPI per uur reguliere gesprekken

Datum	Uren	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
28-08-2021	Maandag	-	-	100%	11%	-	100%	-	-	100%	100%	-	-	-	-	-	-
29-08-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	100%	-	-	-	-	-	-
01-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
06-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	50%	8%	100%	100%	-	-	-	-	-	-
08-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	100%	-	-	-	-	-	-
16-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8%	-	-	-	-	-	-
28-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
04-09-2021	Woensdag	-	-	-	100%	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

12. Tabbladen Werklast (spoed gesprekken) en Werklast (reguliere gesprekken)

Op het tabblad 'Werklast (spoedgesprekken)' ziet u het volgende scherm. Deze indeling is identiek aan het tabblad 'Werklast (reguliere gesprekken)'.

Werklast (spoed gesprekken)

Kalender: Jaar Maand Weekdag Uren Wachtrij(en) Gebruiker Beantwoord Type oproep

Totaal aantal gesprekken: **215** Gemiddelde gespreksduur: **0:01:16** Maximale gespreksduur: **0:24:27** Gemiddelde wachttijd: **0:00:14** Maximale wachttijd: **0:01:58**

Spoed gesprekken dagelijks overzicht per uur
Aantal gesprekken, gemiddelde gespreksduur en gemiddelde wachttijd

Datum	Weekdag	Uren	7	8	9	10	11	12	13	14	15
			Aantal gesprekken	Gemiddelde wachttijd	Gemiddelde gespreksduur	Aantal gesprekken	Gemiddelde wachttijd	Gemiddelde gespreksduur	Aantal gesprekken	Gemiddelde wachttijd	Gemiddelde gespreksduur
08-08-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11-08-2021	Donderdag	-	3	0:00:06	0:00:05	-	-	-	-	-	-
15-08-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
08-08-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	1	0:01:22	0:01:53	-	-
19-08-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0:00:02
19-08-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	1	0:00:28	0:03:03
20-08-2021	Donderdag	-	-	-	-	1	0:00:01	0:02:03	-	-	-
20-08-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	2	0:00:03	0:00:20	-	-
20-08-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	1	0:00:28	0:00:13	-	-
21-08-2021	Donderdag	-	-	-	-	1	0:00:37	-	-	1	0:00:17
28-08-2021	Vrijdag	-	-	-	-	3	0:00:19	0:02:01	-	-	-
31-08-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
01-09-2021	Dinsdag	-	-	-	-	2	0:00:16	0:00:49	-	1	0:00:19
02-09-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	1	0:00:19	0:01:03
03-09-2021	Donderdag	-	-	-	-	2	0:00:09	0:01:10	-	-	1
05-09-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	1	0:00:20	0:00:07
19-08-2021	Vrijdag	-	-	-	-	2	0:00:09	0:00:37	1	0:00:03	0:00:19
21-08-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0:00:09
27-08-2021	Zaterdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28-08-2021	Maandag	-	1	0:00:04	0:00:51	8	0:00:09	0:03:52	8	0:00:02	0:00:28
08-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	17	0:00:00	0:00:25
08-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	1	0:00:21	-
20-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0:00:07
11-08-2021	Woensdag	-	0:00:02	0:00:48	-	2	0:00:02	0:00:14	6	0:00:06	0:00:09
12-08-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	3	0:00:47
17-08-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0:00:15
23-08-2021	Maandag	-	-	-	-	2	0:00:06	0:00:03	-	-	-
24-08-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	1	0:00:16	0:03:23
25-08-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	1	0:00:12	0:00:35
26-08-2021	Donderdag	-	-	-	-	2	0:00:06	0:00:03	2	0:00:06	0:00:05
01-09-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
03-09-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
06-09-2021	Maandag	-	-	-	-	1	0:00:39	0:04:52	-	-	-

In de tabel ziet u een dagelijks overzicht van de spoedgesprekken per uur. In de tabel is het mogelijk om zowel verticaal als horizontaal te scrollen. Links ziet u - als rijen onder elkaar - de datum en bijbehorende dag. Horizontaal ziet u - als kolommen naast elkaar - de uren (hier uur 7 t/m uur 15). Per uur ziet u het aantal gesprekken, de gemiddelde gespreksduur en de gemiddelde wachttijd. Bovenin kunt u selecties maken op datum, dag en uren. De tabel gebruikt tevens een heatmap. Meer informatie over heatmaps is te vinden in hoofdstuk 10.1. van deze handleiding.



Post
Bezoek

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

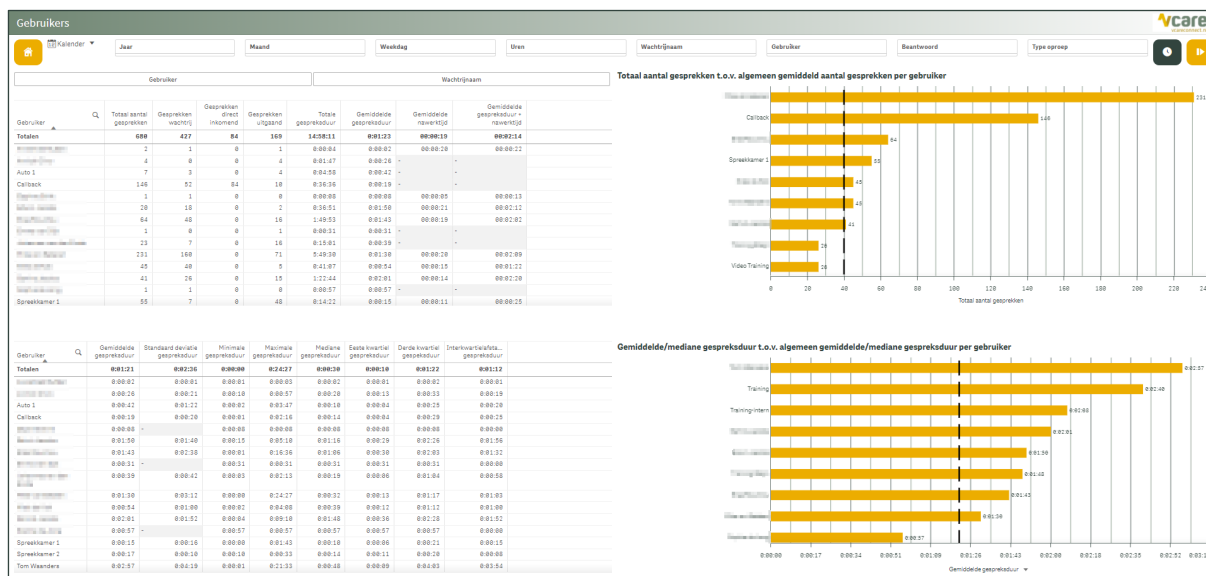
088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



13. Tabblad Gebruikers

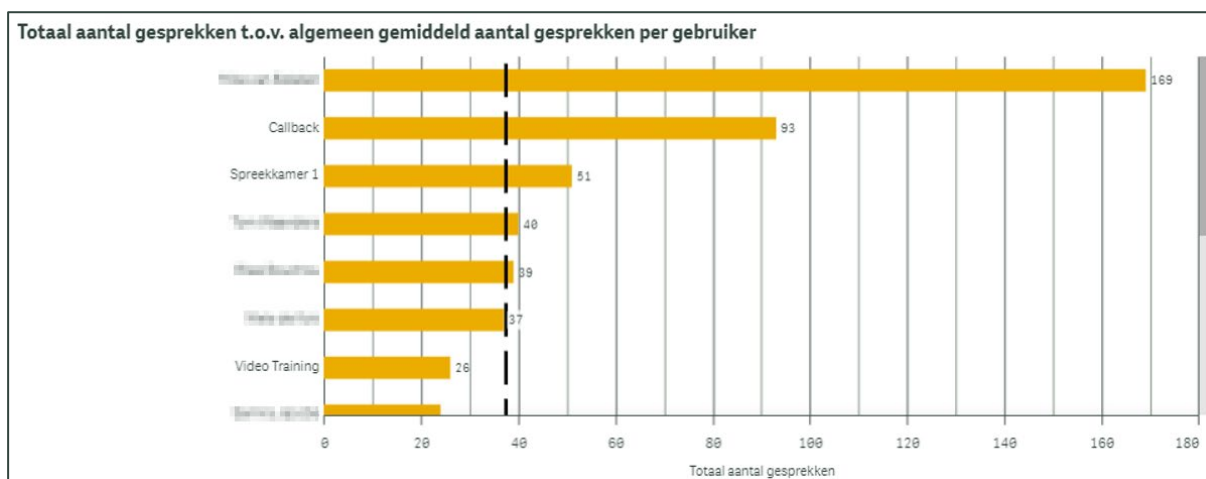
Op het tabblad 'Gebruikers' ziet u het volgende scherm:



In de tabel aan de linkerkant ziet u per gebruiker het totale aantal gevoerde gesprekken, het aantal gesprekken binnen gekomen op wachtrijen, het aantal gesprekken dat direct binnen gekomen is en het aantal uitgaande gesprekken dat deze medewerker in de aangegeven tijdsperiode heeft gevoerd. Verder ziet u de totale gespreksduur, de gemiddelde gespreksduur, de gemiddelde nawerktijd en de gemiddelde gespreksduur plus nawerktijd. Wanneer u een gebruiker selecteert en vervolgens op de knop 'Wachtrijnaam' boven de tabel klikt, ziet u voor die gebruiker dezelfde gegevens specifiek per wachtrij.

Gebruiker					Wachtrijnaam				
Wachtrijnaam	Totaal aantal gesprekken	Gesprekken inkomend op wachtrij	Gesprekken direct inkomend	Gesprekken uitgaand	Totale gespreksduur	Gemiddelde gespreksduur	Gemiddelde nawerktijd	Gemiddelde gespreksduur + nawerktijd	
Spoed	78	78	0	0	1:37:44	0:01:15	00:00:22	00:01:36	
Patiënten	28	28	0	0	1:24:52	0:03:01	00:00:24	00:03:47	
Callback	1	1	0	0	0:00:51	0:00:51	-	-	

De grafiek 'Totaal aantal gesprekken t.o.v. algemeen gemiddeld aantal gesprekken per gebruiker' is hieronder afgebeeld. De zwarte stippellijn geeft het algemeen gemiddelde aantal gesprekken aan. De gele staven tonen het totale aantal gesprekken voor de desbetreffende gebruiker.



De grafiek 'Gemiddelde/mediane gespreksduur t.o.v. algemeen gemiddelde/mediane gespreksduur per gebruiker' heeft dezelfde lay-out als in de afbeelding hierboven. U kunt op de horizontale as kiezen tussen weergave van de gemiddelde gespreksduur of de mediane gespreksduur. Bij de berekening van de gemiddelde gespreksduur worden alle gesprekken meegenomen terwijl uitersten (zowel de hele korte als lange gesprekken) bij de mediane gespreksduur niet of minder zwaar meegenomen worden.



14. Tabblad Gespreksdetails

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

Gespreksdetails													
Kalender Aar Maand Werkdag Dien Wachtrijsnaam Ondrucker Beantwoord Type oproep													
Gespreks ID	Nummer beller	Ingangnummer	Nummer gebelde	Type oproep	Wachtrijsnaam	Prompttijd	Wachttijd	Gespreksduur	Beantw...	Starttijd gesprek	Belende gebruiker	Gebede gebruiker	Nawerkstid gebelde
16884287				Uitgaand				00:00:04	00:00:09	00:00:11	Ja	16-02-2022 17:42:02	00:00:10
16884278				Wachtrijs	Speed			00:00:04	00:00:09	00:00:15	Ja	16-02-2022 18:01:08	00:00:10
16884294				Wachtrijs	Speed	00:00:02	00:00:09	00:00:59	Ja	16-02-2022 18:12:05		00:00:10	00:00:10
16884776				Wachtrijs	Speed	00:00:02	00:00:04		Yes	16-02-2022 18:11:34			
16884777				Wachtrijs	Speed	00:00:03	00:00:03		Yes	16-02-2022 18:11:18			
16884787				Wachtrijs	Speed	00:00:06	00:00:03	00:00:10	Ja	16-02-2022 18:10:44		00:00:10	
16884813				Uitgaand				00:01:13	Ja	16-02-2022 18:07:08			00:00:10
16884879				Uitgaand				00:00:04	Ja	16-02-2022 18:02:33		00:00:10	00:00:10
16884814				Uitgaand				00:00:14	Ja	16-02-2022 18:01:04			
16884875				Uitgaand				00:00:04	Ja	16-02-2022 18:01:47			
16884948				Uitgaand				00:00:10	Ja	16-02-2022 18:01:18			00:00:10
16884814				Wachtrijs	Speed		00:00:03	00:00:03	00:00:14	Ja	16-02-2022 17:58:37		00:00:10
16884848				Patienten				00:00:17	Ja	16-02-2022 17:58:02			
16883988				Uitgaand				00:00:22	Ja	16-02-2022 17:57:31			
16884283				Wachtrijs	Patienten		00:01:19	00:00:51	Ja	16-02-2022 17:54:23			00:00:10
16884283				Wachtrijs	Speed	00:00:06	00:00:21	00:02:48	Ja	16-02-2022 17:50:54			00:00:10
16884485				Patienten		00:00:38	00:00:02	00:16:28	Ja	16-02-2022 17:47:52			00:00:10
16884841				Wachtrijs	Patienten	00:00:32	00:00:59	00:00:03	Ja	16-02-2022 17:45:12			00:00:10
16884825				Uitgaand				00:01:01	Ja	16-02-2022 16:29:04			
16884826				Wachtrijs	Patienten		00:00:04	00:00:13	Ja	16-02-2022 11:22:21			
16884835				Uitgaand				00:00:03	Ja	16-02-2022 11:21:08			00:00:10
16884816				Wachtrijs	Speed	00:00:06	00:00:24		Yes	16-02-2022 11:19:39			
16884828				Wachtrijs	Speed	00:00:04	00:00:13	00:00:28	Ja	16-02-2022 11:19:33			00:00:10
16884827				Wachtrijs	Patienten	00:00:06	00:00:09	00:00:33	Ja	16-02-2022 11:19:42			00:00:10
16884895				Wachtrijs	Patienten	00:00:13	00:00:17		Yes	16-02-2022 11:15:44			
16884823				Wachtrijs	Speed	00:00:03	00:00:03		Yes	16-02-2022 09:33:16			
16884792				Wachtrijs	Intercomgas	00:00:00	00:00:03		Yes	16-02-2022 09:33:04			
16884744				Wachtrijs	Patienten	00:00:00	00:00:00		Yes	16-02-2022 09:32:01			
16884726				Wachtrijs	Intercomgas	00:00:00	00:00:10		Yes	16-02-2022 09:32:08			
16884888				Wachtrijs	Patienten	00:00:51	00:01:07		Yes	16-02-2022 08:58:58			
16884895				Wachtrijs	Speed	00:00:03	00:00:03	00:00:08	Ja	16-02-2022 08:57:58			00:00:10
16884775				Uitgaand				00:00:07	Ja	06-02-2022 18:40:42			00:00:10
16884879				Wachtrijs	Patienten	00:00:03	00:00:12	00:00:19	Ja	07-02-2022 12:40:33		Training	00:00:10
16884791				Wachtrijs	Speed	00:00:04	00:00:04	00:02:11	Ja	07-02-2022 13:30:48			00:00:10
16884822				Wachtrijs	Patienten	00:00:06	00:00:18	00:04:33	Ja	07-02-2022 12:57:58			00:00:10
16884821				Wachtrijs	Patienten		00:00:24	00:01:26	Ja	07-02-2022 12:57:23			00:00:10
16884821				Wachtrijs	Speed	00:00:08	00:00:08	00:00:11	Ja	07-02-2022 12:57:04			00:00:11
16884863				Wachtrijs	Patienten		00:00:09	00:00:07	Ja	07-02-2022 18:55:38		Sprekelaar 1	
16884863				Wachtrijs				00:00:00	Ja	07-02-2022 18:55:38			
16884861				Wachtrijs	Patienten		00:00:23		Yes	07-02-2022 18:54:48			00:00:10
16884861				Wachtrijs				00:00:17	Ja	07-02-2022 18:54:24			00:00:10

Hier kunt u op basis van het gespreks-ID uitgebreide informatie inzien over individuele gesprekken. Zo ziet u in de tabel het nummer van de beller, het ingangsnummer, het nummer van de gebelde, het type oproep, de wachtrijsnaam, de prompttijd, de wachttijd, de gespreksduur, of het gesprek beantwoord is, de starttijd van het gesprek, de bellende en gebelde gebruiker en de nawerkstid van de gebelde en beller.



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

