

# Handleiding Vcare Reporter | Advanced



Uw communicatie  
is **onze zorg**



**Qlik** 

Datum : April 2022  
Versie : 1.7.0



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.....	7
5.1.	Filters instellen.....	7
6.	Data exporteren.....	8
7.	Navigeren tussen werkbladen.....	9
8.	Werkblad spoed gesprekken.....	9
8.1.	Wachttijd -en gespreksduurfilter.....	10
9.	Werkblad reguliere gesprekken .....	12
10.	Werkblad Overzicht aantallen, ingestelde normen en bijbehorende KPIs.....	13
11.	Werkbladen Werklast (absoluut) en Werklast (gemiddeld) .....	13
11.1.	Heatmaps.....	14
12.	Werkbladen Werklast (spoed gesprekken) en Werklast (reguliere gesprekken) .....	15
13.	Werkblad Gebruikers (getallen) .....	16
14.	Werkblad Gebruikers (trends) .....	17
15.	Werkblad Gespreksdetails.....	18



## 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.



**Welkom**

Gebruikersnaam  
chantal@vcareconnect.nl

Wachtwoord  
.....

Inloggen

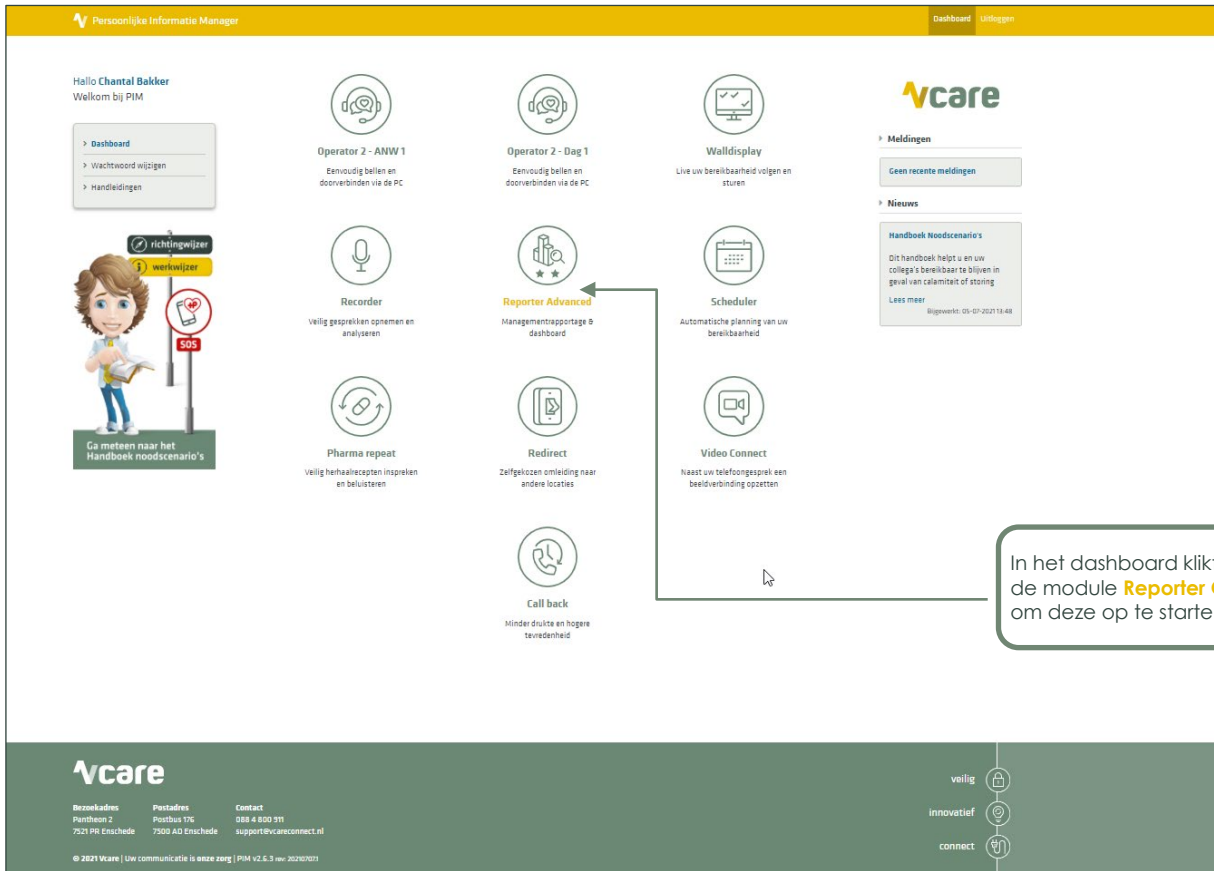
Wachtwoord vergeten

Inloggen met Microsoft 365 Inloggen met Google

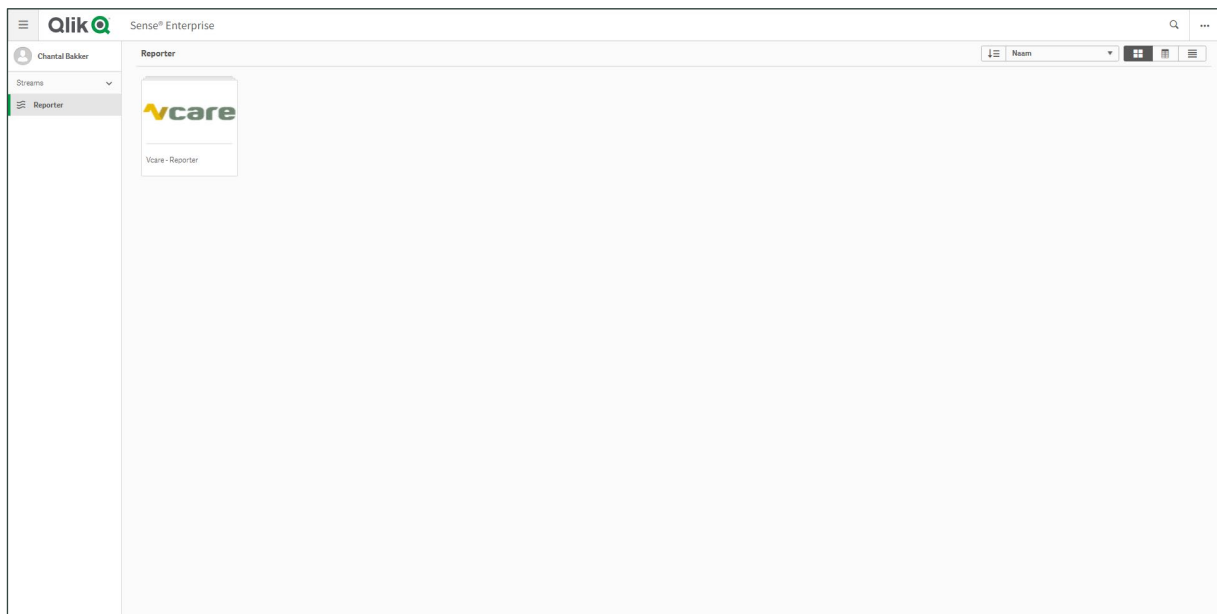
Wanneer het door u ingevulde e-mailadres voor deze applicatie niet bekend is bij Vcare, ontvangt u een foutmelding.



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 werkblad, zie onderstaande afbeelding.



**Let op:** voor optimaal gebruik van de Reporter wordt er geadviseerd het zoom-niveau van uw webbrowser van **minimaal 67% tot maximaal 80%** in te stellen.

## 2. Hoofdscherm (Dashboard KPIs)

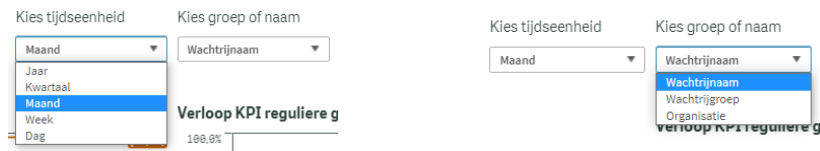
Zodra u de Vcare Reporter applicatie hebt geopend ziet u het volgende scherm:



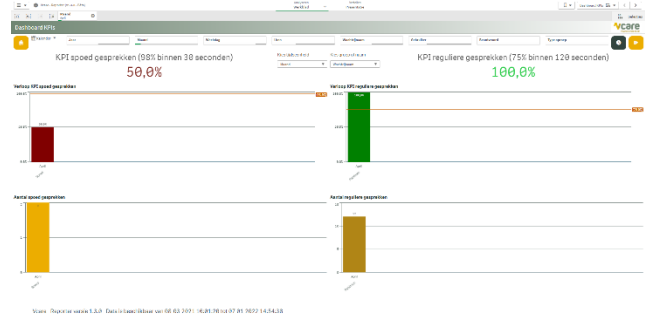
Dit is het 'Dashboard KPI's'. Dit werkblad toont in hoofdlijnen de prestaties op basis van het SLA per wachtrij. De linker helft van het werkblad toont gegevens voor spoedoproepen, rechts ziet u gegevens voor telefonie op de wachtrijen voor reguliere gesprekken (niet-spoed oproepen).

De getallen links- en rechts bovenaan de pagina laten op het hoogste niveau uw scores zien. In dit voorbeeld: 89.4% voor alle spoed oproepen en 98.3% 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

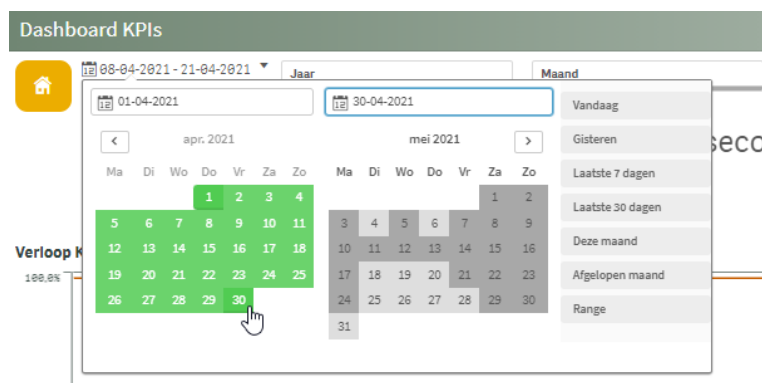
Bovenin de horizontale balk zijn drie actieknoppen aanwezig, zie de vierkante iconen hieronder. Klikken op de knop met het 'huis-icoon' zorgt ervoor dat u op eerste werkblad terecht komt. Met een klik op de knop met het 'pijl-icoon' wordt u naar het laatste werkblad gestuurd. De donkergroene knop met 'klok-icoon' heeft betrekking op de benadering van de wachttijd van de beller. Wanneer er op de donkergroene knop geklikt wordt, wordt de prompttijd bij de wachttijd opgeteld en vervolgens meegenomen in (KPI)-berekeningen in grafieken en tabellen. Prompttijd is de tijd vanaf het moment dat een gesprek op het systeem binnenkomt tot aan het moment dat het in een wachtrij geplaatst wordt. Wachttijd is de tijd dat een beller in een wachtrij heeft gewacht. Nogmaals klikken op de donkergroene knop resulteert in het negeren van de prompttijd zodat enkel de wachttijd meegenomen wordt in berekeningen.



### 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 werkbladen 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:



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.



### 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

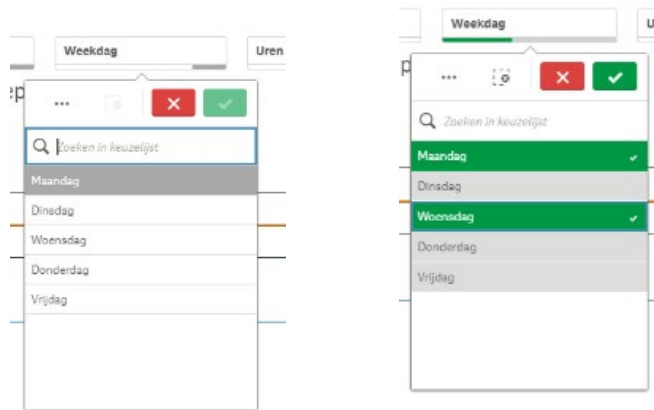
Tevens kunt u filteren op (on)beantwoorde oproepen. Wanneer u hier 'Ja' invoert, ziet u alleen de gesprekken die daadwerkelijk zijn beantwoord. Bij het invoeren van 'Nee' ziet u de gegevens van alle gesprekken die niet zijn beantwoord. Zonder gebruik van deze filter worden zowel de beantwoorde als onbeantwoorde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

### Type oproep

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

#### 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:



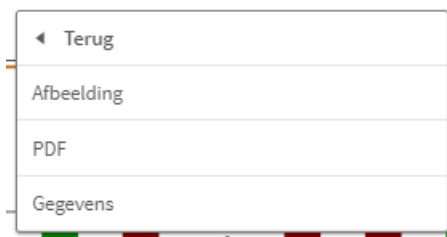
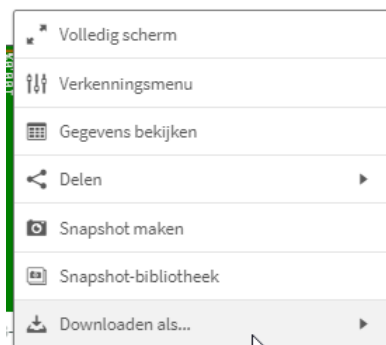
De groene balkjes geven een indicatie hoeveel opties u binnen het betreffende filter heeft geselecteerd, ten opzichte van het totale aantal opties dat het filter aanbiedt. Het selecteren van 2 van de 5 werkdagen geeft dus een groen balkje dat bijna tot de helft gevuld is. Door het grijze kruisje '✕' aan te klikken kunt u het gehele filter verwijderen.

**Let op:** indien u filters heeft ingesteld in één van de werkbladen en u klikt vervolgens op een volgend werkblad, dan worden dezelfde ook filters toegepast op het nieuwe werkblad. 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:

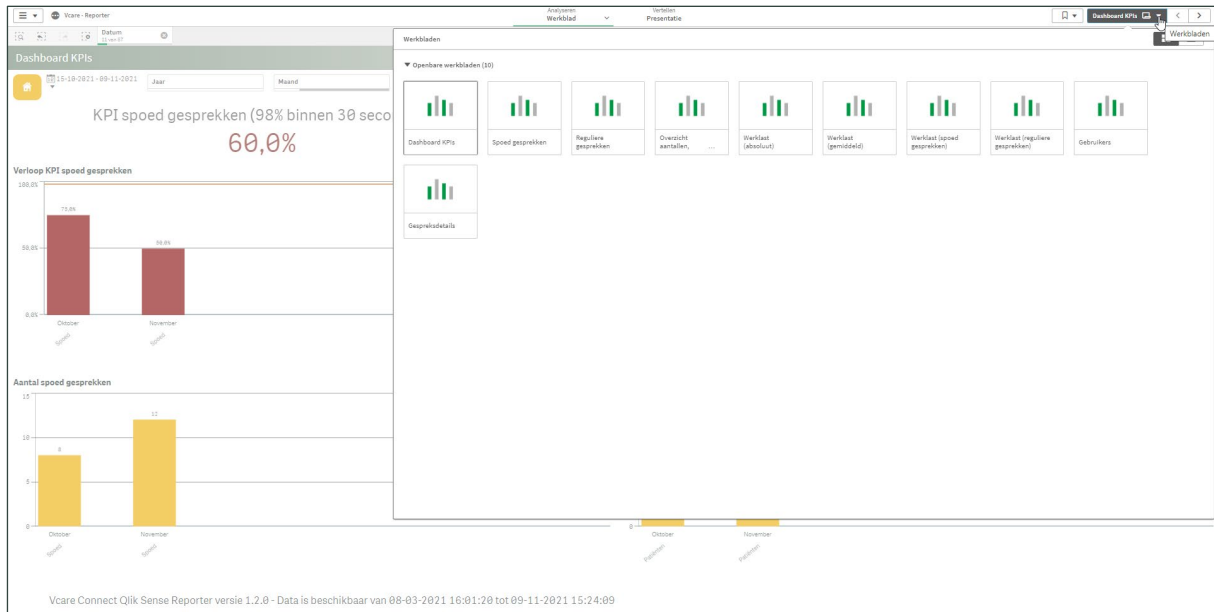
1. Klik met de rechter muisknop op een tabel of diagram, klik op 'Downloaden als...' en selecteer vervolgens het type export.
2. Wanneer u met uw muis boven een tabel of diagram hangt komen er twee cirkels (⊙⊙) in beeld. Klik op de rechter cirkel, klik op 'Downloaden als...' en selecteer vervolgens het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





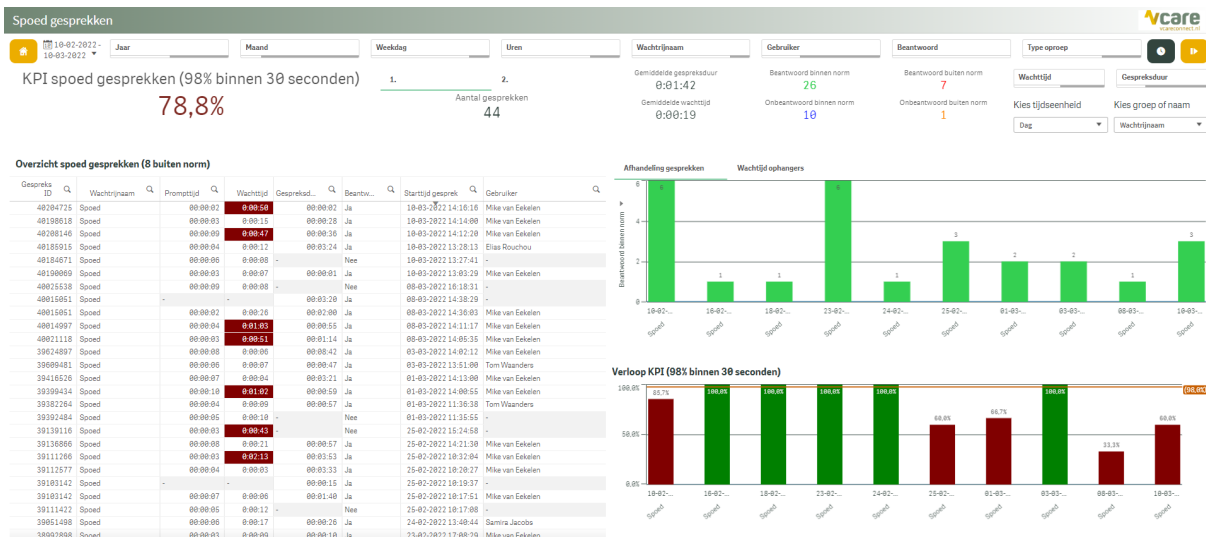
## 7. Navigeren tussen werkbladen

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



## 8. Werkblad spoed gesprekken

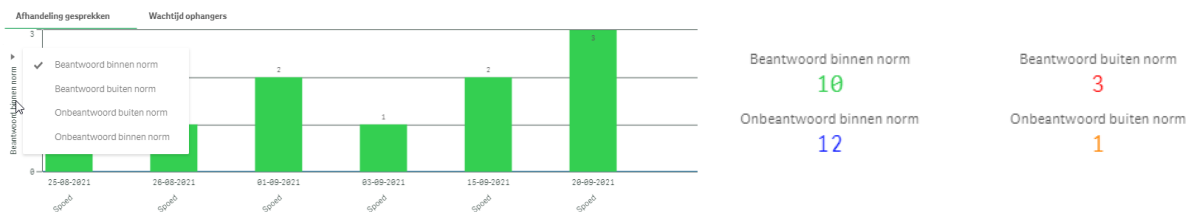
Op het werkblad 'Spoed gesprekken' ziet u het volgende scherm:



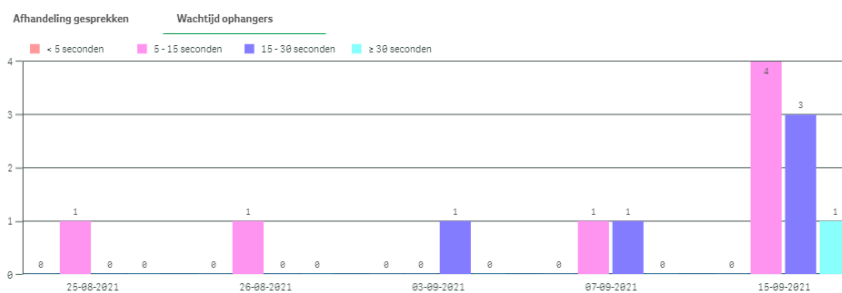
Bovenaan ziet u links de KPI, de norm voor spoedgesprekken is 98% beantwoord binnen 30 seconden. In dit voorbeeld is het aantal gesprekken 78,8% van de tijd binnen 30 seconden beantwoord. Doordat de norm niet behaald is, is het getal donkerrood van kleur. Naast de KPI staat het totaal aantal spoedgesprekken dat u heeft gevoerd (1. spoed gesprekken met wachttijd, 2. spoed gesprekken zonder wachttijd). Rechtsboven in beeld zijn wederom keuzemenu's beschikbaar om de horizontale assen van de grafieken te bepalen. Daarnaast zijn er rechtsboven in beeld twee extra filters aanwezig, deze maken het mogelijk om gesprekken op wachttijden en/of gespreksduur te filteren.

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.



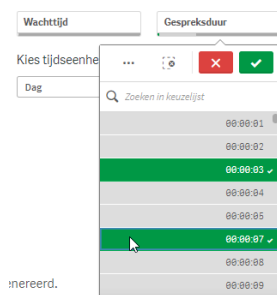
De grafiek 'Verloop KPI', rechts onder in beeld, is ook te vinden op het werkblad dashboard KPI's, zie hoofdstuk 2 van deze handleiding.

### 8.1. Wachttijd -en gespreksduurfilter

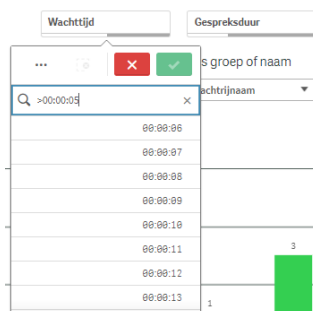
Naast de filters in de filterbalk bovenin beeld zijn er twee extra filters aanwezig op het werkblad 'Spoed gesprekken'.



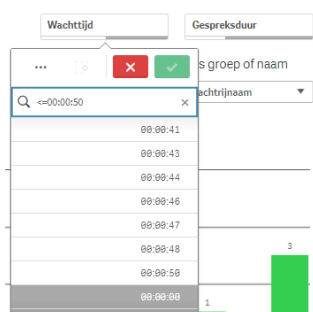
Deze filters bieden de mogelijkheid gesprekken naar voren te halen met een bepaalde wachttijd en/of gespreksduur en kunnen daarmee ingezet worden om een specifiek overzicht te genereren. Binnen de filters is mogelijk om één of meerdere wachttijden en gespreksduren te selecteren.



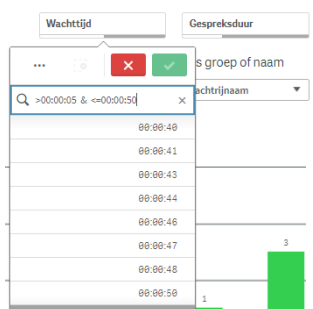
Daarnaast het is ook mogelijk om waarden binnen een bepaalde range in één keer naar voren te halen. Stel dat u gesprekken wilt filteren op een wachttijd groter dan vijf seconden, u dient dan ' >00:00:05 ' in de zoekbalk te typen en vervolgens op de 'Enter' te drukken.



Wanneer u wilt filteren op een wachttijd kleiner of gelijk aan vijftig seconden dan typt u ' <=00:00:50 '.



Stel dat u gesprekken wilt filteren op een wachttijd groter dan vijf seconden en kleiner of gelijk aan vijftig seconden, in dat geval typt u het volgende: ' >00:00:05 & <=00:00:50 '.



Voor het selecteren van wachttijden en/of gespreksduren is het belangrijk dat u de juiste notatie gebruikt. De eerste twee nullen voor de eerste dubbele punt komen overeen met uren, vervolgens minuten en als laatste seconden. Wanneer u bijvoorbeeld wilt filteren vanaf een gespreksduur van 1 uur, 50 minuten en 10 seconden dient u dit te noteren als ' 01:50:10 '. Hieronder een overzicht van de verschillende mogelijke vergelijkings-tekenen en hun betekenis.

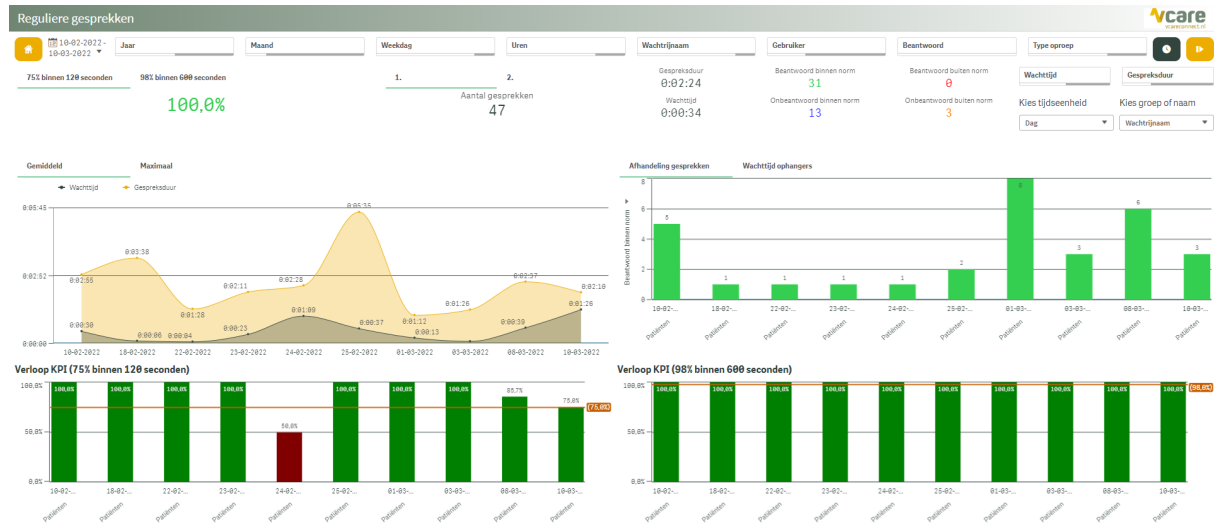
Betekenis verlijkingsteken:

- > : groter dan
- >= : groter dan of gelijk aan
- < : kleiner dan
- <= : kleiner dan of gelijk aan
- = : gelijk aan

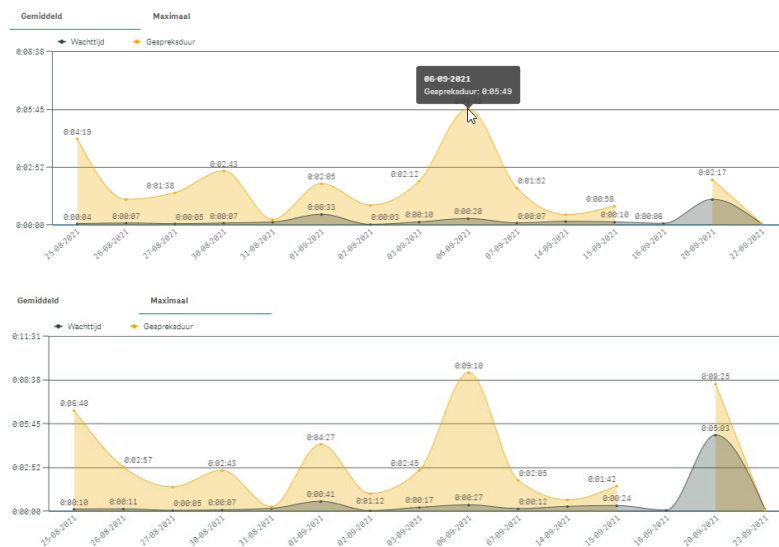


## 9. Werkblad reguliere gesprekken

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



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 6 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 werkblad '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. Werkblad Overzicht aantallen, ingestelde normen en bijbehorende KPI's

Op deze pagina staat een uitgebreid overzicht van alle bestaande wachtrijen (of gangnummers). U ziet tot welke wachtrijgroep (of organisatie) de wachtrij of het gangnummer 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 gangnummer weergegeven hoeveel gesprekken er op vier verschillende manieren afgehandeld zijn met bijbehorende KPI berekeningen.

Wachtrij	Gangnummer	Norm (%)	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 opgeleggers	KPI inclusief opgeleggers binnen norm	KPI inclusief opgeleggers buiten norm	KPI inclusief opgeleggers binnen- en buiten norm	
Bezoekers	Demo Bezoekers	75	120	276	193	0:00:13	0:00:23	189	4	81	2	97.8%	95.9%	69.8%	65.8%	
Patiënten	Demo Patiënten	95	600	276	193	0:00:13	0:00:23	189	4	81	2	97.8%	95.9%	69.8%	65.8%	
Spoed	Demo Spoed	95	30	215	156	0:00:05	0:00:14	0:01:22	141	15	55	6	99.4%	87.8%	67.5%	65.6%
Callcenter	Call Back	75	120	27	20	0:00:22	0:00:28	17	3	9	0	27	85.0%	38.2%	85.0%	38.2%
Intensivisatie	Demo Intensivisatie	75	120	3	0	0:00:00	0:00:12	0	0	0	0	0	-	0.0%	0.0%	

Wachtrij	Gangnummer	Norm (%)	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 opgeleggers	KPI inclusief opgeleggers binnen norm	KPI inclusief opgeleggers buiten norm	KPI inclusief opgeleggers binnen- en buiten norm
11882198819	Vicare Huistaarts	75	120	187	81	0:00:39	0:00:30	78	3	26	0	96.3%	96.3%	72.9%	72.9%
11882198819	Vicare H&P Demo	75	120	164	112	0:00:45	0:00:19	111	1	29	2	99.1%	97.6%	89.5%	87.7%

## 11. Werkbladen Werklast (absoluut) en Werklast (gemiddeld)

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

Totaal aantal gesprekken		Gemiddelde gespreksduur		Maximale gespreksduur		Gemiddelde wachttijd		Maximale wachttijd	
838		0:01:21		0:24:27		0:00:45		0:08:46	

Datum	Uren	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
20-08-2021	Maandag	-	-	4	6	-	14	46	6	4	11	-	-	-	-	-	-	-
20-08-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-
01-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	2	1	4	4	-	-	-	-	-	-
08-07-2021	Dinsdag	-	-	2	-	-	2	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
05-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-
18-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
28-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	3	-	-	-	-	-	-
30-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
04-08-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Datum	Uren	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
20-08-2021	Maandag	-	-	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	-	-	-	-
30-08-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
01-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
08-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
05-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-
18-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
04-08-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Datum	Uren	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
20-08-2021	Maandag	-	-	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	-	-	-	-

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 werkbladen en u klikt vervolgens op een volgend werkblad, dan worden dezelfde filters ook toegepast op het nieuwe werkblad. Dit geldt zowel voor de fysiek aanwezige filters als voor filteren op basis van klikken op een grafiek.

## 11.1. Heatmaps

Op de Werklast werkbladen 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 werkbladen 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.

Datum		Uren																				
Weekdag		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22				
28-06-2021	Maandag	-	-	4	6	-	11	16	6	11	12	-	-	-	-	-	-					
29-06-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
01-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	2	5	-	-	-	-	-	-	-					
02-07-2021	Donstag	-	-	-	-	-	-	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-					
03-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
16-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-					
20-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	-	-	-					
28-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
04-08-2021	Woensdag	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					

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.

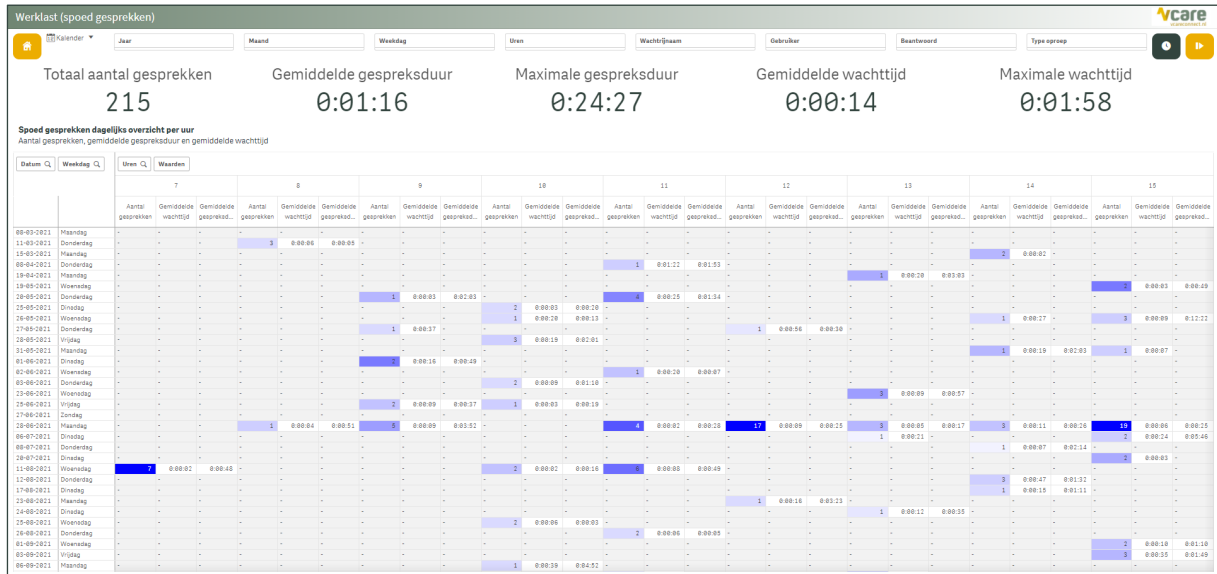
Datum		Uren																				
Weekdag		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22				
28-06-2021	Maandag	-	-	100%	78%	-	100%	74%	100%	67%	91%	-	-	-	-	-	-					
29-06-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
01-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
02-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	85%	-	58%	-	-	-	-	-	-					
03-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	58%	-	-	-	-	-	-	-					
16-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
20-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	61%	-	-	-					
28-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
04-08-2021	Woensdag	-	-	-	100%	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					

Datum		Uren																				
Weekdag		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22				
28-06-2021	Maandag	-	-	100%	33%	-	100%	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-					
29-06-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
01-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-	-	-					
02-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	58%	61%	-	100%	100%	-	-	-	-	-					
03-07-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
16-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
20-07-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	61%	-	-					
28-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
04-08-2021	Woensdag	-	-	-	100%	-	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					

## 12. Werkbladen Werklast (spoed gesprekken) en Werklast (reguliere gesprekken)

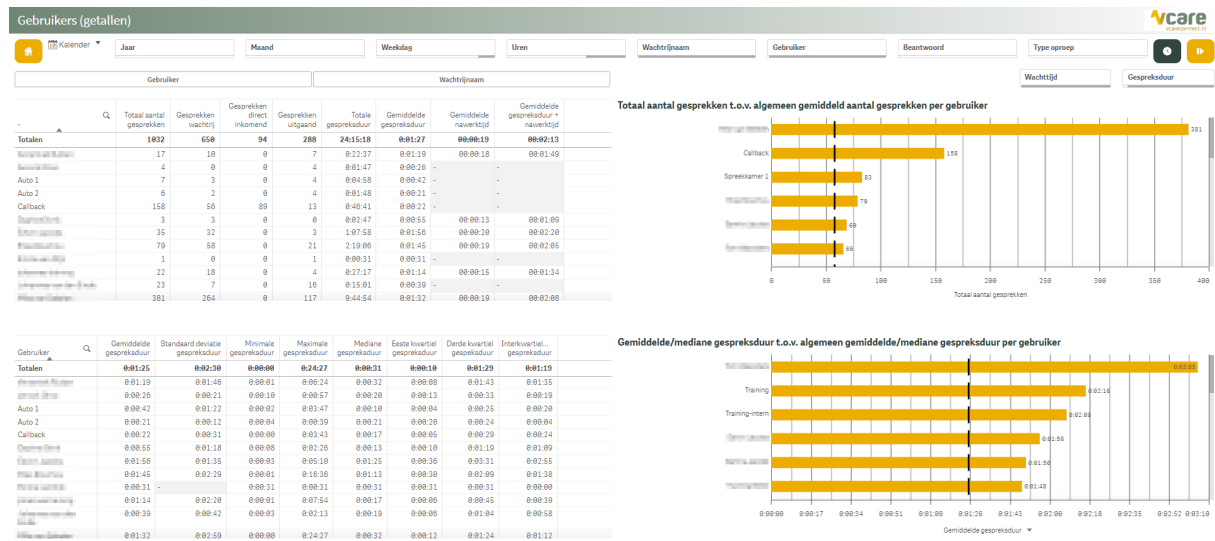
Op het werkblad 'Werklast (spoedgesprekken)' ziet u het volgende scherm. Deze indeling is identiek aan het werkblad 'Werklast (reguliere gesprekken)'.



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 11.1. van deze handleiding.

### 13. Werkblad Gebruikers (getallen)

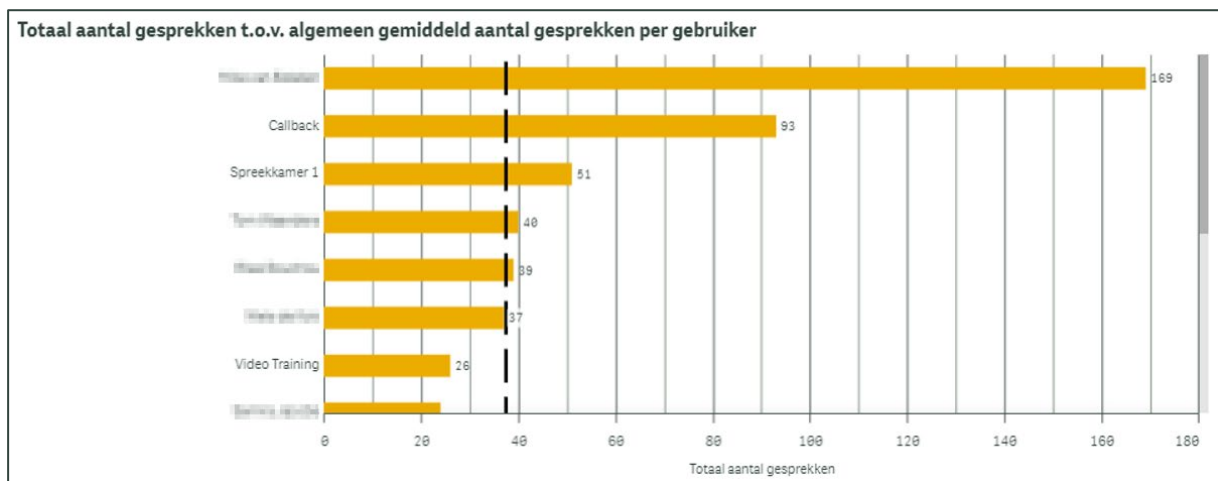
Op het werkblad 'Gebruikers (getallen)' ziet u het volgende scherm:



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 tijdperiode 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.

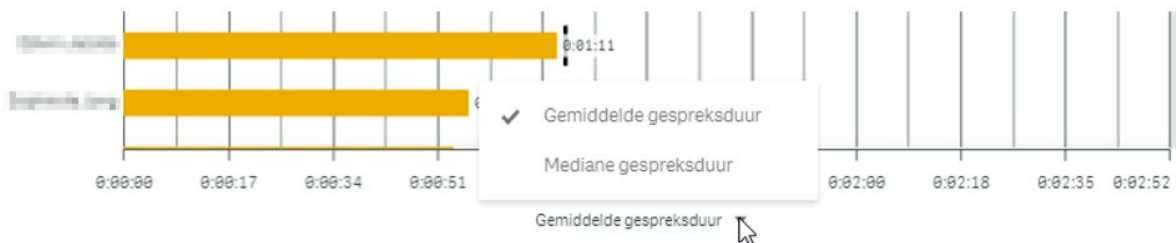
Gebruiker		Wachtrijnaam						
Wachtrijnaam	Totaal aantal gesprekken	Gesprekken inkomend op wachtrij	Gesprekken direct inkomend	Gesprekken uitgaand	Totale gespreksduur	Gemiddelde gespreksduur	Gemiddelde nawerktijd	Gemiddelde gespreksduur + nawerktijd
Spoed	78	78	0	0	1:37:44	0:01:15	00:00:22	00:01:36
Patiënten	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 stippelijijn 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.**



Rechtsboven in beeld op het werkblad 'Gebruikers' zijn twee extra filters aanwezig, deze maken het mogelijk om gesprekken op wachttijden en/of gespreksduur te filteren. Meer informatie over deze twee filters is te vinden in [hoofdstuk 8.1](#) van deze handleiding.

## 14. Werkblad Gebruikers (trends)

Op het werkblad 'Gebruikers (trends)' ziet u het volgende scherm:



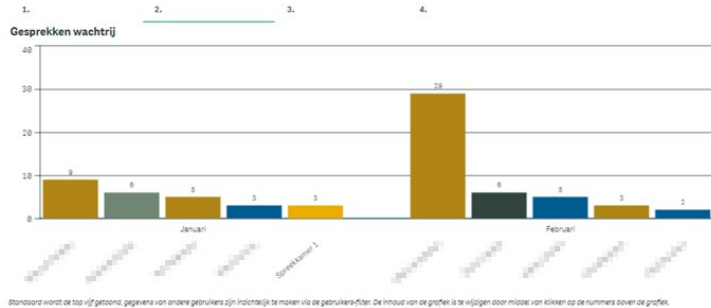
Op dit werkblad zijn twee grafieken zichtbaar die beiden trend-informatie per gebruiker weergeven. De inhoud van de grafieken is variabel en te veranderen door te klikken op de getallen boven de grafieken. De bovenste grafiek kan vier verschillende soorten inhoud weergeven en de onderste grafiek ondersteunt vijf typen inhoud, zie de afbeeldingen hieronder.



De bovenste grafiek geeft informatie over aantallen gevoerde gesprekken per gebruiker in de tijd. Inhoud nummer één geeft informatie over het totaal aantal gesprekken, nummer twee toont het aantal wachtrijgesprekken, nummer drie het aantal direct uitgaande gesprekken en nummer vier het aantal direct inkomende gesprekken.

De onderste grafiek geeft inzicht over gespreksduren per gebruiker in de tijd. Nummer één geeft de gemiddelde gespreksduur van alle gevoerde gesprekken weer, nummer twee de gemiddelde gespreksduur van de wachtrijgesprekken, nummer drie en vier achtereenvolgens de gemiddelde gespreksduur van direct uitgaande en direct inkomende gesprekken en nummer vijf toont de totale gespreksduur van alle gesprekken bij elkaar opgeteld per gebruiker.

In de grafieken wordt standaard de top vijf grootste waardes getoond, zie de afbeelding hieronder.



Gegevens van andere gebruikers is inzichtelijk te krijgen door gebruik te maken van de 'Gebruikers-filter' in de filterbalk boven in het scherm (zie de rechter afbeelding hieronder).



## 15. Werkblad Gespreksdetails

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

Gespreksdetails														vcare	
Klaender															
Jaar															
Maand															
Werkdag															
Dag															
Wachtrijnaam															
Gebruiker															
Beantwoorder															
Type oproep															
Gespreks ID	Nummer beller	Ingangsnummer	Nummer gebelde	Type oproep	Wachtrijnaam	Prompttijd	Wachttijd	Gespreksduur	Beantwoorder	Starttijd gesprek	Bellende gebruiker	Gebede gebruiker	Nawerktijd gebelde	Nawerktijd beller	
18884287				Uitgaand	Speed			00:00:11	Ja	18-02-2022 17:42:02					
18884979				Wachtrij	Speed	00:00:04	00:00:09	00:00:35	Ja	18-02-2022 19:03:48			00:00:20	00:00:10	
18884564				Wachtrij	Speed	00:00:02	00:00:09	00:00:59	Ja	18-02-2022 18:23:05			00:00:20		
18884778				Wachtrij	Speed	00:00:02	00:00:04		Nee	18-02-2022 18:11:34					
18884777				Wachtrij	Speed	00:00:03	00:00:05		Nee	18-02-2022 18:11:38					
18884787				Wachtrij	Speed	00:00:06	00:00:03	00:00:18	Ja	18-02-2022 18:20:22			00:00:20		
18884828				Uitgaand				00:00:13	Ja	18-02-2022 18:07:00				00:00:10	
18884879				Uitgaand				00:00:04	Ja	18-02-2022 18:02:33		Sprekelaar 1		00:00:10	
18884314				Wachtrij	Speed			00:00:34	Ja	18-02-2022 18:01:54					
18884879				Uitgaand				00:00:04	Ja	18-02-2022 18:02:47					
18884948				Uitgaand				00:00:10	Ja	18-02-2022 18:01:18				00:00:10	
18884314				Wachtrij	Speed	00:00:03	00:00:03	00:00:14	Ja	18-02-2022 17:58:37			00:00:20		
18884249				Wachtrij	Patienen			00:00:17	Ja	18-02-2022 17:58:02		Sprekelaar 1			
18884968				Uitgaand				00:00:11	Ja	18-02-2022 17:57:51		Sprekelaar 1			
18884563				Wachtrij	Patienen		00:01:19	00:00:51	Ja	18-02-2022 17:54:23			00:00:20		
18884563				Wachtrij	Speed	00:00:06	00:00:41	00:02:48	Ja	18-02-2022 17:58:54			00:00:20		
18884249				Wachtrij	Patienen	00:00:38	00:00:02	00:18:28	Ja	18-02-2022 17:47:32			00:00:20		
18884821				Wachtrij	Patienen	00:00:27	00:00:00	00:00:53	Ja	18-02-2022 17:45:12			00:00:20		
18884510				Uitgaand				00:01:01	Ja	18-02-2022 14:28:04		Jessica Bollen			
18884838				Wachtrij	Patienen	00:00:04	00:00:13	00:01:33	Ja	18-02-2022 11:23:21		Edwin Jacobs	00:00:16		
18884838				Uitgaand				00:00:03	Ja	18-02-2022 11:23:08		Edwin Jacobs		00:00:10	
18884816				Wachtrij	Speed	00:00:06	00:00:21		Nee	18-02-2022 11:23:09					
18884828				Wachtrij	Speed	00:00:04	00:00:13	00:00:20	Ja	18-02-2022 11:18:33			00:00:20		
18884817				Wachtrij	Patienen	00:00:06	00:00:09	00:00:33	Ja	18-02-2022 11:16:42		Edwin Jacobs	00:00:23		
18884889				Wachtrij	Patienen	00:00:23	00:00:17		Nee	18-02-2022 11:15:54					
18884923				Wachtrij	Speed	00:00:03	00:00:03		Nee	18-02-2022 09:33:16					
18884792				Wachtrij	Intracoregistra	00:00:00	00:00:03		Nee	18-02-2022 09:33:04					
18884744				Wachtrij	Patienen	00:00:06	00:00:09		Nee	18-02-2022 09:32:41					
18884744				Wachtrij	Intracoregistra	00:00:00	00:00:10		Nee	18-02-2022 09:32:46					
18884868				Wachtrij	Patienen	00:00:51	00:01:07		Nee	18-02-2022 08:58:08					
18884293				Wachtrij	Speed	00:00:03	00:00:03	00:00:00	Ja	18-02-2022 08:57:35			00:00:20		
18884779				Uitgaand				00:00:07	Ja	02-02-2022 10:40:42		Training		00:00:10	
18884778				Wachtrij	Patienen	00:00:23	00:00:12	00:00:18	Ja	02-02-2022 11:48:33			00:00:20		
18884791				Wachtrij	Speed	00:00:04	00:00:04	00:02:11	Ja	02-02-2022 13:58:48			00:00:20		
18884822				Wachtrij	Patienen	00:00:06	00:00:10	00:04:33	Ja	02-02-2022 13:57:58			00:00:20		
18884821				Wachtrij	Patienen	00:00:22	00:00:18	00:01:38	Ja	02-02-2022 13:57:33			00:00:20		
18884821				Wachtrij	Speed	00:00:08	00:00:08	00:00:11	Ja	02-02-2022 12:57:04			00:00:11		
18884968				Wachtrij	Patienen			00:00:07	Ja	02-02-2022 10:55:39		Sprekelaar 1			
18884968				Wachtrij				00:00:06	Ja	02-02-2022 10:55:38		Jessica Bollen		00:00:10	
18884962				Wachtrij				00:00:15	Nee	02-02-2022 10:54:58					
18884961				Wachtrij				00:00:17	Ja	02-02-2022 10:54:24				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 wachtrijnaam, de prompttijd, de wachttijd, de gespreksduur, of het gesprek beantwoord is, de starttijd van het gesprek, de bellende en gebelde gebruiker en de nawerktijd van de gebelde en beller.