

Handleiding Vcare Reporter Dataplus | Advanced



Uw communicatie
is **onze zorg**



Qlik 

Datum : Mei 2022
Versie : 1.0.0



Inhoud

1.	Inloggen	3
1.1	Inloggen in de online omgeving	3
2.	Hoofdscherm (Dashboard KPIs)	5
3.	Actieknoppen	6
4.	Kalender: tijdvak instellen	7
5.	Filters	7
5.1.	Filters instellen	8
6.	Data exporteren	8
7.	Navigeren tussen werkbladen	8
8.	Werkblad spoed gesprekken	10
8.1.	Wachttijd -en gespreksduurfilter	12
9.	Werkblad reguliere gesprekken	12
10.	Werkblad overzicht per wachtrij: aantallen, ingestelde normen en KPIs	14
11.	Werkblad gemiddelde werklast: alle gesprekken	14
12.	Werkbladen gemiddelde werklast: spoed gesprekken en gemiddelde werklast: reguliere gesprekken	14



1. Inloggen

1.1 Inloggen in de online omgeving

Om gebruik te kunnen maken van Vcare 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.



Welkom

Gebruikersnaam
chantal@vcareconnect.nl

Wachtwoord
.....

Inloggen

[Wachtwoord vergeten](#)

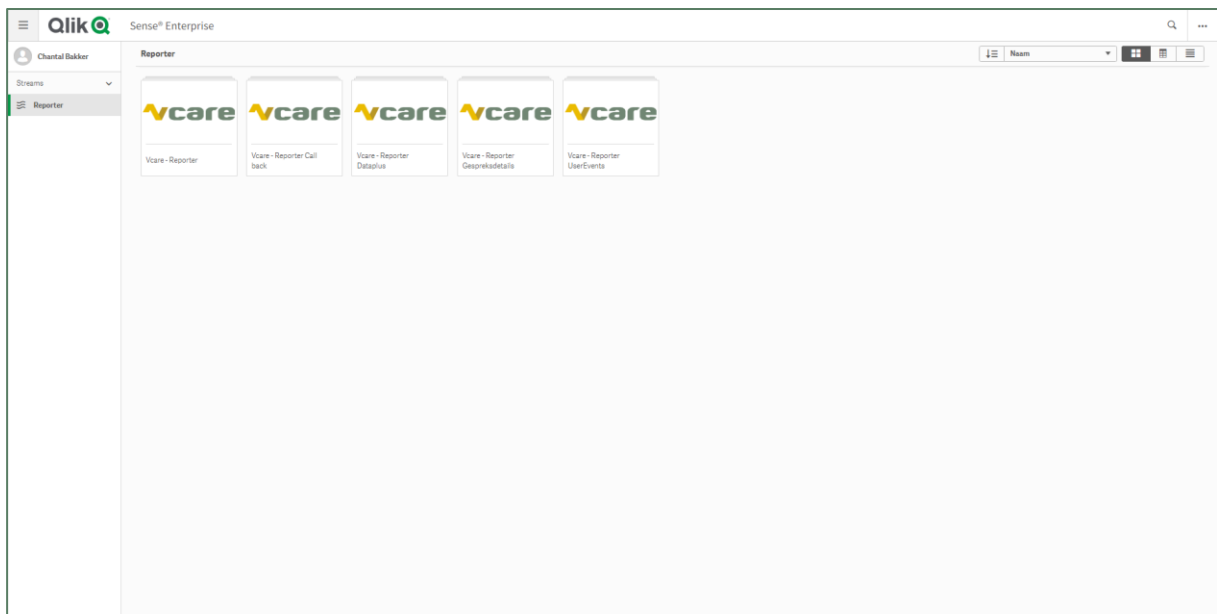
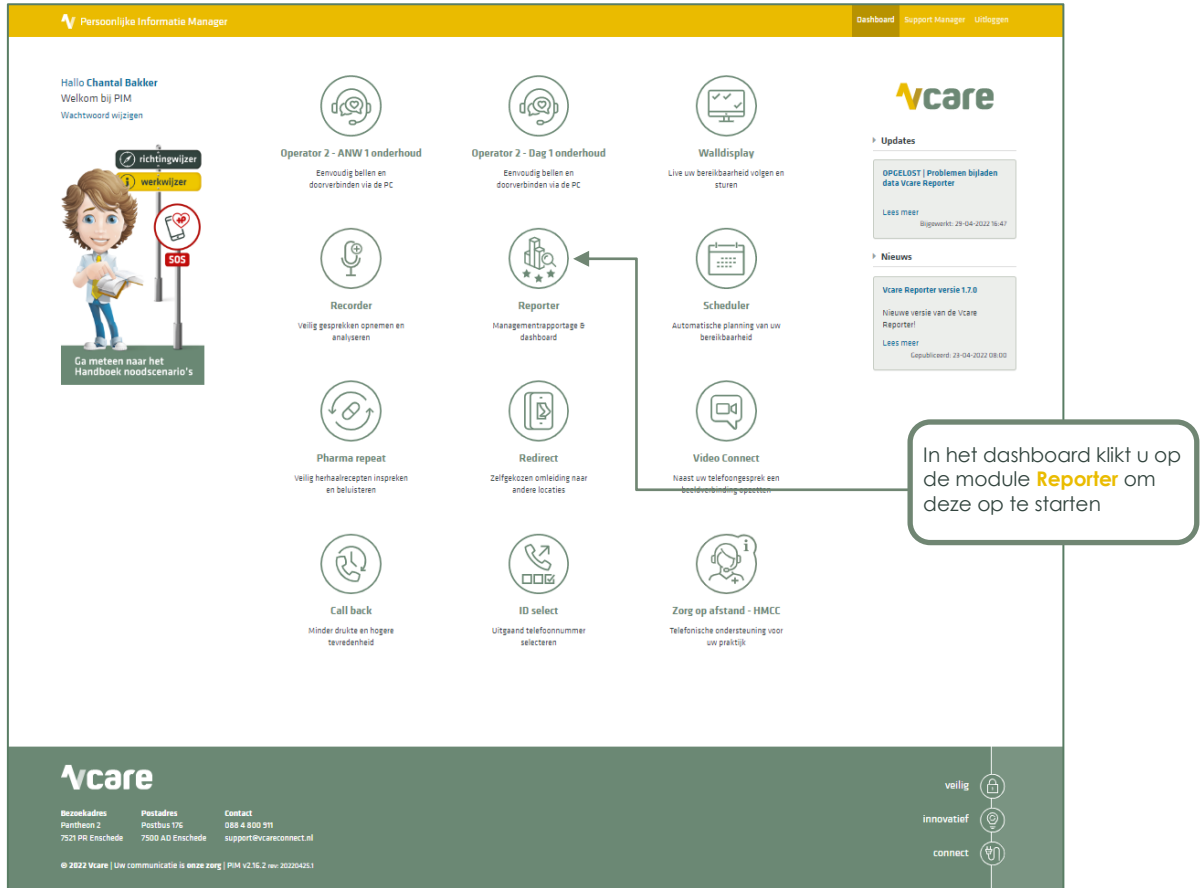
Inloggen met Microsoft 365 Inloggen met Google

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.

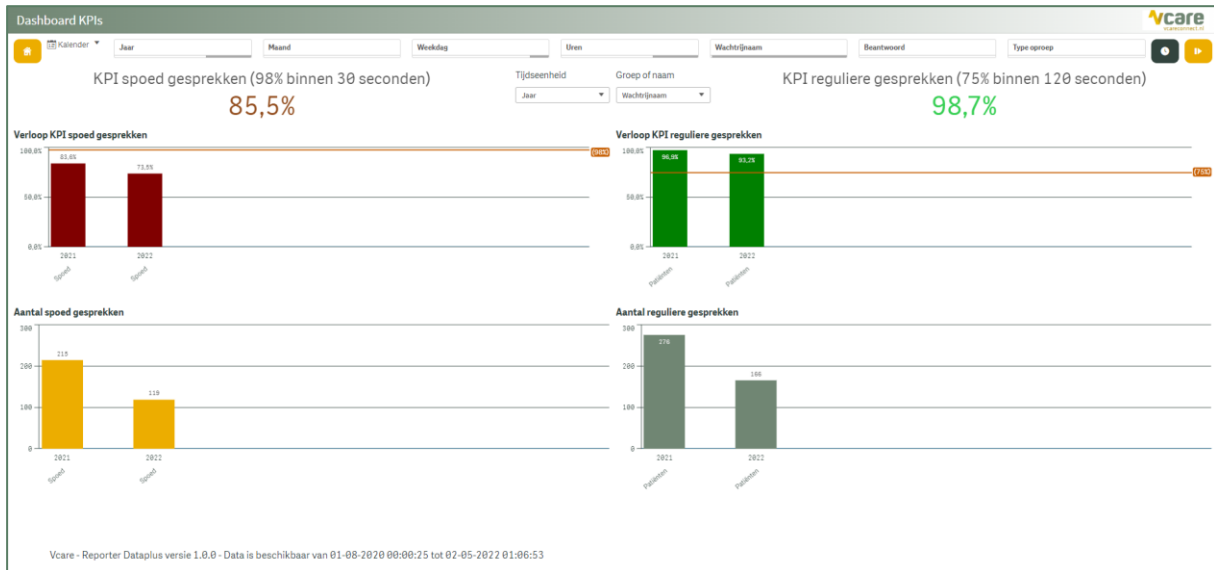
Klik op de module Reporter om deze te starten. Uw webbrowser zal de Qlik omgeving starten in een nieuw tabblad, zie de tweede onderstaande afbeelding.



Let op: om optimaal gebruik te kunnen maken van de Reporter wordt er geadviseerd het zoom-niveau van uw webbrowser tussen **minimaal 67% en maximaal 80%** in te stellen.

2. Hoofdscherm (Dashboard KPIs)

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



Dit is het 'Dashboard KPIs'. In hoofdlijnen toont dit werkblad de prestaties op basis van de KPIs/SLAs 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 algemeen niveau uw scores zien. In dit voorbeeld worden 85,5% van alle spoed oproepen en 98,7% voor alle reguliere oproepen binnen de KPI standaard beantwoord. De kleur van de getallen geeft aan of de betreffende KPI is behaald. Hierbij betekent **rood** niet behaald, **oranje** bijna behaald, en **groen** behaald. De KPI die behaald moet worden, wordt tevens per wachtrij in de grafieken weergegeven door middel van een horizontale oranje lijn. Zo ziet u direct of u de gestelde norm haalt. De grafiek links hanteert een norm van 98%, de grafiek rechts 75%. In dit voorbeeld wordt dus enkel de KPI voor 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 het tijdsbestek. 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 is in de twee afbeeldingen hieronder.



Wanneer u op één of meerdere staven in het staafdiagram klikte, kunt u daarna op het groene vinkje wat rechtsboven in de figuur verschijnt klikken zoals te zien in onderstaande afbeelding. U ziet dan enkel de specifieke KPI van de specifieke wachtrijen of tijdsbestekken (staven) die u heeft geselecteerd. In onderstaand voorbeeld selecteren we de staaf '2021'. Dan zijn enkel de gegevens van het jaar 2021 zichtbaar. In de tweede afbeelding ziet u dat alles in beeld verandert op basis van de data in 2021.



3. Actieknoppen

Bovenin de horizontale balk zijn drie actieknoppen aanwezig, zoals hieronder ook te zien is. Wanneer u op de knop met het 'huis-icoon' klikt komt u op het eerste werkblad terecht. 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 u op de donkergroene knop klikt, 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 Vcare telefoniesysteem 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.



Naar eerste tabblad



Prompttijd aan wachttijd toevoegen of verwijderen



Naar laatste tabblad



Post Bezoek

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

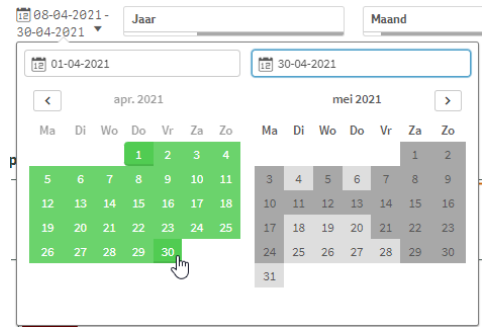
088 4 800 900
www.vcareconnect.nl
info@vcareconnect.nl

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



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 kunt datums handmatig invullen of aanvinken door in de agenda de gewenste dagen te selecteren. De geselecteerde dagen worden vervolgens groen gekleurd zoals op onderstaande afbeelding weergegeven.



5. Filters

Naast het instellen van het gewenste tijdvak zijn er meerdere filters aanwezig voor het samenstellen van uw gewenste overzicht. Wat u op de werkbladen weergegeven wilt zien, kunt u zelf bepalen door te filteren op een specifiek tijdvak of wachtrijnaam. 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 het 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:

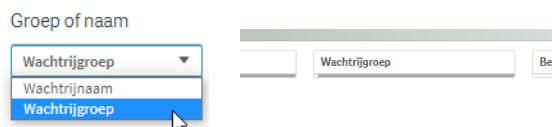
Jaar | Maand | Weekdag | Uren

Filteren op datum houdt in dat u kunt instellen van welke tijdspanne u de gegevens wilt zien. U hebt de mogelijkheid te filteren per jaar, maand, dag of zelfs per uur.

Wachtrijnaam

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 'Wachtrijgroep' selecteert wijzigt de filter 'Wachtrijnaam' naar 'Wachtrijgroep', zie de afbeeldingen hieronder. Een wachtlijstgroep is een groep van meerdere wachtlijsten met dezelfde functie.



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 de gegevens van zowel de beantwoorde als onbeantwoorde gesprekken getoond.

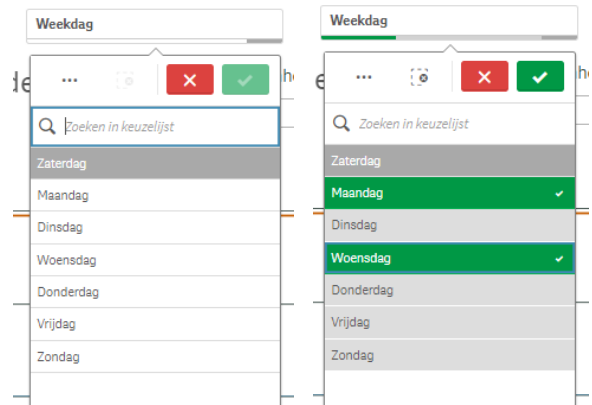
Type oproep

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



5.1. Filters instellen

U stelt een filter in door op het filter te klikken, waarna een uitklapmenu verschijnt (zie afbeelding hieronder). Op de afbeelding links is geen enkele dag aangevinkt. 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:



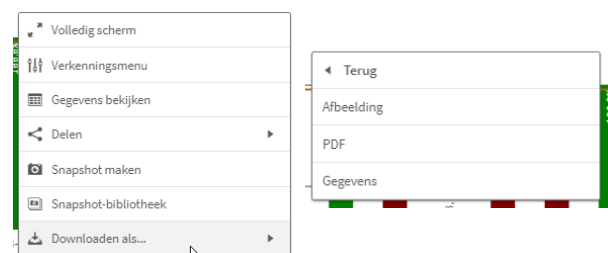
De groene balkjes geven een indicatie hoeveel opties u binnen het betreffende filter heeft geselecteerd, ten opzichte van het totale aantal opties dat het filter aanbiedt. Het selecteren van 3 van de 7 weekdagen geeft dus een groen balkje dat ongeveer tot de helft gevuld is. Door het grijze kruisje '✕' 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 filters ook 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

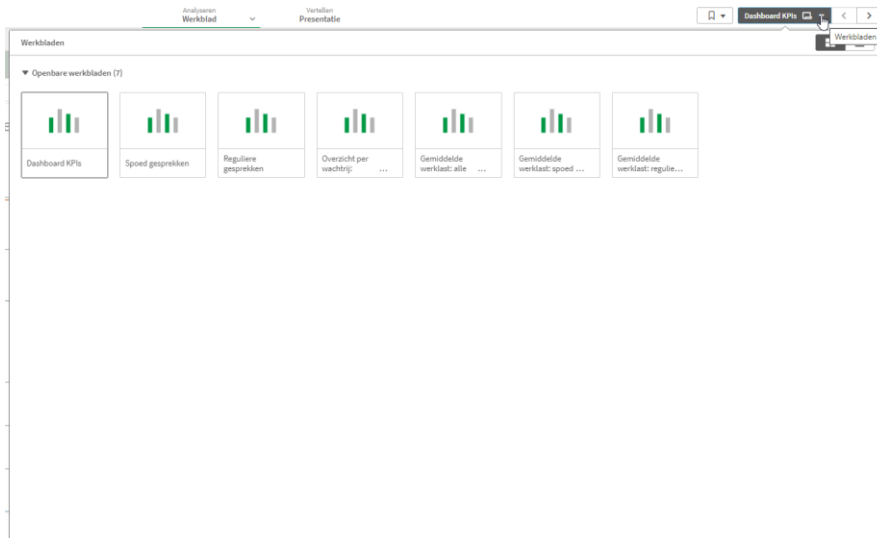
Onze Reporter biedt de mogelijkheid om data te exporteren als afbeelding, PDF of als gegevensbestand (CSV/Excel). Data exporteren kan op twee mogelijkheden:

1. Klik met de rechter muisknop op een tabel of diagram, klik op 'Downloaden als...' en selecteer vervolgens het type exportbestand.
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 exportbestand.



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 7 werkbladen. Klik op een werkblad om naar het desbetreffende werkblad te gaan.



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



8. Werkblad spoed gesprekken

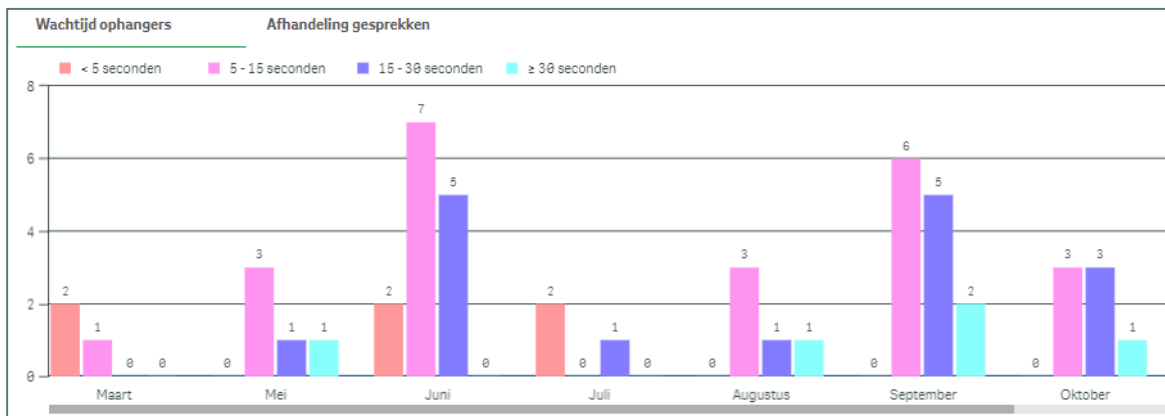
Op het werkblad 'Spoed gesprekken' ziet u het volgende scherm:



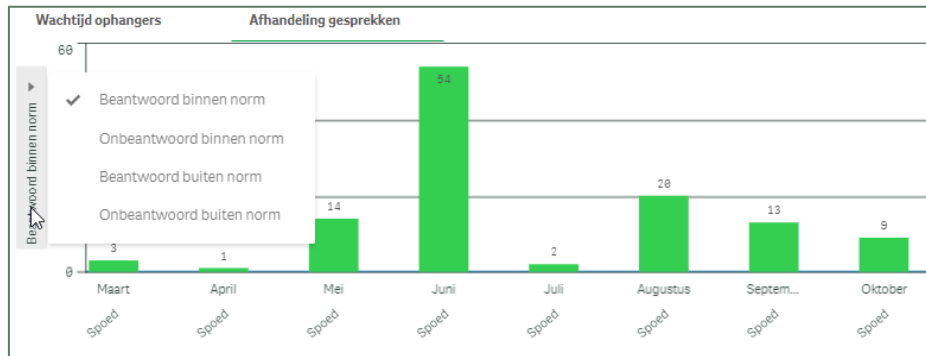
Bovenaan ziet u links de KPI. De norm voor spoedgesprekken is dat 98% van de gesprekken beantwoord is binnen 30 seconden. In dit voorbeeld is 91,0% van aantal gesprekken binnen 30 seconden beantwoord, de norm is dus niet behaald. Daarom is het getal geel van kleur. Naast de KPI staat het totaal aantal spoedgesprekken dat u heeft gevoerd (onder 1. staan spoed gesprekken met wachttijd, onder 2. staan spoed gesprekken exclusief wachttijd). Rechtsboven in beeld zijn keuzemenu's beschikbaar om de gegevens voor de horizontale assen van de grafieken in te stellen. Daarnaast zijn er rechtsboven in beeld twee extra filters aanwezig, deze maken het mogelijk om gesprekken te filteren op wachttijden en/of gespreksduur.

De spoed KPI, welke doorgaans is ingesteld op 98% van de oproepen binnen 30 seconden beantwoorden, is te zien in de grafiek linksboven. Een soortgelijke grafiek is ook zichtbaar op het werkblad genaamd 'Dashboard KPI's', zie hoofdstuk 2 van deze handleiding.

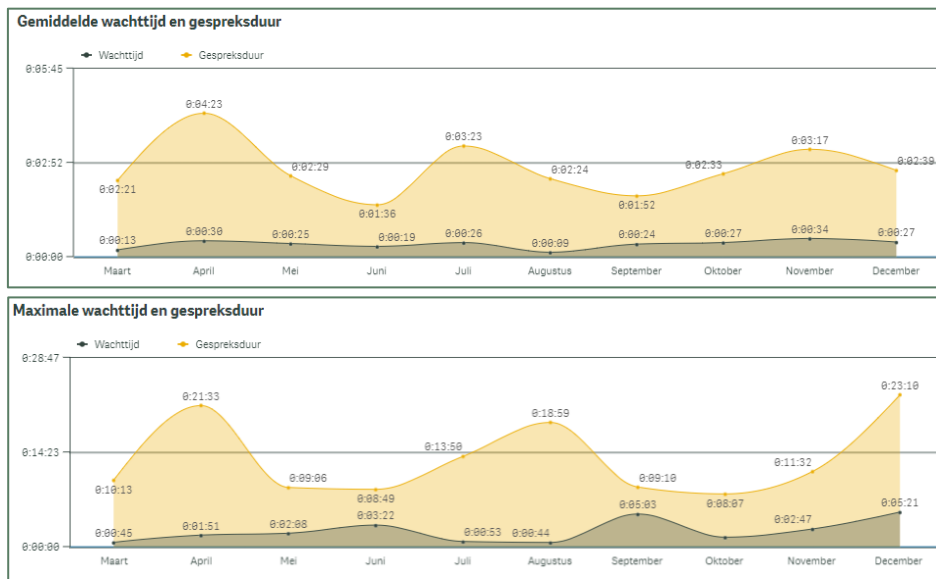
De grafiek 'Wachttijd ophangers' geeft een indicatie van de wachttijd van bellers alvorens ze opgehangen hebben. Er wordt onderscheid gemaakt tussen ophangers binnen vijf seconden, tussen vijf en vijftien seconden, tussen vijftien en dertig seconden en na dertig seconden.



In de grafiek 'Afhandeling gesprekken' kunt u in de verticale as vier verschillende typen afhandelingen selecteren, zoals te zien in de afbeelding hieronder. De horizontale as geeft de datum weer. Zo is op bovenstaand dashboard te zien dat er in juni 54 gesprekken zijn beantwoord binnen de norm. De totaal aantallen van de verschillende typen afhandelingen staan boven de grafiek met dezelfde kleur weergegeven.



De grafieken onderin op het werkblad tonen de informatie over wachttijd en gespreksduur. De linker grafiek (eerste afbeelding hieronder) toont de gemiddelde wachttijd (grijze lijn) en gespreksduur (gele lijn) over de tijd. De grafiek rechts (tweede afbeelding hieronder) toont de maximale wachttijd en gespreksduur. Zie de afbeeldingen hieronder.

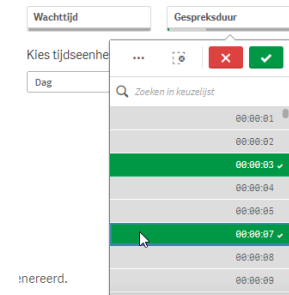


8.1. Wachtijd -en gespreksduurfilter

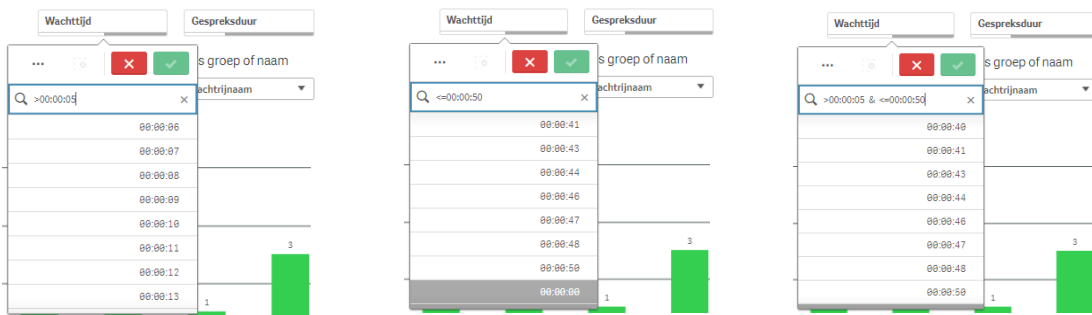
Naast de filters in de filterbalk bovenin beeld zijn er twee extra filters aanwezig op het werkblad 'Spoed gesprekken: wachttijd en gespreksduur'.



Deze filters bieden de mogelijkheid gesprekken met een bepaalde wachttijd en/of gespreksduur naar voren te halen 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, dient u ' >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, dan 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, de volgende twee cijfers met de en de laatste twee cijfers komen overeen met de 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.

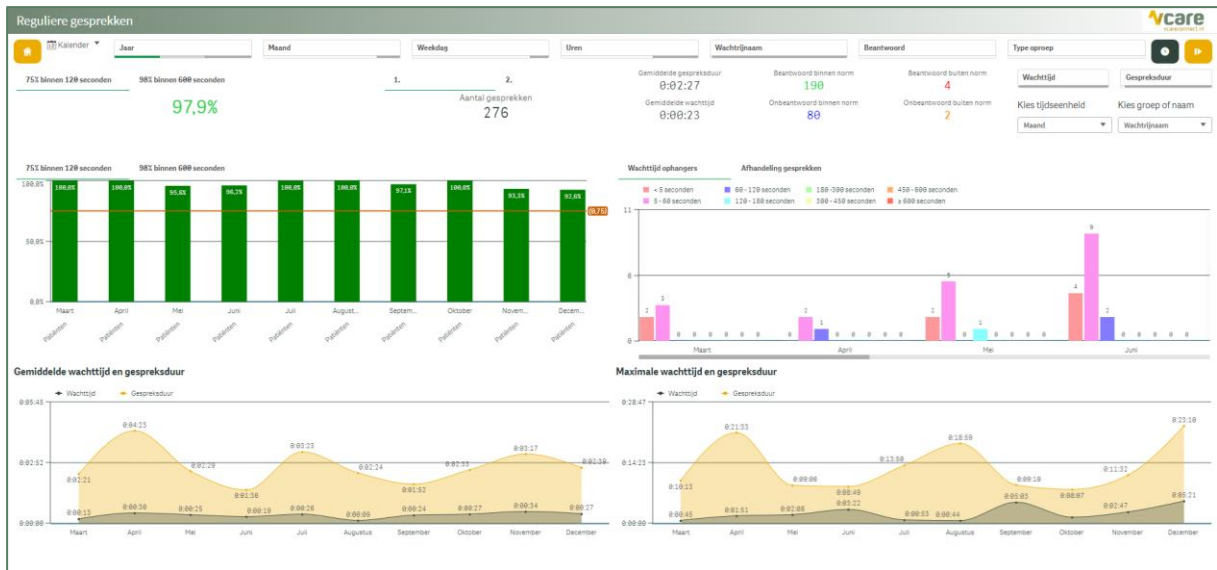
Betekenis vergelijkings-tekenen:

- > : 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:





Dit werkblad komt grotendeels overeen met het werkblad 'Spoed gesprekken', zie het vorige hoofdstuk van deze handleiding. Het verschil tussen deze twee werkbladen is dat er op dit werkblad zowel een primaire als secundaire KPI getoond kan worden.



10. Werkblad overzicht per wachtrij: aantallen, ingestelde normen en KPIs

Op deze pagina staat een uitgebreid overzicht van alle bestaande wachtrijen. U ziet tot welke wachtrijgroep de wachtrij behoort, welke normen (in percentage en aantal seconden) zijn ingesteld, het totaal aantal gesprekken dat binnen is gekomen, het aantal gesprekken wat daarvan is opgenomen, de gemiddelde wachttijd en gemiddelde gespreksduur. Daarnaast wordt er per wachtrij weergegeven hoeveel gesprekken er op vier verschillende manieren afgehandeld zijn met bijbehorende KPI berekeningen.

Overzicht per wachtrij: aantallen, ingestelde normen en KPIs																
Kalendar		Jaar	Maand	Weekdag	Uren	Wachtrijnaam		Beantwoord		Type oproep						
Wachtrijnaam	Wachtrijgroep	Norm (s)	Norm (%)	Totaal aantal gesprekken	Aantal gesprekken beantwoord	Gemiddelde oproepijd	Gemiddelde wachttijd	Gemiddelde gespreksduur	Aantal gesprekken beantwoord binnen norm	Aantal gesprekken beantwoord buiten norm	Aantal gesprekken onbeantwoord binnen norm	Aantal gesprekken onbeantwoord buiten norm	KPI inclusief oproepers	KPI inclusief oproepers buiten norm	KPI inclusief oproepers binnen norm	KPI inclusief oproepers buiten norm
Totaal				898	688	0:00:09	0:00:41	0:02:05	570	34	243	52	94.4%	86.9%	67.3%	63.4%
Callback	Call Back	75	120	53	23	-	0:05:15	0:00:40	20	3	0	30	87.0%	37.7%	87.0%	37.7%
Intercollegaal	Demo Intercollegaal	75	120	57	21	0:00:00	0:00:29	0:02:11	20	1	33	3	95.2%	83.3%	37.0%	35.1%
Patiënten	Demo Patiënten	75	120	445	386	0:00:14	0:00:29	0:02:42	382	4	132	7	98.7%	96.5%	68.6%	67.9%
Patiënten	Demo Patiënten	98	600	445	386	0:00:14	0:00:29	0:02:42	386	0	137	2	100.0%	99.4%	69.1%	68.9%
Spoord	Demo Spoord	88	30	335	250	0:00:05	0:00:15	0:01:27	224	26	73	12	89.6%	85.5%	69.3%	68.9%

11. Werkblad gemiddelde werklast: alle gesprekken

Op de pagina 'Gemiddelde werklast: alle gesprekken' ziet u het volgende scherm.

Gemiddelde werklast: alle gesprekken																				
Kalendar		Jaar	Maand	Weekdag	Uren	Wachtrijnaam		Beantwoord		Type oproep										
Totaal aantal gesprekken		1.383		Gemiddelde gespreksduur		0:01:26		Maximale gespreksduur		0:24:27		Gemiddelde wachttijd		0:00:40		Maximale wachttijd		0:22:45		
Dagelijks overzicht per uur																				
Totaal en gemiddeld aantal gesprekken, KPI spoed en KPI regulier																				
Uren																				
Maandag																				
Dinsdag																				
Woensdag																				
Donnerdag																				
Vrijdag																				
Zondag																				

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. Het overgrote deel van het werkblad is toegewijd aan een draaitabel die voor iedere weekdag waarden per uur laat zien. Het gaat om het gemiddeld aantal gesprekken, het totaal aantal gesprekken en de spoed -en reguliere KPI.

De waarden in de kolom met het gemiddelde aantal gesprekken per uur zijn blauw gekleurd. Hoe donkerder de blauwkleuring des te meer gesprekken er zijn geweest. Zo kunt u altijd in één oogopslag zien op welk moment het aannemelijk was dat de werklast hoog was.

12. Werkbladen gemiddelde werklast: spoed gesprekken en gemiddelde werklast: reguliere gesprekken

Op het werkblad 'Gemiddelde werklast: spoed gesprekken' ziet u het volgende scherm. Deze indeling is identiek aan het werkblad 'Gemiddelde werklast: reguliere gesprekken'.

Gemiddelde werklust: spoed gesprekken

Totaal aantal gesprekken: **359** Gemiddelde gespreksduur: **0:01:22** Maximale gespreksduur: **0:24:27** Gemiddelde wachttijd: **0:00:15** Maximale wachttijd: **0:02:13**

Spoed gesprekken dagelijks overzicht per uur
Totaal en gemiddeld aantal gesprekken, gemiddelde wachttijd en gemiddelde gespreksduur

Uren	Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag		Zaterdag		Zondag			
	Gemiddeld aantal gesprekken	Totaal aantal gesprekken	Gemiddelde wachttijd	Gemiddelde gespreksduur	Gemiddeld aantal gesprekken	Totaal aantal gesprekken	Gemiddelde wachttijd	Gemiddelde gespreksduur	Gemiddeld aantal gesprekken	Totaal aantal gesprekken	Gemiddelde wachttijd	Gemiddelde gespreksduur	Gemiddeld aantal gesprekken	Totaal aantal gesprekken	Gemiddelde wachttijd	Gemiddelde gespreksduur
6	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	0	0	-	-	0	0	-	-	-	-	-	-
8	1	1	0:00:04	0:00:51	0	0	-	-	0	0	-	-	0	0	-	-
9	2	7	0:00:00	0:01:20	1	7	0:00:10	0:00:30	0	0	-	-	0	4	0:00:14	0:02:00
10	3	6	0:00:42	0:03:15	1	4	0:00:00	0:00:20	2	27	0:00:00	0:00:40	0	2	0:00:00	0:01:10
11	1	10	0:00:06	0:02:30	1	9	0:00:10	0:00:44	1	9	0:00:10	0:00:50	1	20	0:00:17	0:01:31
12	3	24	0:00:11	0:00:44	1	9	0:00:17	0:01:09	1	8	0:00:08	0:01:45	0	4	0:00:43	0:01:28
13	1	7	0:00:00	0:01:24	1	8	0:00:11	0:01:40	2	16	0:00:21	0:00:57	1	6	0:00:10	0:01:00
14	3	6	0:00:00	0:00:50	2	17	0:00:32	0:01:07	3	4	0:00:34	0:01:00	3	9	0:00:32	0:02:02
15	5	24	0:00:07	0:00:26	1	6	0:00:18	0:00:01	2	13	0:00:10	0:03:10	1	1	0:00:05	0:00:01
16	1	4	0:00:13	0:01:13	1	5	0:00:16	0:12:00	2	8	0:00:13	0:00:33	0	0	-	-
17	1	2	0:00:32	0:00:49	-	-	-	-	2	3	0:00:14	0:00:24	2	2	0:00:22	0:03:01
18	0	0	-	-	-	-	-	-	5	5	0:00:05	0:01:34	-	-	-	-
19	1	1	0:00:07	-	-	-	-	-	1	1	0:00:00	0:03:35	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	2	2	0:00:02	0:00:17	0	0	-	-	-	-	-	-

In de tabel op deze pagina ziet u voor iedere weekdag waarden per uur. Het gaat om het gemiddeld aantal gesprekken, het totaal aantal gesprekken, de gemiddelde wachttijd en de gemiddelde gespreksduur. Waarden in de kolom met het gemiddelde aantal gesprekken per uur zijn blauw gekleurd, hoe donkerder de blauwkleuring des te meer gesprekken er zijn geweest.

