

Handleiding Vcare Reporter Dataplus | Essential

Uw communicatie
is **onze zorg**



Qlik 

Datum : Mei 2022
Versie : 1.0.0



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

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

KVK Enschede 06083003
BTW NL8057.85.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



Inhoud

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



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

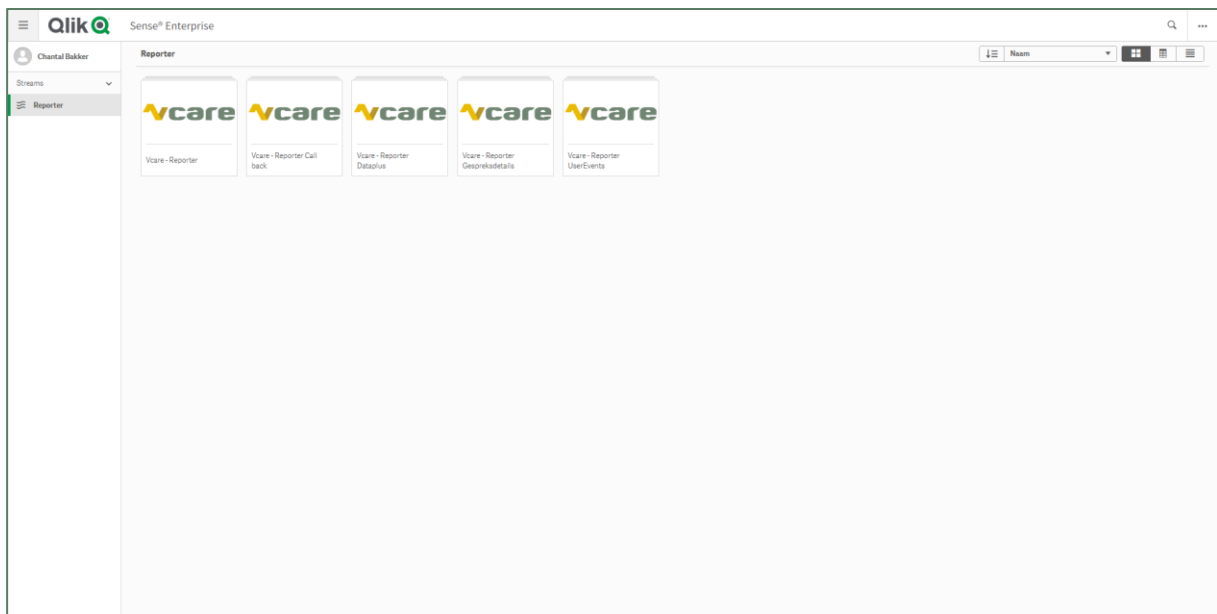
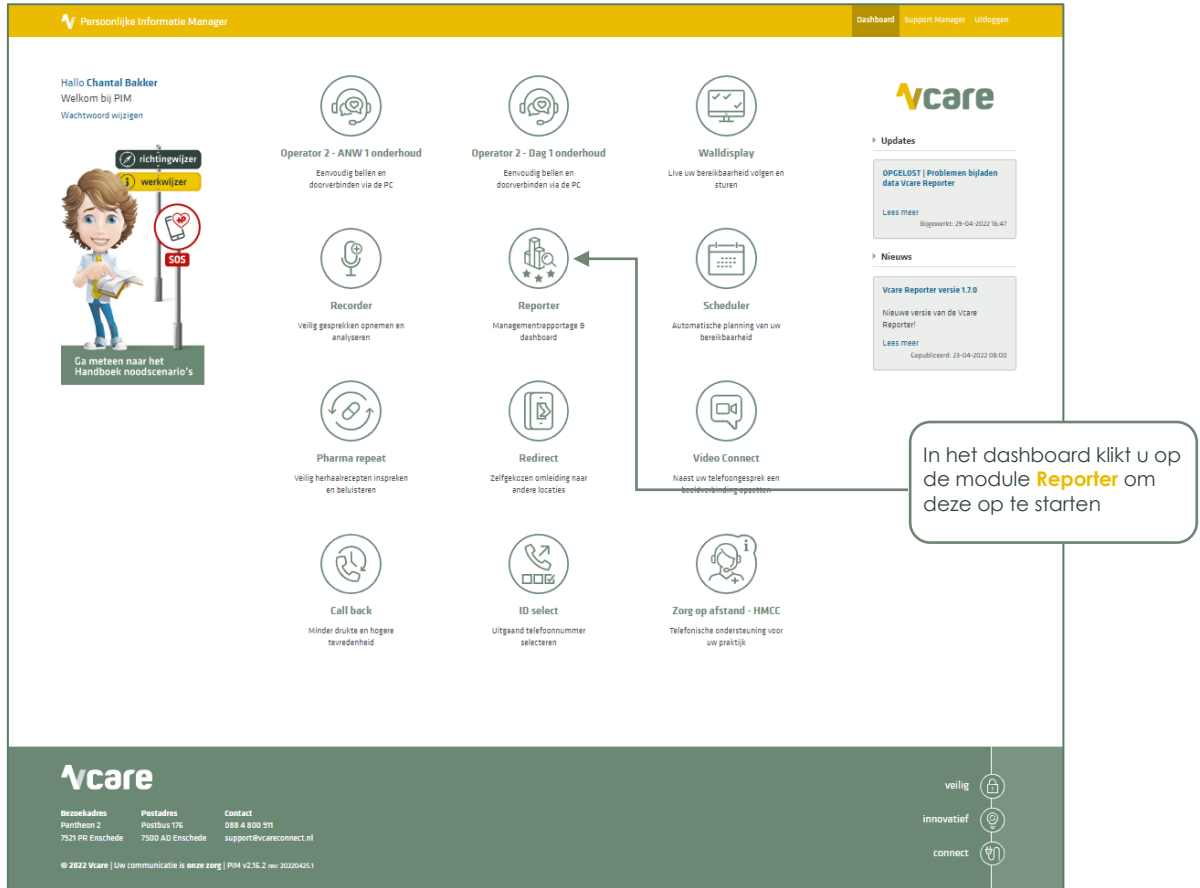
Inloggen met Microsoft 365 Inloggen met Google

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.

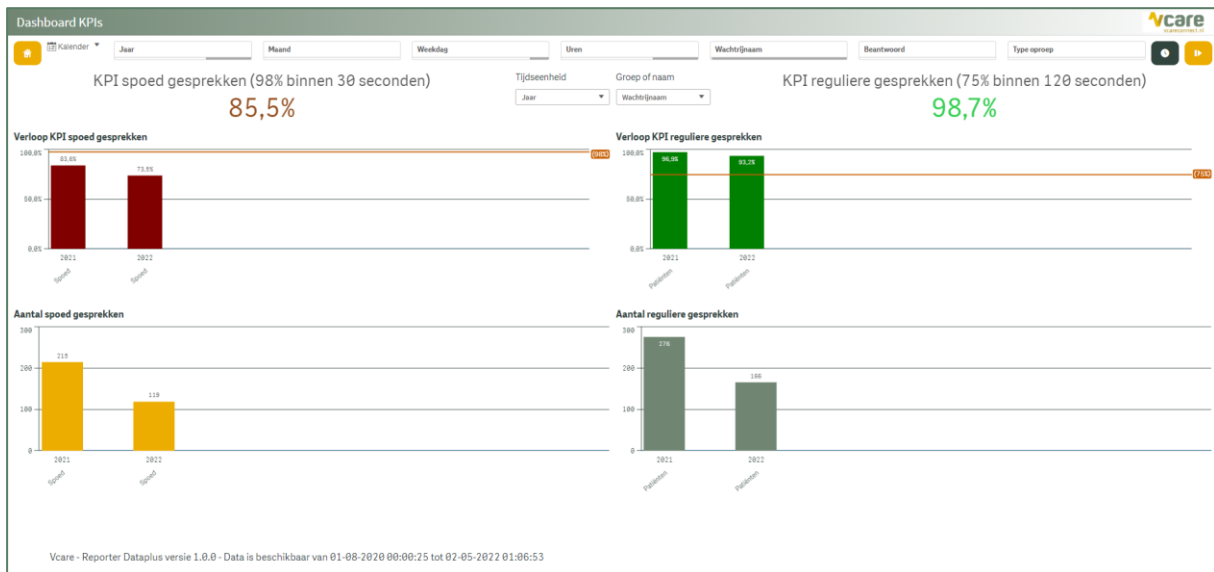
Klik op de module Reporter om deze te starten. Uw webbrowser zal de Qlik omgeving starten in een nieuw tabblad, zie de tweede onderstaande afbeelding.



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)

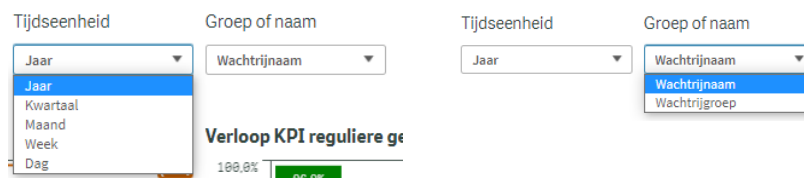
Zodra u de Vcare Reporter applicatie heeft geopend ziet u het volgende scherm:



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 van de wachtrijen voor reguliere gesprekken (niet-spoed oproepen).

De getallen links- en rechtsbovenaan 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 behaald is. 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 telefonesysteem 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

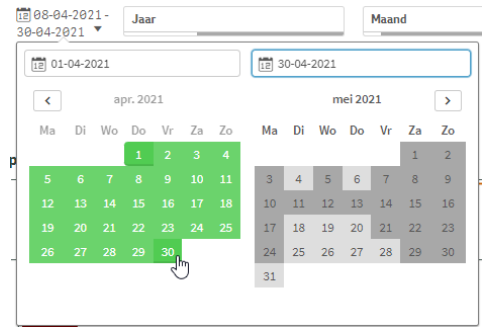


Naar laatste tabblad



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:

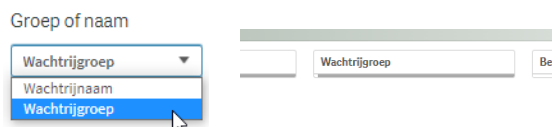
Jaar | Maand | Weekdag | Uren

Filteren op datum houdt in dat u kunt instellen van welke tijdsperiode 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 wachtrijen u wilt zien. Indien u meerdere wachtrijen 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 wachtrijgroep is een groep van meerdere wachtrijen 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.

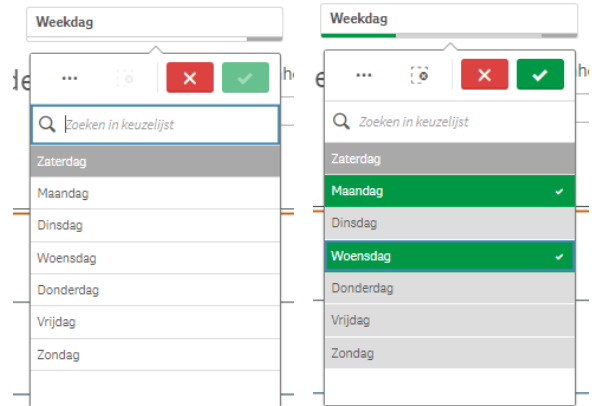
Type oproep

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

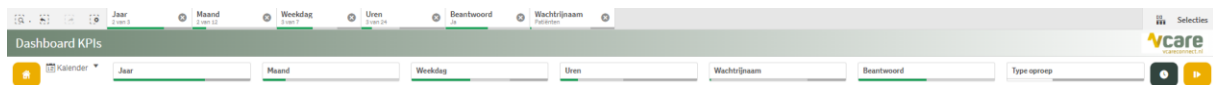


5.1. Filters instellen

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.

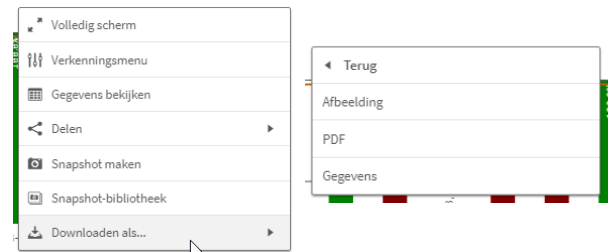
Let op: indien u filters heeft ingesteld in één van de werkbladen en u klikt vervolgens op een volgend werkblad, dan worden dezelfde filters ook toegepast op het nieuwe werkblad. Dit laatste geldt voor de fysiek aanwezige filters en wanneer er gefilterd wordt op basis van klikken op een grafiek. Door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

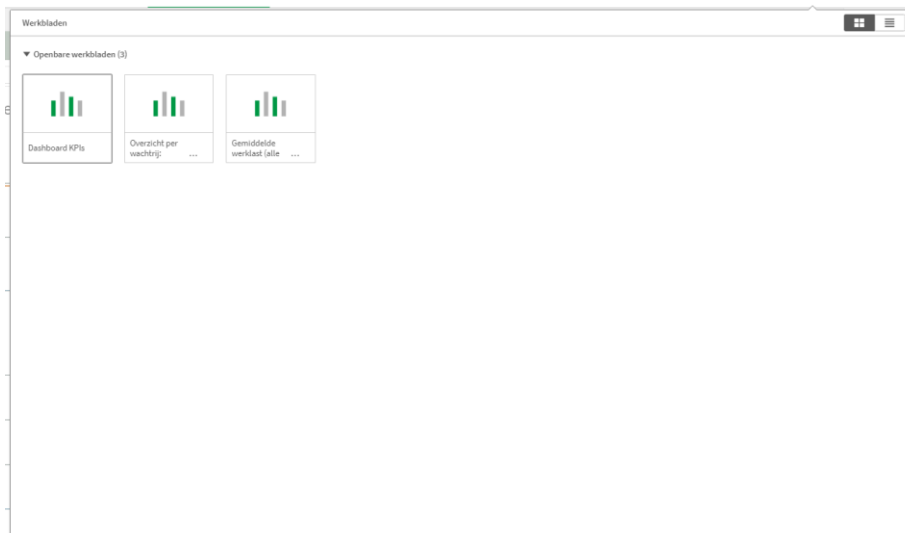
Onze Reporter biedt de mogelijkheid om data te exporteren als afbeelding, PDF of als gegevensbestand (CSV/Excel). Data exporteren kan op twee manieren:

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



8. Werkblad overzicht per wachtrij: aantallen, ingestelde normen en KPI's

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 KPI's																
Kalendar		Jaar	Maand	Weekdag	Uren	Wachtrijnaam		Beantwoord		Type oproep						
Wachtrijnaam	Wachtrijgroep	Norm (S)	Norm (sec)	Totaal aantal gesprekken	Aantal gesprekken beantwoord	Gemiddelde oproepduur	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	-	0:00:15	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%	68.9%	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%
Spoed	Demo Spoed	88	30	335	250	0:00:05	0:00:15	0:01:27	224	26	73	12	89.8%	85.5%	69.3%	68.9%

9. Werkblad gemiddelde werklust: alle gesprekken

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

Gemiddelde werklust: 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																						
Weekdag																						
Maandag																						
Dinsdag																						
Woensdag																						
Donnerdag																						
Vrijdag																						
Zondag																						
8																						
9	4	4	100.0%	100.0%	1	7	-	21	21	100.0%	100.0%	2	2	100.0%	100.0%	1	1	-	-	-		
10	4	14	100.0%	100.0%	4	35	100.0%	100.0%	2	14	-	4	35	100.0%	100.0%	3	12	100.0%	100.0%	-		
11	8	16	20.0%	83.3%	3	20	100.0%	100.0%	5	68	77.8%	100.0%	3	24	100.0%	100.0%	5	43	75.0%	100.0%		
12	5	50	100.0%	55.7%	3	30	100.0%	100.0%	5	40	100.0%	225.1%	3	47	85.7%	72.7%	3	41	85.7%	100.0%		
13	10	60	33.3%	100.0%	6	74	75.0%	95.7%	6	68	100.0%	100.0%	6	68	75.0%	100.0%	3	23	100.0%	100.0%		
14	5	32	100.0%	87.5%	3	45	100.0%	100.0%	5	38	81.0%	100.0%	4	23	100.0%	66.7%	4	11	100.0%	100.0%		
15	5	29	100.0%	100.0%	5	43	71.4%	100.0%	6	31	50.0%	100.0%	4	48	82.5%	100.0%	4	16	100.0%	85.7%		
16	4	44	100.0%	100.0%	3	26	65.7%	100.0%	6	39	100.0%	100.0%	2	2	100.0%	-	3	17	66.7%	100.0%		
17	3	6	50.0%	100.0%	6	24	100.0%	100.0%	5	24	100.0%	100.0%	1	2	-	-	1	1	-	-		
18	2	2	-	-	-	-	-	-	3	6	100.0%	-	7	7	50.0%	100.0%	-	-	8	8	100.0%	100.0%
19	4	4	100.0%	100.0%	-	-	-	-	-	-	-	-	9	9	100.0%	-	-	-	-	-		
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	100.0%	-	-	-	-	-		
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	100.0%	-	-	-	-	-		
22	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6	100.0%	100.0%	1	1	-	-	-	-	-	-		

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 werklust hoog was.

