

Handleiding Vcare Reporter | Essential



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 NL805785.231.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 Overzicht aantallen, ingestelde normen en bijbehorende KPIs.....	9
9.	Werkbladen Werklast (absoluut) en Werklast (gemiddeld)	10
9.1.	Heatmaps.....	10



1. Inloggen

1.1 Inloggen in de online omgeving

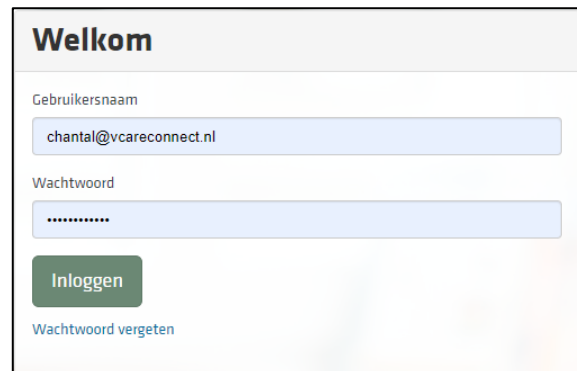
Om gebruik te kunnen maken van Vcare Qlik Reporter, dient u eerst in te loggen in uw persoonlijke dashboard, PIM (Persoonlijke Informatie Manager, klantportaal Vcare). Via een veilige login kunt u verschillende modules opstarten, waaronder ook de Reporter.

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
.....

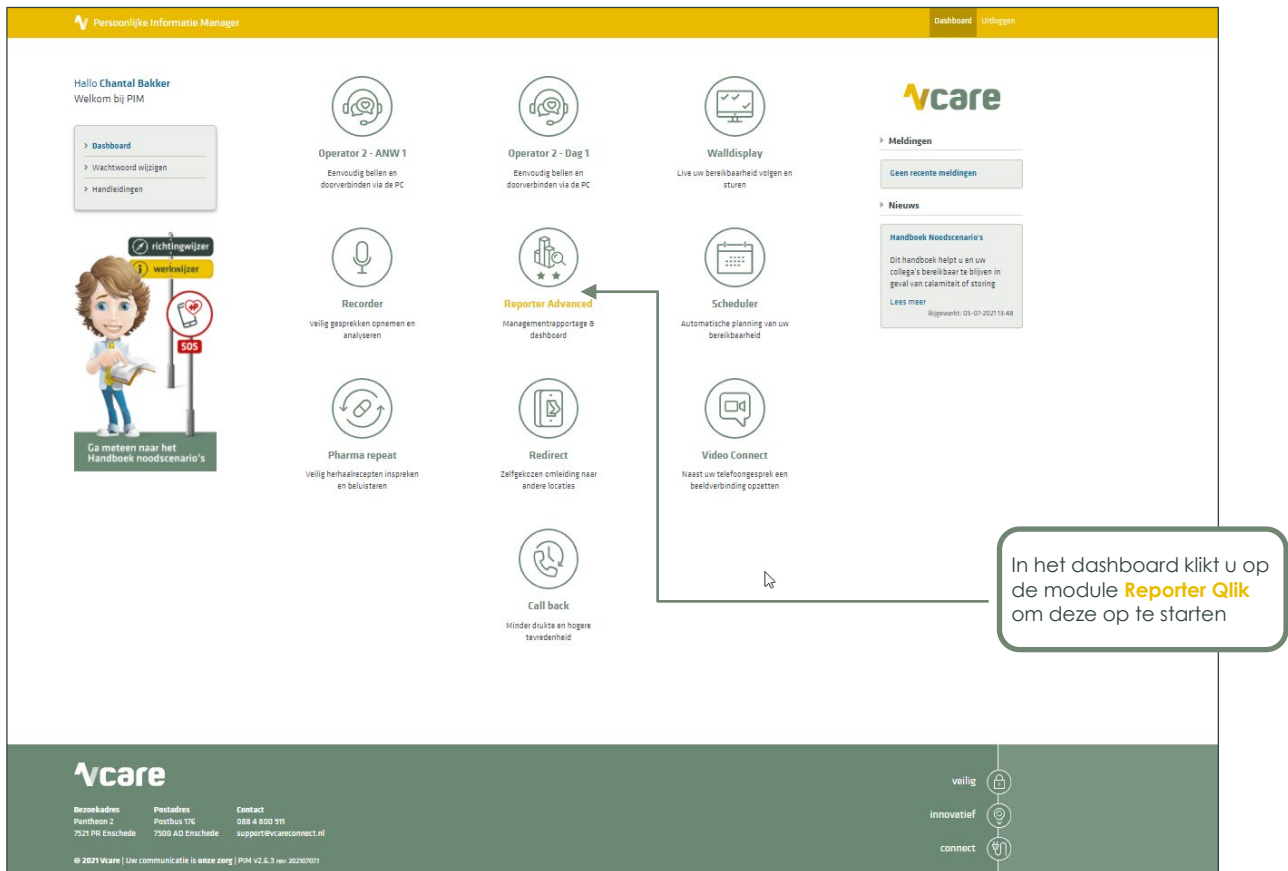
Inloggen

[Wachtwoord vergeten](#)

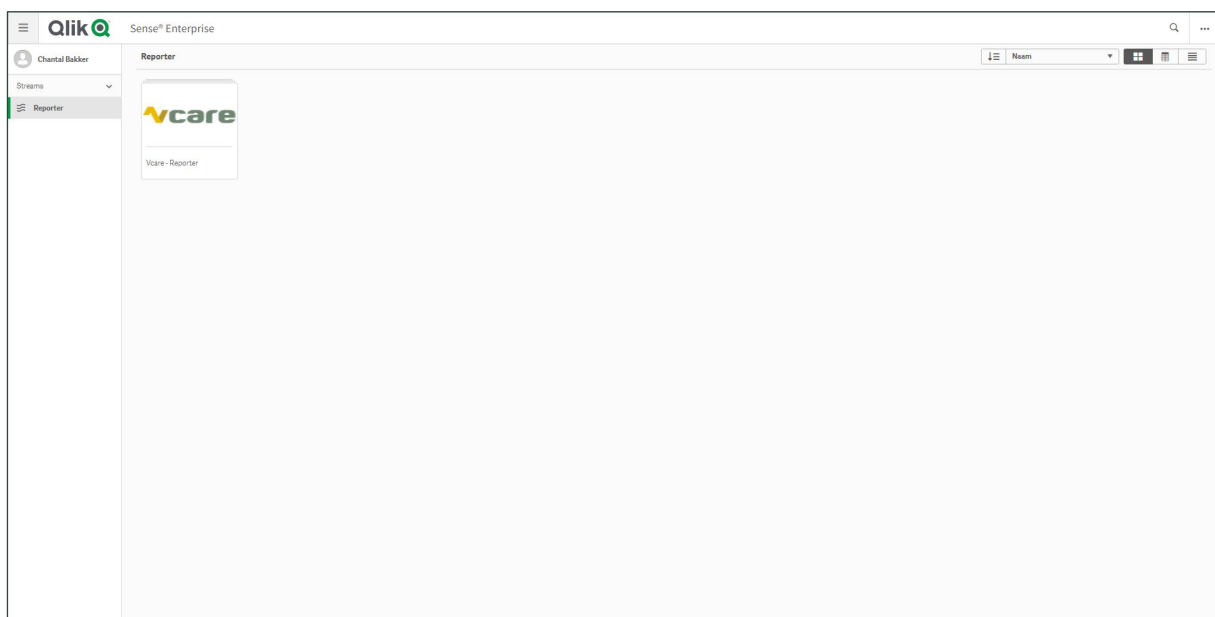
Indien u uw wachtwoord vergeten bent, kunt u op [\[Wachtwoord vergeten\]](#) klikken. Na het invullen van uw e-mailadres ontvangt u vervolgens per e-mail een link om uw wachtwoord aan te passen.

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 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.



Post
Bezoek

Postbus 176, 7500 AD Enschede
Panthéon 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 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).

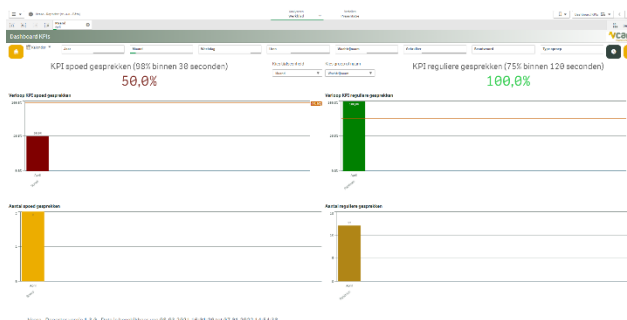
De getallen links- en rechts bovenaan de pagina laten op het hoogste niveau uw scores zien. In dit voorbeeld: 89.4% voor alle spoed oproepen en 98.3% voor alle reguliere oproepen. De kleur van de getallen geeft aan of de betreffende KPI behaald is, waarbij **rood** niet behaald is, **oranje** bijna, 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

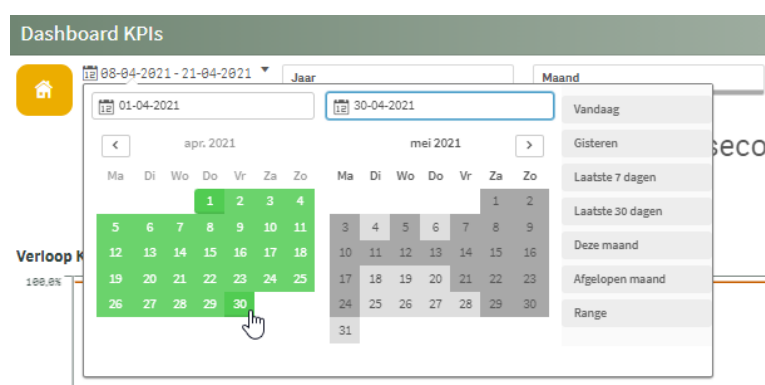
Bovenin de horizontale balk zijn drie actieknoppen aanwezig, zie de vierkante iconen hieronder. Klikken op de knop met het 'huis-icoon' zorgt ervoor dat u op eerste werkblad terecht komt. Met een klik op de knop met het 'pijl-icoon' wordt u naar het laatste werkblad gestuurd. De donkergroene knop met '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.

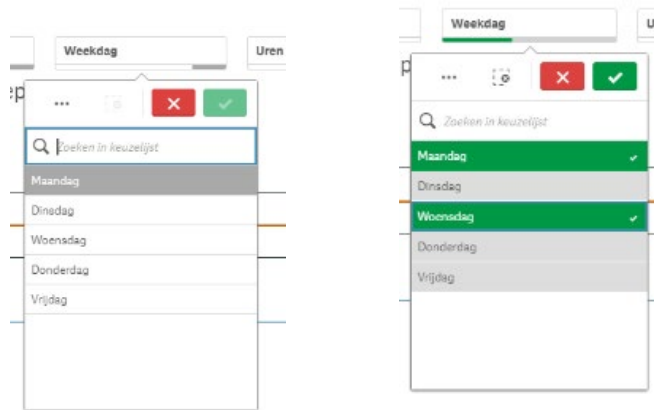
Type oproep

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:



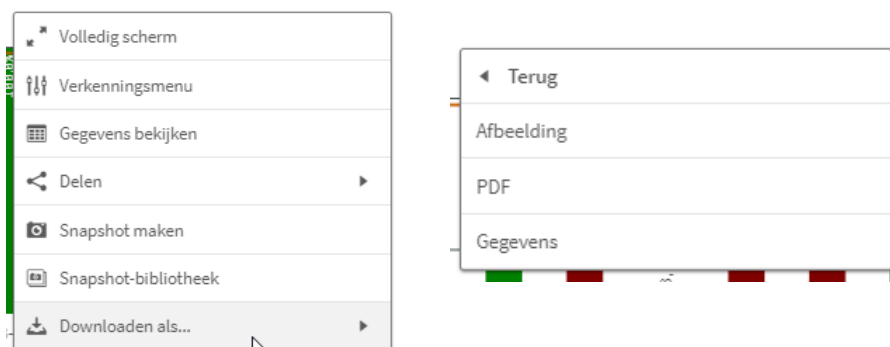
De groene balkjes geven een indicatie hoeveel opties u binnen het betreffende filter heeft geselecteerd, ten opzichte van het totale aantal opties dat het filter aanbiedt. Het selecteren van 2 van de 5 werkdagen geeft dus een groen balkje dat bijna tot de helft gevuld is. Door het grijze kruisje '✕'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

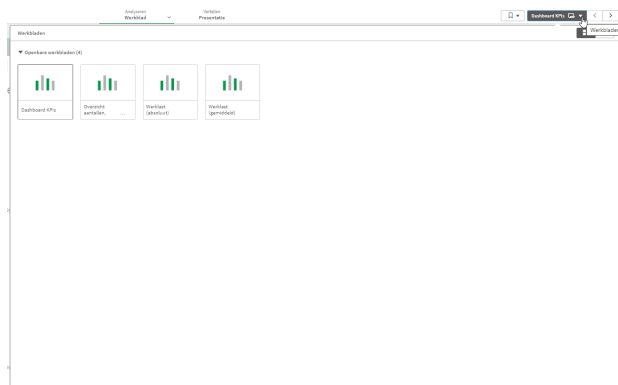
Onze Reporter biedt de mogelijkheid om data te exporteren als afbeelding, PDF of als gegevensbestand (CSV/Excel). Data export kan op twee mogelijkheden:

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 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

Gebouwen

Beantwoord

Type oproep

Wachtrij

Ingangnummer

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 binnen- en buiten norm
Patiënten	Demo Patiënten	75	120	276	193	0:00:13	0:00:23	0:02:45	189	4	81	2	97.8%	98.9%	69.8%	68.5%
Patiënten	Demo Patiënten	90	600	276	193	0:00:13	0:00:23	0:02:45	193	0	83	0	100.0%	100.0%	69.8%	69.8%
Burea	Demo Burea	90	30	219	150	0:00:09	0:00:14	0:01:22	141	18	53	0	90.4%	87.0%	67.5%	65.8%
Call back	Call Back	75	120	27	10	0:00:12	0:00:22	0:00:29	17	3	0	27	85.0%	85.2%	85.8%	38.2%
Interscoring	Demo Interscoring	75	120	3	0	0:00:00	0:00:12	-	0	0	3	0	-	-	0.0%	0.0%

Overzicht aantallen, ingestelde normen en bijbehorende KPI's

Kalender

Jaar

Maand

Weekdag

Uren

Wachtrijnaam

Gebouwen

Beantwoord

Type oproep

Ingangnummer

Organisatie

Norm (s)

Norm (sec)

Totaal aantal gesprekken

Aantal gesprekken beantwoord

Gemiddelde oproepduur

Gemiddelde wachttijd

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

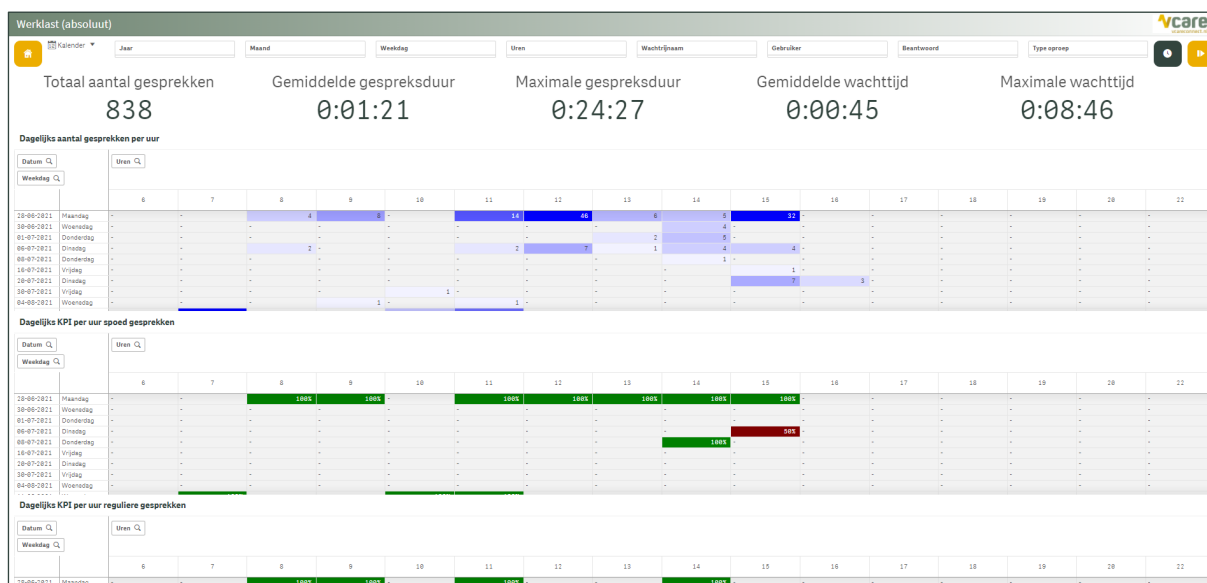
KPI inclusief oproepers binnen- en buiten norm

31802358028	Vcare Huisarts	75	120	187	81	0:00:39	0:00:30	78	3	26	0	98.3%	96.3%	72.9%	72.9%
31802358030	Vcare H&P Demo	75	120	164	112	0:02:48	0:00:19	111	1	50	2	99.1%	97.4%	68.0%	67.7%



9. 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)'.



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.

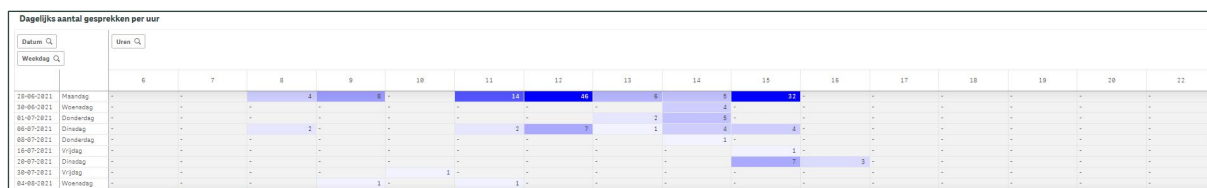
Datum Weekdag Uren

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.

9.1. 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.



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 NL805785.231.B01
IBAN NL54ABNA0615203949



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																			
Weekdag		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21				
20-06-2021	Maandag	-	-	100%	100%	-	100%	71%	100%	61%	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
20-06-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
21-06-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
22-06-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
23-06-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
24-06-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
25-06-2021	Zaterdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
26-06-2021	Zondag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Dagelijks KPI per uur reguliere gesprekken																					
Datum		Uren																			
Weekdag		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21				
20-06-2021	Maandag	-	-	100%	100%	-	100%	-	100%	100%	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
20-06-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
21-06-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
22-06-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
23-06-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
24-06-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
25-06-2021	Zaterdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
26-06-2021	Zondag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
27-06-2021	Maandag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
28-06-2021	Dinsdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
29-06-2021	Woensdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
30-06-2021	Donderdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
01-07-2021	Vrijdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
02-07-2021	Zaterdag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
03-07-2021	Zondag	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

