




Chats en e-mails beheren (afgeschaft)

- [Chats beheren, op pagina 1](#)
- [E-mails beheren, op pagina 6](#)

Chats beheren

U kunt het bureaublad gebruiken om klantverzoeken via chats te ontvangen en te beantwoorden. De beheerder bepaalt de machtigingen in uw multimediaprofielinstellingen om toegang te krijgen tot chats.

Op een chat reageren

Wanneer u een chatverzoek ontvangt van een klant, toont de popover voor het contactverzoek het pictogram  (Chatten), de naam van de klant of unieke ID, het e-mailadres, de wachtrij die de chat naar u heeft geleid en een timer die aangeeft hoelang de chat wacht op uw acceptatie.

Als de klant een Chatbot gebruikt, krijgt deze vooraf ingestelde antwoorden voordat een agent de klant beantwoordt. Als u het chatverzoek niet binnen de maximale beschikbare tijd accepteert, wordt het chatverzoek teruggestuurd naar de wachtrij en wordt uw status door het systeem gewijzigd in **RONA**. Er wordt een popover weergegeven met opties waarmee u uw status kunt wijzigen in **Beschikbaar** of **Inactief**. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen](#) voor meer informatie over de RONA-popover.



Opmerking Wanneer u zich in de status **RONA** bevindt, kunt u geen contactverzoeken meer ontvangen. Als u verzoeken van mediakanalen met inbegrip van nieuwe chats wilt ontvangen, moet u uw status handmatig wijzigen van **RONA** in **Beschikbaar**.

Naleving beveiligingsbeleid

Om de naleving van beveiligingsvoorschriften te garanderen, staat de gegevensbeveiligingsstandaard voor de betaalkaartsector (PCI DSS) niet toe dat u vertrouwelijke informatie ontvangt of verzendt, zoals creditcardgegevens en andere persoonlijk identificeerbare informatie (PII). Als de inhoud wordt herkend als zijnde in strijd zijn met de PCI DSS schenden, geldt het volgende:

- De chat bijlage wordt niet verzonden (vervalt).
- Het chatgesprek wordt geredigeerd (gemaskeerd).



Opmerking Op basis van de configuratie die door de beheerder is gedefinieerd (redigeren of laten vervallen), wordt het chatbericht met de bijlage verwijderd of wordt de specifieke inhoud opnieuw geredigeerd.

Voordat u begint

U moet de **status beschikbaar hebben** om een chat verzoek te ontvangen.

Procedure

Stap 1

Klik in het chatverzoek op **Accepteren**.

Het chatgesprek en het deelvenster Interactiebeheer worden weergegeven. In het deelvenster Toepassingen voor worden de details weergegeven van de klant met wie u chat. Ook wordt het gesprek dat Chatbot had met de klant weergegeven voordat het door het systeem naar u is geleid.

Opmerking Het Chatbot-antwoord wordt weergegeven met het label. Bijvoorbeeld **Klant virtuele assistent**. U kunt door de chat van de klant bladeren om de chatgeschiedenis weer te geven.

Stap 2

Voer uw antwoord in het vak Opstellen in.

Opmerking Uw bericht mag niet groter zijn dan maximaal 1000 tekens.

Stap 3

Klik op **Verzenden** of druk op **Enter** op uw toetsenbord.

De klant ontvangt het antwoord samen met de naam van de agent.

Opmerking Als de beheerder vooraf gedefinieerde chatsjablonen heeft geconfigureerd, kunt u deze sjablonen gebruiken om met de klanten te communiceren. Zie [Vooraf gedefinieerde chatantwoorden, op pagina 3](#) voor meer informatie.

Stap 4

(Optioneel) Klik op **Bestanden bijvoegen** om samen met uw antwoord bestanden te uploaden in het vak Opstellen.

a) Als u een geüpload bestand wilt verwijderen, klikt u op ✕.

- Opmerking**
- Uw chatgesprek en de bijlagen moeten voldoen aan PCI. Zie [Naleving van de beveiligingsvoorschriften](#) voor meer informatie.
 - Het pictogram **Bestanden bijvoegen** is beschikbaar als de beheerder u heeft gemachtigd om bijlagen te verzenden. U kunt meerdere bestanden uploaden, waarbij de totale bestandsgrootte minder moet zijn dan 35 MB. De volgende bestandsindelingen worden ondersteund:
 .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlsthtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - Als u weg probeert te navigeren wanneer u een niet-verzonden bijlage of tekst in het vak Opstellen heeft, wordt u gewaarschuwd door een bericht.

Stap 5

(Optioneel) Klik op het tabblad **Contactgeschiedenis** in het deelvenster Hulpinformatie om de contactgeschiedenis van de klant weer te geven. Zie [Hulpinformatie Dashboard](#) voor meer informatie over de details van het tabblad **Contactgeschiedenis**.

Stap 6

(Optioneel) In het deelvenster Interactiebeheer kunt u de volgende taken uitvoeren:

- Een chatverzoek doorverbinden naar een wachtrij of een agent. Zie [Een chat doorverbinden, op pagina 3](#) voor meer informatie.
- Een drieweg communicatie tussen u, de klant en een andere agent tot stand brengen. Zie [Een chatconferentie starten, op pagina 4](#) voor meer informatie.

Stap 7 Klik op **Beëindigen**. Zie [Een chat beëindigen, op pagina 5](#) voor meer informatie.

Vooraf gedefinieerde chatantwoorden

De beheerder definieert de vooraf gedefinieerde chatberichten die u kunt gebruiken om met de klant te communiceren.

Procedure

Stap 1 Klik op **Vooraf gedefinieerde chatreacties**.

Stap 2 U kunt het gewenste bericht selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren.

Opmerking U kunt meerdere vooraf gedefinieerde reacties toevoegen om een enkel antwoord te vormen tijdens uw chat met een klant.

Stap 3 (Optioneel) U kunt het antwoord bewerken voordat u het naar de klant verzendt.

Een chat doorverbinden

Als u een klantquery niet kunt oplossen en het chatverzoek wilt escaleren, kunt u het chatverzoek doorverbinden naar een andere agent of supervisor.

Een actief chatverzoek doorverbinden naar een wachtrij of een agent:

Voordat u begint


U moet het chatverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Op een chat reageren, op pagina 1](#) voor meer informatie.

Procedure

Stap 1 Klik op **Doorverbinden**.
Het dialoogvenster **Verzoek doorverbinden** wordt geopend.

Stap 2 U kunt kiezen uit een van de volgende opties:

- **Wachtrij:** u kunt de gewenste wachtrij selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de wachtlijsten weergegeven die beschikbaar zijn voor het doorverbinden van het chatverzoek.
- **Agent:** u kunt een agent selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de namen van beschikbare agenten weergegeven. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen](#) voor meer informatie.

- Stap 3** (Optioneel) Klik op het pictogram  (**Lijst vernieuwen**) om de meest recente lijst met wachtrijen en agenten. In de opgehaalde lijst worden de huidige beschikbaarheidsstatussen van agenten weergegeven.
- Stap 4** Klik op **Doorverbinden**. Het doorverbindverzoek wordt gestart en het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt weergegeven. Zie [Een reden voor afronden toepassen](#) voor meer informatie.
- Opmerking** Zodra u het chatverzoek doorverbindt naar een agent, wordt het chatverzoek verbroken als de agent het chatverzoek niet accepteert.

Een chatconferentie starten

Een verzoek voor een drieweg conferentiechat tussen u, de klant en een andere agent:

Voordat u begint

U moet het chatverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Op een chat reageren, op pagina 1](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Conferentie**. Het dialoogvenster **Conferentieverzoek** verschijnt.
- Stap 2** U kunt een bepaalde agent in de vervolgkeuzelijst selecteren of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst staan de namen van agenten. De naam van de agent wordt voorafgegaan door een gekleurd pictogram dat de huidige beschikbaarheidsstatus aangeeft. De status **Beschikbaar** wordt bijvoorbeeld voorafgegaan door een groen pictogram. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen](#) voor meer informatie.
- Stap 3** Klik op **Conferentie**.
- Wanneer het chatverzoek voor een conferentie is geaccepteerd door een agent, wijzigt de status van het deelvenster Interactiebeheer van **Conferentieverzoek** in **Conferentie**. De klant en u kunnen een bericht zien dat een agent deelneemt aan de chat.
- Stap 4** Klik op **Conferentie beëindigen**. Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen](#) voor meer informatie.
- Opmerking**
- Alleen u kunt de chatconferentie beëindigen en niet de agent waarmee u een conferentiegesprek hebt gehouden.
 - De geraadpleegde agent kan de chatconferentie verlaten door op **Conferentie verlaten** te klikken. De chat wordt voortgezet tussen u en de klant.

In de volgende tabel staan de acties die iedere gebruiker tijdens een conferentiegesprek kan verrichten:

Agent 1: verwijst naar de agent die een conferentiechat start.

Agent 2: verwijst naar de geraadpleegde agent die deel uitmaakt van de conferentiechat.

Rol	Overzicht
-----	-----------

Klant	<ul style="list-style-type: none"> • Een klant kan geen conferentiechat starten. • De klant kan weggaan uit een doorlopende chat met Agent 1 en Agent 2, waardoor de interactie wordt beëindigd.
Agent 1	<ul style="list-style-type: none"> • Agent 1 kan een conferentiechat starten en beëindigen. • Agent 1 kan een conferentiechat beëindigen door op de knop Conferentie beëindigen te klikken. De klant en Agent 2 worden verwijderd uit een conferentiechat. • Wanneer een klant uit een conferentiechat weggaat, wordt de interactie beëindigd en wordt het opstelvak uitgeschakeld voor de agenten. Agent 1 om de conferentie te beëindigen door op de knop Conferentie beëindigen te klikken en Agent 2 wordt verwijderd uit een conferentiechat.
Agent 2	<ul style="list-style-type: none"> • Agent 2 kan geen conferentiechat beëindigen. • Agent 2 kan geen reden voor afronding toepassen op een conferentiechat. • Agent 2 kan een conferentiechat beëindigen door op de knop Conferentie verlaten te klikken. De chat wordt voortgezet door Agent 1 en de klant. • Als een klant uit een conferentiechat weggaat, wordt de interactie beëindigd. Agent 2 wordt verwijderd uit de chat zonder afronding.

Een chat beëindigen

Nadat u uw klant met query's hebt geholpen, is het een goede gewoonte om de klant te vragen het-chatsessie. Wanneer de klant de chatsessie beëindigt, wordt een bericht in het chatgesprek weergegeven met de melding dat de klant de chat heeft verlaten.

Wanneer u de chatsessie beëindigt, wordt het dialoogvenster **Redenen voor afrondingen** weergegeven. U kunt de chat zo nodig ook beëindigen. In dat geval ziet de klant een bericht met de mededeling dat de agent de chat heeft verlaten.

Een chatsessie afsluiten:

Voordat u begint

U moet het chatverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Op een chat reageren, op pagina 1](#) voor meer informatie.


Procedure

-
- Stap 1** Klik in de actieve chatsessie op **Beëindigen**. Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend.
- Stap 2** U kunt de vereiste reden selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. U kunt meer dan één reden voor afronden tegelijk selecteren.
- Stap 3** Klik op **Afronding verzenden**. Zie [Een reden voor afronden toepassen](#) voor meer informatie.
-

E-mails beheren

U kunt het bureaublad gebruiken om e-mail verzoeken van klanten te ontvangen en te beantwoorden. Uw beheerder bepaalt de machtigingen in uw multimediatelefooninstellingen voor toegang tot e-mailberichten van klanten.

Reageren op een e-mail

Als u een e-mail van de klant ontvangt, toont de popover voor het contactverzoek het pictogram  (E-mail), de naam van de klant, de wachtrij die het e-mailbericht naar u heeft geleid, de e-mail-ID van de klant en een timer voor de tijd die is verstreken sinds u het e-mailverzoek hebt ontvangen.

Als u het e-mailverzoek niet binnen de maximale beschikbare tijd accepteert, wordt het verzoek teruggestuurd naar de wachtrij en wordt uw status door het systeem gewijzigd in **RONA**. Er wordt een popover weergegeven met opties waarmee u uw status kunt wijzigen in **Beschikbaar** of **Inactief**. Zie [Agentbeschikbaarheidsstatussen](#) voor meer informatie over de RONA-popover.



Opmerking Wanneer u zich in de status **RONA** bevindt, kunt u geen contactverzoeken meer ontvangen. Als u verzoeken van mediakanalen met nieuwe e-mailberichten wilt ontvangen, moet u uw status handmatig wijzigen van **RONA** in **Beschikbaar**.

Naleving beveiligingsbeleid

Om de naleving van beveiligingsvoorschriften te garanderen, staat de gegevensbeveiligingsstandaard voor de betaalkaartsector (PCI DSS) niet toe dat u vertrouwelijke informatie ontvangt of verzendt, zoals creditcardgegevens en andere persoonlijk identificeerbare informatie (PII). Als de inhoud wordt herkend als zijnde in strijd zijn met de PCI DSS schenden, geldt het volgende:

- De e-mailbijlage wordt niet verzonden (vervalt).
- Het e-mailgesprek wordt geredigeerd (gemaskeerd).



Opmerking Op basis van de configuratie die door de beheerder is gedefinieerd (redigeren of laten vervallen), wordt het e-mailbericht met de bijlage verwijderd of wordt de specifieke inhoud geredigeerd.

Voordat u begint

U moet de status **Beschikbaar** hebben om een e-mailverzoek te ontvangen.

Procedure

-
- Stap 1** Klik in het e-mailverzoek op **Accepteren**.
Het e-mailverzoek wordt geopend in het vak E-mail opstellen en het deelvenster Interactiebeheer wordt weergegeven.

- Stap 2** U kunt het e-mailbericht op een van de volgende manieren beantwoorden:
- Snelle antwoorden bieden een directe manier om te reageren op eenvoudige query's. Zie [Een snel antwoord verzenden, op pagina 7](#) voor meer informatie.
 - Met standaardantwoorden kunt u uw tekst opmaken, afbeeldingen aan het bericht toevoegen, bestanden bijvoegen, enzovoort. Zie [Een standaardantwoord verzenden, op pagina 8](#) voor meer informatie.
- Opmerking** Als de beheerder een vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon heeft geconfigureerd, kunt u deze sjabloon gebruiken om met de klant te communiceren. De vooraf gedefinieerde reactie wordt standaard ingevuld in het vak Opstellen. Zie [Vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon, op pagina 7](#) voor meer informatie.
- Stap 3** (Optioneel) Klik op het tabblad **Contactgeschiedenis** in het deelvenster Hulpinformatie om de contactgeschiedenis van de klant weer te geven. Zie [Hulpinformatie Dashboard](#) voor meer informatie over de details van het tabblad **Contactgeschiedenis**.
- Opmerking** Als u een e-mailcorrespondentie wilt weergeven op het tabblad **Contactgeschiedenis**, klikt u op **E-mailbericht weergeven**.
- Stap 4** (Optioneel) Het e-mailverzoek doorverbinden naar een wachtrij. Zie [Een e-mail doorverbinden, op pagina 10](#) voor meer informatie.
- Stap 5** (Optioneel) Klik op **Beëindigen**. Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen](#) voor meer informatie.

Vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon

De beheerder definieert de vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon die u kunt gebruiken om met de klant te communiceren. Wanneer u op **Beantwoorden** of **Allen beantwoorden** klikt, wordt in de e-mailtekst de vooraf gedefinieerde tekst weergegeven (op basis van de geconfigureerde variabelen) met de volgende details:

- Klantnaam
- Vooraf gedefinieerde e-mailtekst
- Naam agent (uw naam zoals deze wordt weergegeven in het profiel)

U kunt het sjabloonbericht bewerken om een volledig en nauwkeurig antwoord voor de klant op te geven.



Opmerking U kunt de vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon niet gebruiken voor e-mailberichten met een snelle reactie.

Een snel antwoord verzenden

Wanneer een inkomend e-mailverzoek een eenvoudige reactie vereist, kunt u een snel antwoord sturen.



Opmerking U kunt geen vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon gebruiken voor e-mailberichten met een snelle reactie.

Een snel antwoord sturen:

Voordat u begint

U moet de status **Beschikbaar** hebben om een e-mailverzoek te ontvangen.

Procedure

- Stap 1** Klik in het e-mailverzoek op **Accepteren**.
Het e-mailverzoek wordt geopend in het vak E-mail opstellen en het deelvenster Interactiebeheer wordt weergegeven.
- Stap 2** Voer uw reactie in het tekstvak **Snel antwoord hier** in.
- Opmerking**
- Uw e-mailgesprek moet voldoen aan PCI. Zie [Naleving van de beveiligingsvoorschriften](#) voor meer informatie.
 - Als u het e-mailopstellvak verlaat wanneer u inhoud hebt in de e-mailtekst, wordt uw concept opgeslagen.
 - Het **Snel antwoord hier** ondersteunt alleen de opmaakstijl Onbewerkte tekst. Zie voor meer informatie over de opmaakstijl Tekst met opmaak [Een standaardantwoord verzenden, op pagina 8](#).
- Stap 3** Klik op **Verzenden**.
Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen](#) voor meer informatie.
-

Een standaardantwoord verzenden

U kunt een standaardantwoord verzenden als u uw e-mailreactie wilt opmaken, afbeeldingen wilt toevoegen, bestanden wilt bijvoegen of meer ontvangers wilt toevoegen.

Een standaardantwoord verzenden:

Voordat u begint

U moet de status **Beschikbaar** hebben om een e-mailverzoek te ontvangen.

Procedure

- Stap 1** Klik in het e-mailverzoek op **Accepteren**.
Het e-mailverzoek wordt geopend in het vak E-mail opstellen en het deelvenster Interactiebeheer wordt weergegeven.
- Stap 2** Selecteer **Beantwoorden** om een antwoord alleen naar de afzender te verzenden, of selecteer **Allen beantwoorden** om alle ontvangers te beantwoorden.
- De e-mailtekst voor het antwoord wordt weergegeven. De velden **Aan** en **Onderwerp** worden automatisch ingevuld. U kunt deze velden niet bewerken.

Stap 3 (Optioneel) Klik op **Cc** om een kopie van uw e-mailbericht naar meer ontvangers te sturen.

Stap 4 Voer uw antwoord in het e-mailbericht in.

Opmerking Als de beheerder een vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon heeft geconfigureerd, kunt u deze sjabloon gebruiken om met de klant te communiceren. De vooraf gedefinieerde reactie wordt standaard ingevuld in het vak Opstellen. Zie [Vooraf gedefinieerde e-mailsjabloon, op pagina 7](#) voor meer informatie.

Stap 5 U kunt uw antwoordbericht aanpassen met de opmaakprofielen voor tekst met opmaak. Hieronder ziet u de opties om uw antwoordbericht op te maken:

Pictogrammen	Beschrijving
Koptekst 1	Past een vooraf ingesteld lettertype en opmaak toe op de tekst.
Vet	Tekst wordt vet gemaakt.
Cursief	Geeft uw tekst cursief weer.
Onderstrepen	Onderstreept uw tekst.
Doorstrepen	Hiermee trekt u een lijn door de tekst.
Tekstkleur	Wijzigt de kleur van de tekst.
Lijst gesorteerd op	Hiermee maakt u een genummerde lijst.
Lijst met opsommingstekens	Hiermee maakt u een lijst met opsommingstekens.
Blokaanhaling	Laat uw tekst inspringen en markeert deze als een aanhaling met een verticale lijn in de linkermarge.
Tabel	Hiermee voegt u een tabel in het tekstgebied in. U kunt rijen en kolommen in de tabel toevoegen of verwijderen.
Koppeling	Hiermee voegt u een hyperlink in voor de geselecteerde tekst.
Rechts inspringen	Laat uw tekst rechts inspringen.
Links inspringen	Laat uw tekst links inspringen.

Stap 6 Klik op **Bestanden bijvoegen** om de bestanden samen met uw e-mailantwoord te uploaden. De beheerder configureert de maximale bestandsgrootte en het maximum aantal bestanden dat u kunt versturen. U kunt maximaal tien bestanden uploaden en de totale bestandsgrootte moet minder zijn dan 25 MB.

a) Als u een geüpload bestand wilt verwijderen, klikt u op ✕.

- Opmerking**
- Uw e-mailgesprek en bijlagen moeten voldoen aan PCI. Zie [Naleving van de beveiligingsvoorschriften](#) voor meer informatie.
 - De volgende bestandsindelingen worden ondersteund:
 .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshhtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - Als u het e-mailopstelvak verlaat wanneer u inhoud hebt in de e-mailtekst, wordt uw concept opgeslagen.

Stap 7 (Optioneel) Klik op **Oorspronkelijke e-mail weergeven** om de e-mail van de klant weer te geven.

Opmerking Als u een e-mailbericht opstelt, wordt uw concept opgeslagen als u schakelt tussen **Oorspronkelijke e-mail weergeven** en **Beantwoorden** of **Alle beantwoorden**.

Stap 8 (Optioneel) Klik op de knop puntjes voor **Vorige thread tonen** of **Vorige thread verbergen** gesprekken met de klant.

Stap 9 Klik op **Verzenden**.
 Het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt geopend. Zie [Een reden voor afronden toepassen](#) voor meer informatie.

Een e-mail doorverbinden


Als een e-mailbericht verkeerd is geclassificeerd of als u een klantquery niet kunt oplossen, kunt u de e-mail doorverbinden naar een andere wachtrij. Wanneer u het doorverbinden van de e-mail start, kunt u een e-mailwachtrij selecteren uit de lijst met e-mailwachtrijen in uw onderneming. U kunt geen e-mail doorverbinden naar een specifieke agent of supervisor.

Een e-mailverzoek doorverbinden naar een wachtrij:

Voordat u begint

U moet het e-mailverzoek hebben geaccepteerd. Zie [Reageren op een e-mail, op pagina 6](#) voor meer informatie.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Doorverbinden**.
 Het dialoogvenster **Verzoek doorverbinden** wordt geopend.
- Stap 2** U kunt de gewenste wachtrij selecteren in de vervolgkeuzelijst of het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren. In de vervolgkeuzelijst worden de wachtrijen weergegeven waarnaar u het e-mailverzoek kunt doorverbinden.
- Stap 3** (Optioneel) Klik op het pictogram  (**Lijst vernieuwen**) om de meest recente lijst met-wachtrijen.
- Stap 4** Klik op **Doorverbinden**.
 Het doorverbindverzoek wordt gestart en het dialoogvenster **Redenen voor afronden** wordt weergegeven. Zie [Een reden voor afronden toepassen](#) voor meer informatie.