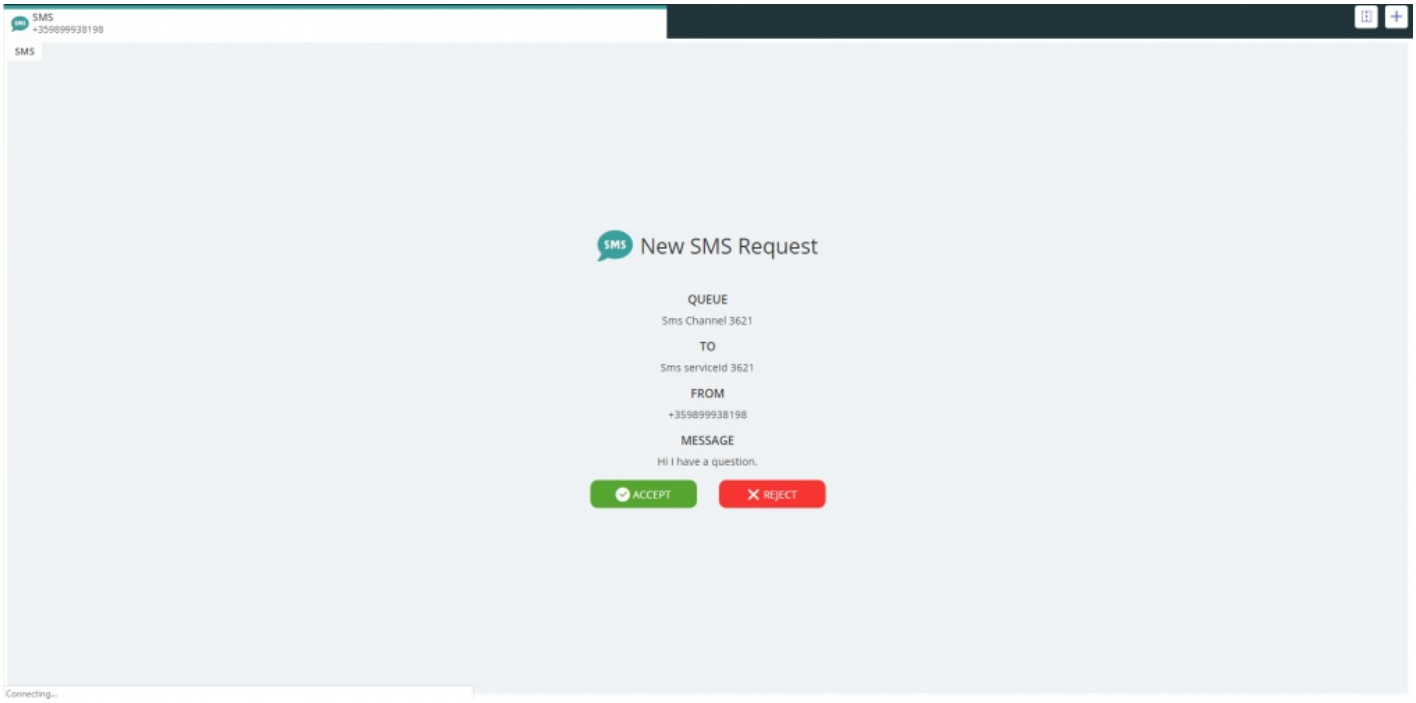
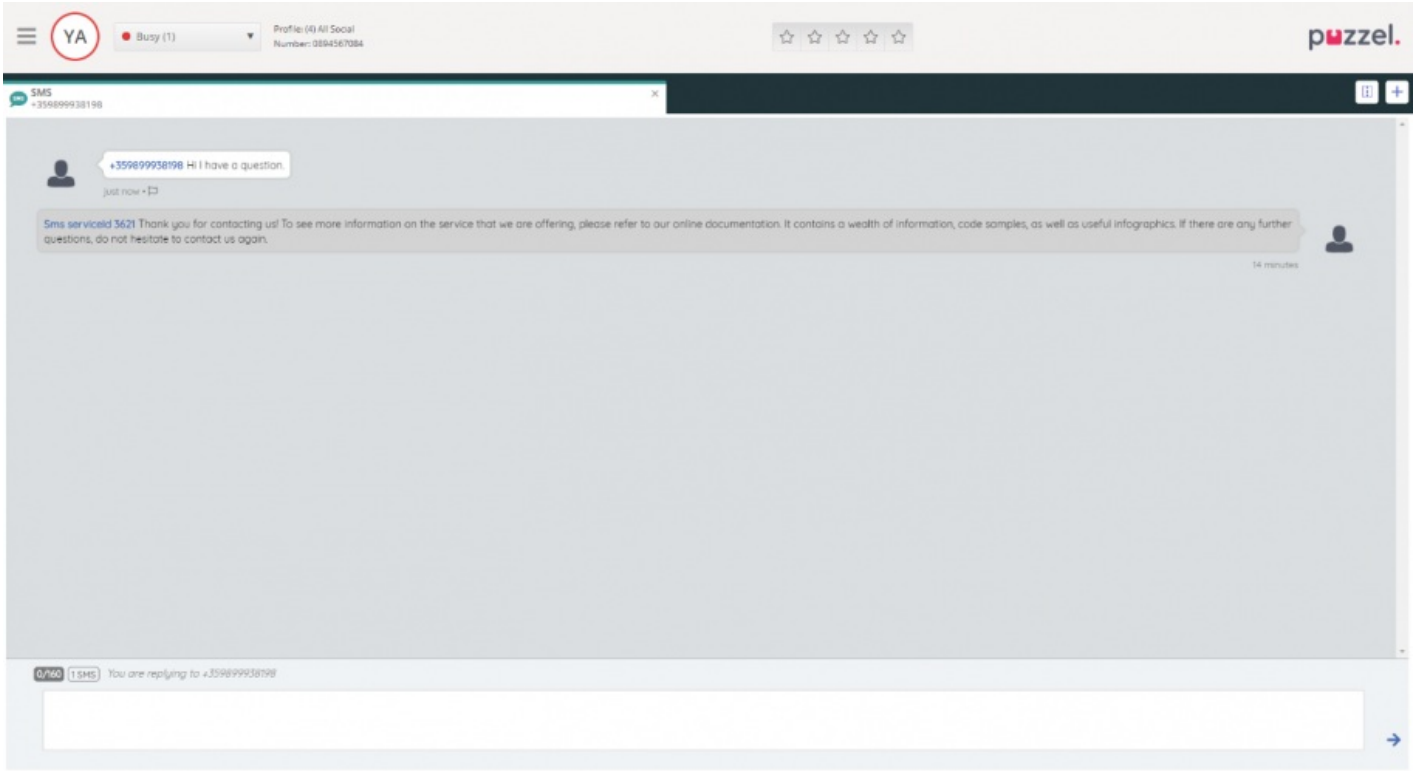
SMS

SMS -kanalen er ikke meget forskellig fra alle andre kilder. Når en agent er logget ind på agentprogrammet, modtager de en standardanmodning, der ser sådan ud:



Når de accepterer anmodningen, får de standardlayoutet for denne anmodning. Dette ser sådan ud:



Layoutet kan opdeles i følgende sektioner:

1. Header - dette er den øverste sektion af applikationen. Den indeholder typen Mediekilde - i dette tilfælde - SMS. Den indeholder også en luk -knap, som kan bruges til at lukke anmodningen, når dette er håndteret.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved. www.puzzel.com

2. Beskedafsnit - dette er den midterste sektion, som indeholder al tilgængelig kommunikation til denne anmodning.

3. Svarafdeling - dette er stedet, hvor en agent kan sende sit svar og sende det ud. Det indeholder svartekstområdet sammen med afsendelsesikonet.
   Derudover indeholder den et par elementer, som er nyindført og specifikke for SMS. Disse er:

   1. Antal tegn - 

- dette symbol holder styr på de resterende tegn. Da SMS har en tegnbegrænsning på 160 tegn, er dette praktisk.

   2. SMS -tæller - en anden tæller, der vises ved siden af karaktertallet, er SMS -tællingen. Når agenten går over en enkelt SMS, opdateres denne tæller. Det ser sådan ud: 

   Den samlede grænse for SMS er 8 beskeder.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved.