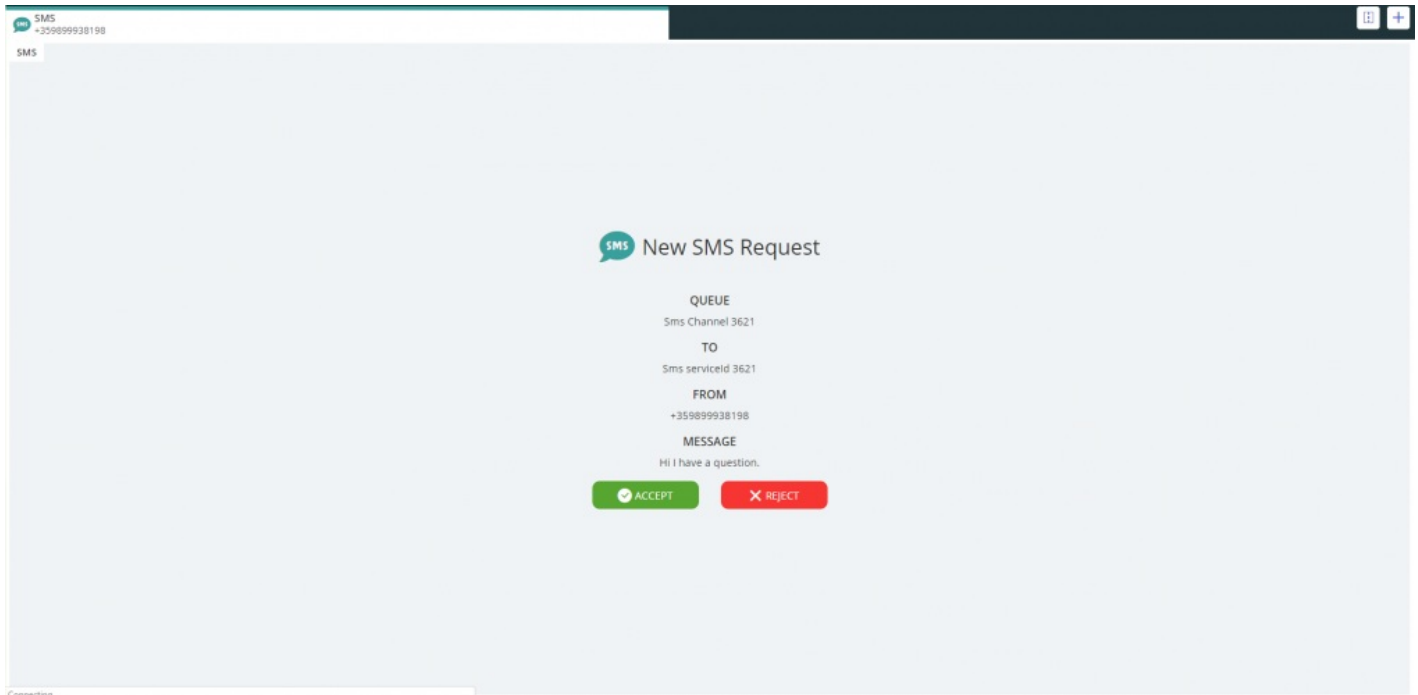
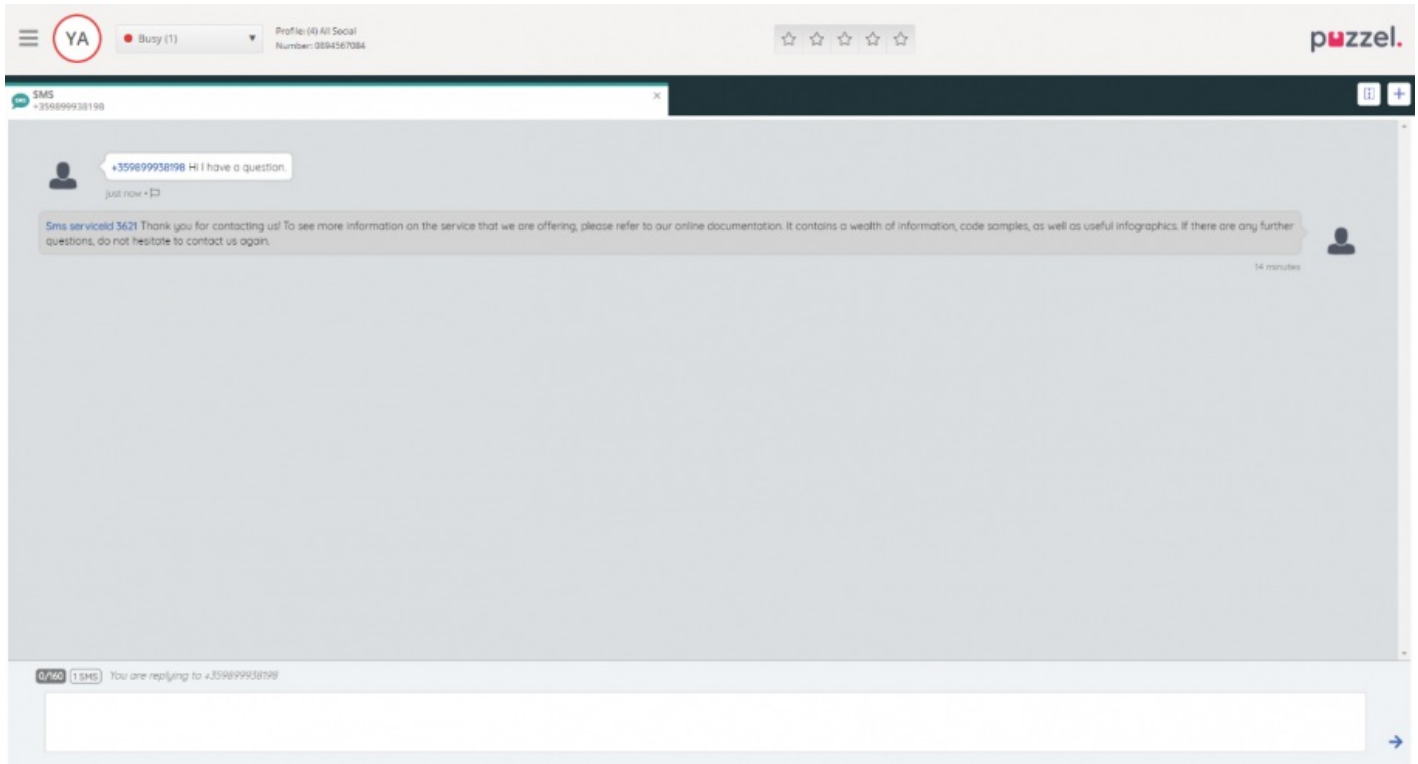


## tekstiviesti

SMS -kanava ei ole kovin erilainen kuin kaikki muut lähteet. Aina kun agentti on kirjautunut agenttisovellukseen, he saavat vakiopyynnön, joka näyttää tältä:



Kun he ovat hyväksyneet pyynnön, heille esitetään tämän pyynnön vakioasettelu. Tämä näyttää tältä:





Asettelu voidaan jakaa seuraaviin osiin:

1. Otsikko - tämä on sovelluksen ylin osa. Se sisältää medialähteen tyyppiä - tässä tapauksessa - tekstiviestin. Se sisältää myös sulkemispainikkeen, jota voidaan käyttää pyynnön sulkemiseen, kun tämä on käsitelty.

2. Viestiosio - tämä on keskimäinen osa, joka sisältää kaiken tämän pyynnön käytettävissä olevan viestinnän.
3. Vastausosio - tämä on paikka, jossa agentti voi lähettää vastauksensa ja lähettää sen. Se sisältää vastaustekstialueen sekä lähetyskuvakkeen.

Lisäksi se sisältää muutamia elementtejä, jotka on juuri otettu käyttöön ja ominaisia tekstiviesteille. Nämä ovat:

1. Merkkimäärä -  - tämä symboli seuraa jäljellä olevia merkkejä. Koska tekstiviestien merkkirajoitus on 160 merkkiä, tämä on kätevää.
2. SMS -määrä - toinen laskuri, joka näkyy merkkien määrän vieressä, on tekstiviestien määrä. Kun agentti on käynyt läpi yhden tekstiviestin, tämä laskuri päivitetään. Se näyttää tältä:   
Tekstiviestien kokonaismäärä on 8 viestiä.