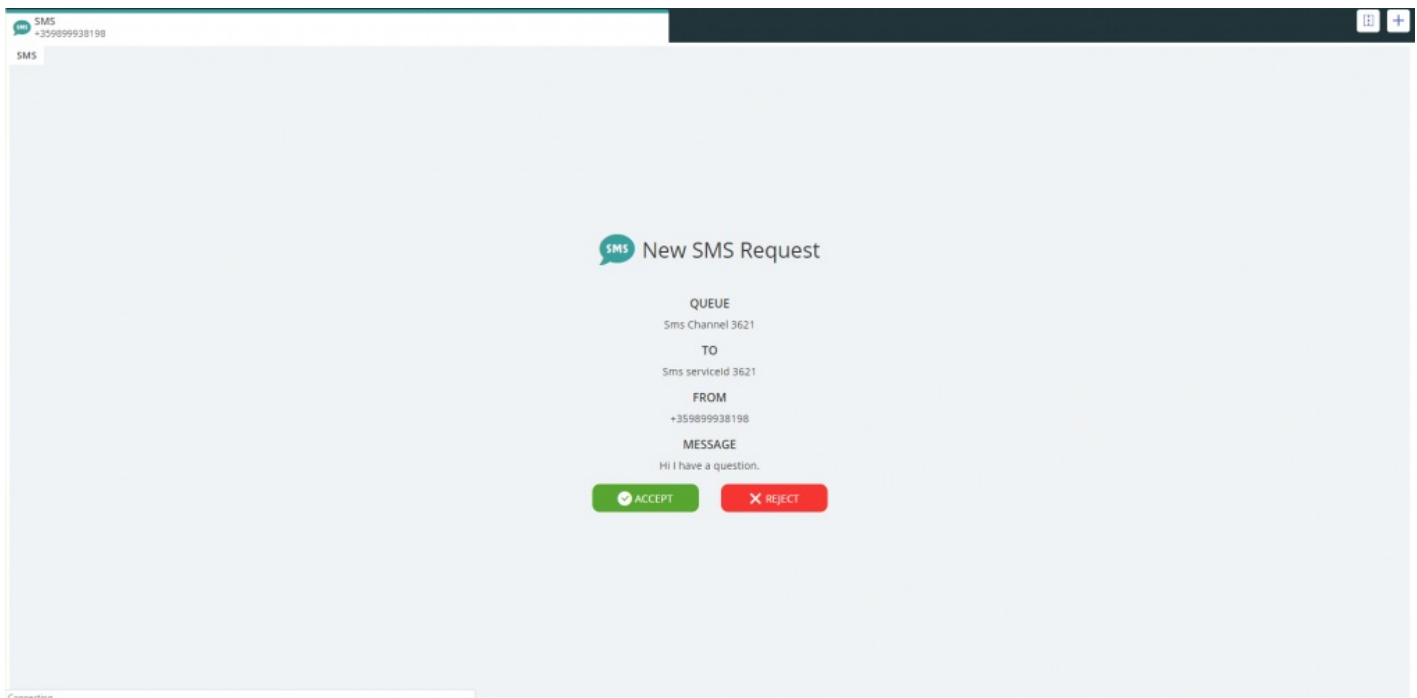
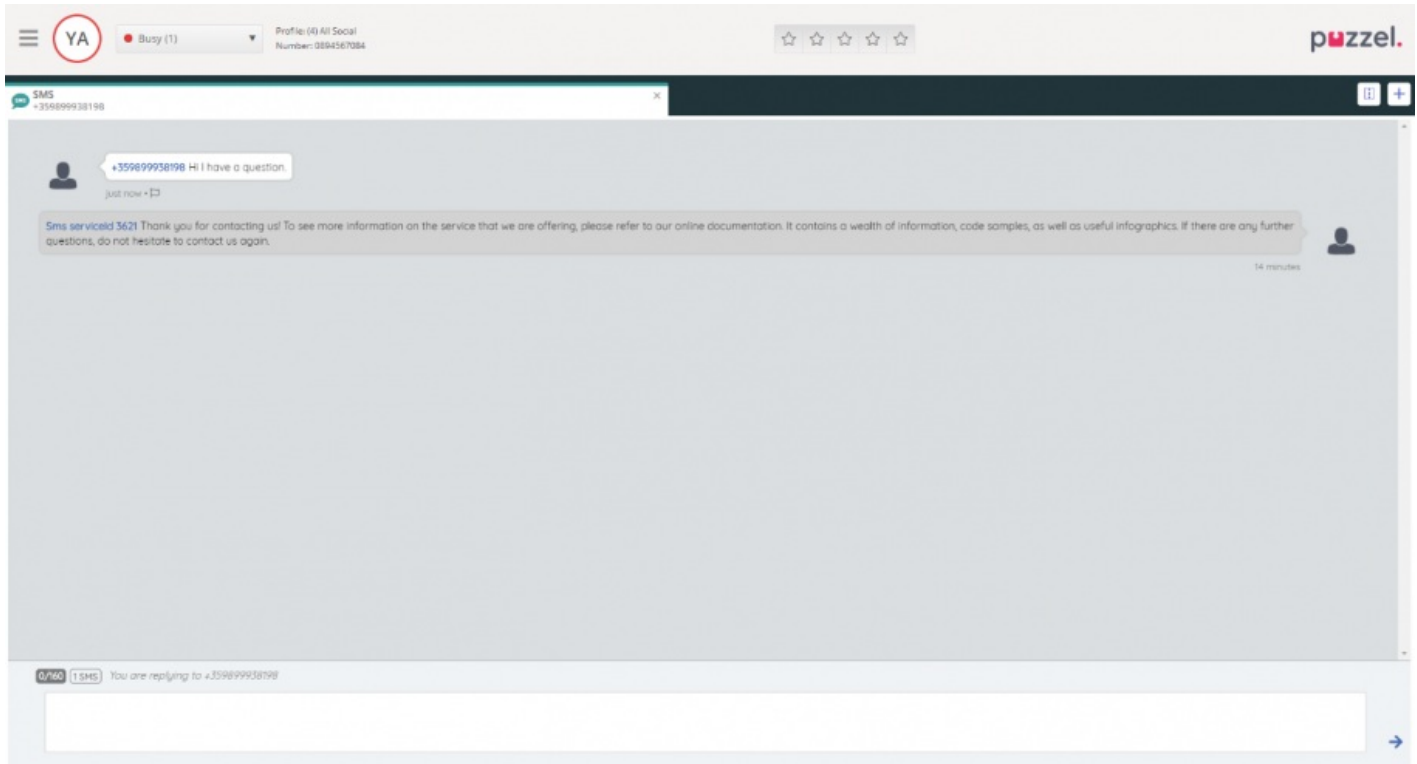


tekstmelding

SMS -kanalen er ikke mye forskjellig fra alle andre kilder. Når en agent er logget inn på agentprogrammet, mottar de en standardforespørsel, som ser slik ut:



Når de godtar forespørselen, blir de presentert med standardoppsettet for denne forespørselen. Dette ser slik ut:



Oppsettet kan deles inn i følgende seksjoner:

1. Topptekst - dette er den øverste delen av applikasjonen. Den inneholder typen Mediekilde - i dette tilfellet - SMS. Den inneholder også en lukkeknapp, som kan brukes til å lukke forespørselen, når dette er håndtert.

2. Meldingsdel - dette er den midterste delen, som inneholder all tilgjengelig kommunikasjon for denne forespørselen.
3. Svar seksjon - dette er stedet hvor en agent kan legge ut svaret sitt og sende det ut. Den inneholder svartekstområdet, sammen med sendeikonet.
I tillegg inneholder den noen få elementer, som er nylig introdusert og spesifikke for SMS. Disse er:

1. Antall tegn -  - dette symbolet holder oversikt over tegnene som gjenstår. Siden SMS har en tegngrense på 160 tegn, er dette nyttig.
2. SMS -telling - en annen teller, som vises ved siden av antall tegn, er SMS -telling. Når agenten går over en enkelt SMS, oppdateres denne telleren. Det ser slik ut: 
Den totale grensen for SMS er 8 meldinger.