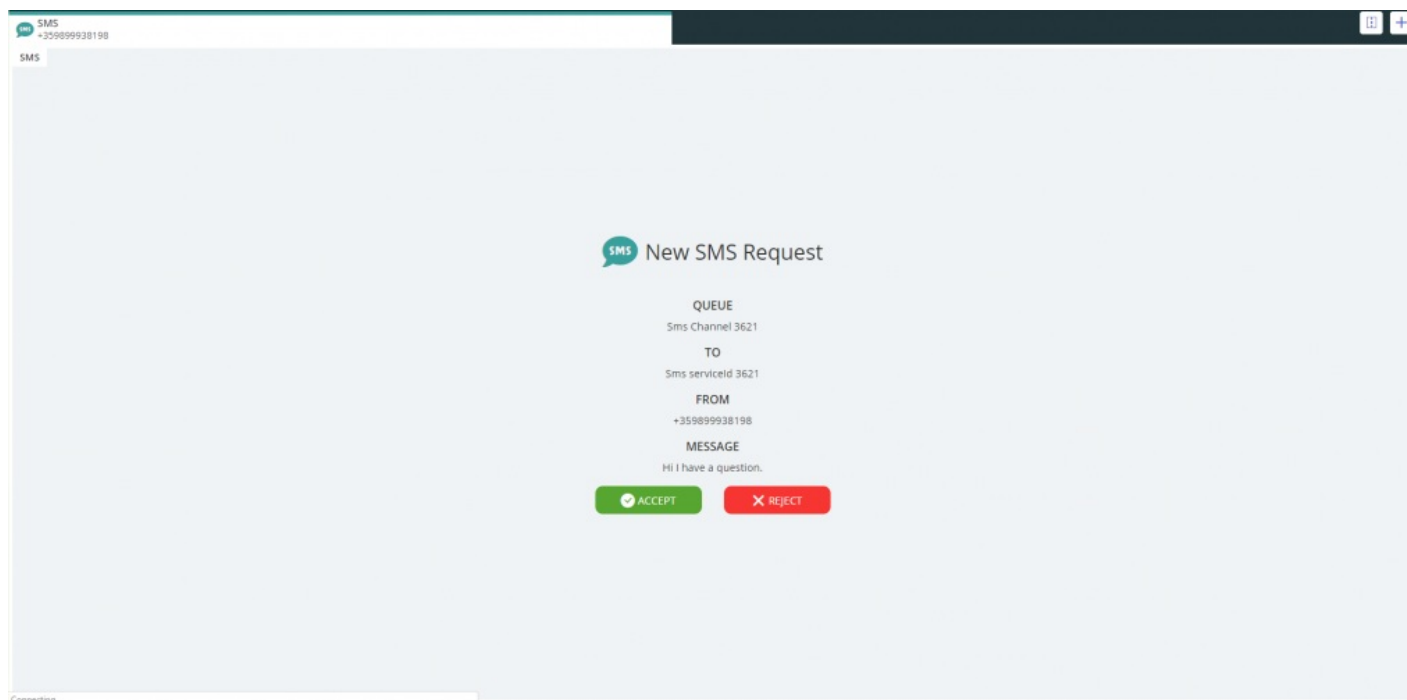
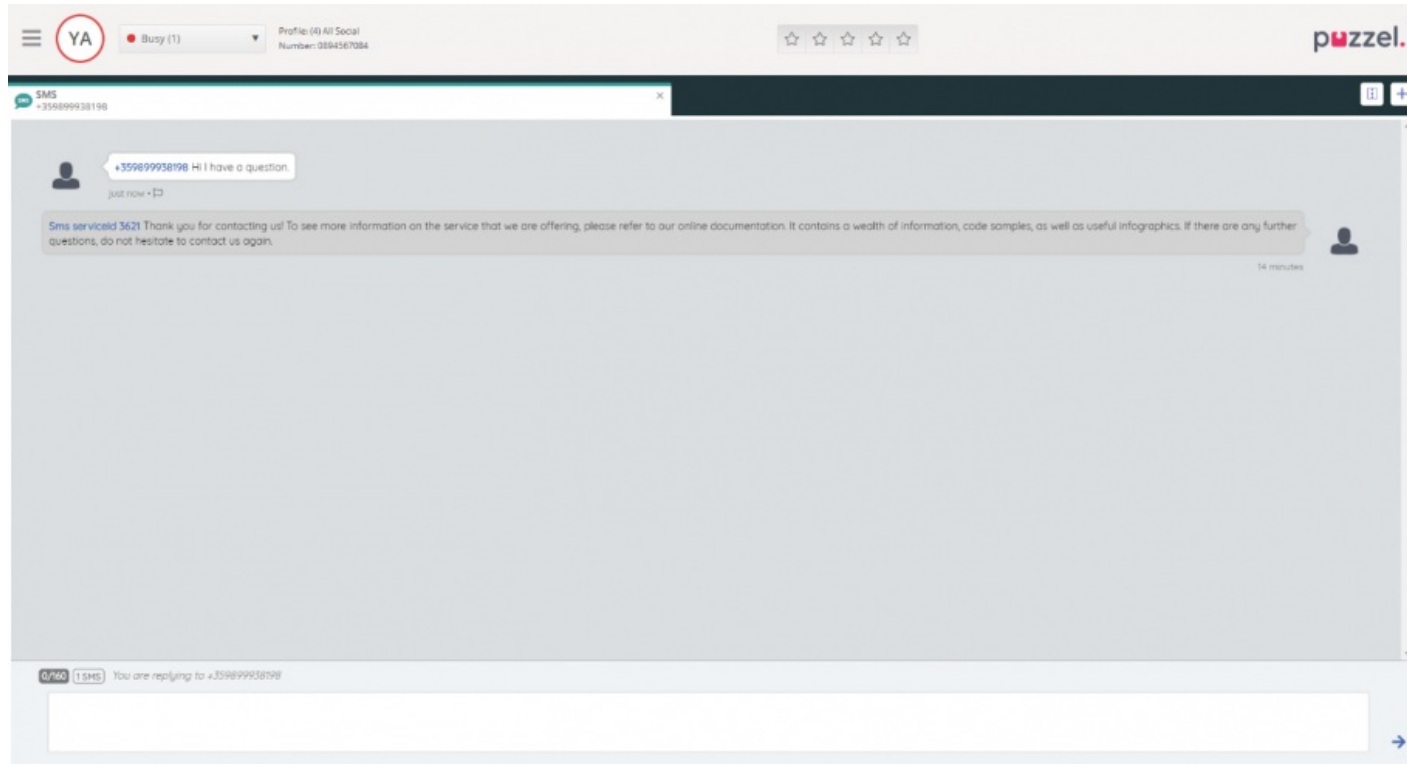


## SMS

SMS -kanalen skiljer sig inte mycket från alla andra källor. När en agent är inloggad i agentprogrammet får de en standardförfrågan som ser ut så här:



När de väl har accepterat förfrågan presenteras standardlayouten för denna begäran. Det här ser ut så här:





Layouten kan delas in i följande avsnitt:

1. Rubrik - detta är den översta delen av applikationen. Den innehåller typen av mediekälla - i detta fall - SMS. Den innehåller också en stängningsknapp, som kan användas för att stänga förfrågan, när detta har hanterats.

2. Meddelande - detta är den mellersta sektionen, som innehåller all tillgänglig kommunikation för denna begäran.

3. Svarssektion - det här är platsen där en agent kan lägga upp sitt svar och skicka ut det. Den innehåller svarstextområdet, tillsammans med skicka -ikonen.

Dessutom innehåller den några element som är nyligen introducerade och specifika för SMS. Dessa är:

1. Antal tecken -  - denna symbol håller reda på de återstående tecknen. Eftersom SMS har en teckengräns på 160 tecken är detta till nytta.
2. SMS -räkning - en annan räknare, som visas bredvid teckenräkningen, är SMS -antalet. När agenten går över ett enda SMS uppdateras denna räknare. Det ser ut så här:   
Den totala gränsen för SMS är 8 meddelanden.