

Business Area	CS	Process Line	Bot - MessagingSession - Case	작성자	김성수	Role	Developer
User Story	고객과의 채팅상담 내역이 남아있는 경우 사례에 연결해 보여줍니다. 사례 처리시 내역을 활용합니다.			작성일자	24. 10. 22	ID	
화면유형	Case, MessagingSession	화면 이름	Bot - MessagingSession	Screen Path	Bot - MessagingSession		
<div><div>Link Message to Case - V1</div><div><div>nts</div><div><div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div>Auto-Layout</div></div><div>Last saved on 2024. 10. 21. 오후 09:39</div><div>Deactivated</div></div></div>				<div>Description</div> <div>&lt;개요&gt;  사용자 : 유저 - 아인슈타인 봇과 Experience Cloud를 통해 고객이 남긴 문의 내역과 라이브 챗 내역이 해당 내역을 통해 생성된 사례에 연동됩니다. 해당 사례에서 내역을 보고 담당자가 수월하게 처리하도록 합니다.</div> <div>&lt;기능설명&gt; 케이스 생성시 연결된 메세징 세션을 Look-up relation으로 연결하여 사례에 해당 어떤 메세지가 연결되어있는지 업데이트합니다. 해당 정보는 bot에서 가져옵니다.</div>			
<div><div><div><div></div><div>Record-Triggered Flow Start</div></div><div><div>Run Immediately</div><div><div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div>getCase Get Records</div><div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div>updateSession Update Records</div><div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div>updateCase Update Records</div><div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div>End</div></div></div></div></div>							