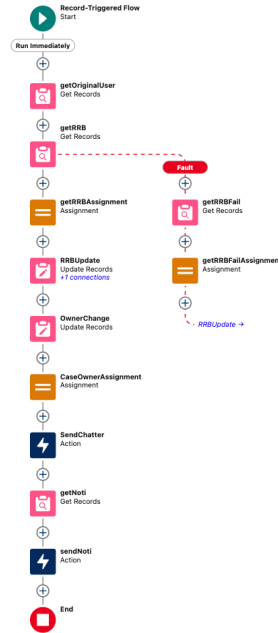


Business Area	CS	Process Line	Case	작성자	김성수	Role	Developer
User Story	User가 Case 진행 단계를 상신으로 설정하면 해당 케이스의 Owner가 매니저로 바뀝니다.			작성일자	24. 10. 22	ID	
화면유형	User- Case	화면 이름	Case Record Page	Screen Path		Case	
<div><div>CaseEscalation - V18</div><div><div>ts</div><div><div>↶</div><div>↷</div><div>⌂</div><div>⚙</div><div>Auto-Layout</div></div><div>Last saved on 2024. 10. 21. 오후 03:19</div><div>Active</div></div></div>				Description			
				<p>&lt;개요&gt;</p> <p>사용자 : 유저</p> <p>- User가 Case를 상신하면, 해당 케이스의 Owner가 Manager 대기열로 바뀌며, Manager들은 Round-Robin 방식으로 돌아가며 사례를 담당하게 됩니다. 해당 매니저는 채터와 Notification을 받게 되며 클릭시 해당 사례 페이지로 이동합니다.</p> <p>&lt;기능설명&gt;</p> <p>케이스가 상신으로 설정 되면 플로우가 트리거됩니다. RoundRobin 오브젝트에서 마지막 assigned time을 체크하여 owner를 변경하며 아무도 설정되어 있지 않으면 연동되어있는 매니저 대기열을 가져와 정렬하고 케이스를 담당시킵니다. 해당 케이스로 연결되는 채터와 노티를 전송합니다. 작업 이후 round robin을 업데이트하여 다음 사례를 대비합니다.</p>			