

IBM Cúram Social Program Management



Guida per Indagini di Cúram

Versione 6.05

IBM Cúram Social Program Management



Guida per Indagini di Cúram

Versione 6.05

Nota

Prima di utilizzare queste informazioni e il prodotto da esse supportato, leggere le informazioni in "Informazioni particolari" a pagina 23

Aggiornato: Maggio 2013

Questa edizione si applica a IBM Cúram Social Program Management v6.0 5 e a tutte le successive release a meno che non diversamente indicato nelle nuove edizioni.

Materiali su licenza - Proprietà di IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. Tutti i diritti riservati.

Indice

Figure v

Tabelle vii

Capitolo 1. Introduzione 1

- 1.1 Scopo 1
- 1.2 A chi è diretta questa guida 1
- 1.3 Prerequisiti. 1
- 1.4 Capitoli in questa guida 1

Capitolo 2. Panoramica del processo di indagine 3

- 2.1 Introduzione 3
- 2.2 Creazione di un'indagine 3
- 2.3 Assegnazione della proprietà dell'indagine 4
- 2.4 Registrazione delle dichiarazioni di un'indagine . 4
- 2.5 Immissione delle conclusioni di una dichiarazione 4
- 2.6 Immissione della risoluzione dell'indagine . . . 5
- 2.7 Approvazione dell'indagine 5
- 2.8 Chiusura e riapertura di un'indagine 6
- 2.9 Sovrascrittura di una conclusione su un'indagine riaperta 6
- 2.10 Riepilogo dei ruoli partecipante sostenuti in un'indagine. 6

Capitolo 3. Strumenti per condurre un'indagine 9

- 3.1 Introduzione 9
- 3.2 Monitoraggio del piano di azione dell'indagine . 9
- 3.3 Traccia degli obiettivi 10
 - 3.3.1 Approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo 10
- 3.4 Utilizzo del log contatto 11
- 3.5 Visualizzazione della cronologia dello stato dell'indagine 12
- 3.6 Determinazione della necessità di un traduttore 12
- 3.7 Gestione delle azioni legali e degli stati legali. . 13

- 3.8 Strumenti aggiuntivi per gestire un'indagine . . 13
 - 3.8.1 Home page dell'investigatore. 13
 - 3.8.2 Indagini personali 14
 - 3.8.3 Query indagine personali 14
 - 3.8.4 Indagini personali approvate di recente . . 14
 - 3.8.5 Indagini personali assegnate di recente . . 14
 - 3.8.6 Indagini personali visualizzate di recente. . 14
 - 3.8.7 Elementi di interesse personali 14
 - 3.8.8 Ricerca di un'indagine 14
 - 3.8.9 Aggiunta di allegati 15
 - 3.8.10 Gestione delle comunicazioni 15
 - 3.8.11 Traccia degli eventi di indagine 15
 - 3.8.12 Immissione di note. 15
 - 3.8.13 Utilizzo di incarichi per gestire il lavoro nelle indagini. 16
 - 3.8.14 Registrazione delle relazioni del caso. . . 16
 - 3.8.15 Ruoli utente 16

Capitolo 4. Amministrazione dell'indagine 17

- 4.1 Introduzione 17
- 4.2 Definizione dei tipi di indagine 17
- 4.3 Configurazione della proprietà dell'indagine . . 17
- 4.4 Configurazione degli obiettivi dell'indagine . . 17
- 4.5 Associazione di obiettivi alle indagini 19
- 4.6 Definizione delle risoluzioni dell'indagine . . . 20
- 4.7 Impostazione di assessment per i tipi di indagine 20
- 4.8 Impostazione dei controlli approvazione indagine 20

Capitolo 5. Conclusione 21

- 5.1 Riepilogo delle funzioni 21
- 5.2 Informazioni aggiuntive 21

Informazioni particolari. 23

- Marchi 25

Figure

Tabelle

1. Stati di elaborazione dell'indagine 12
2. Impostazioni di configurazione degli obiettivi 17

Capitolo 1. Introduzione

1.1 Scopo

Lo scopo di questa guida consiste nel definire la funzionalità fornita dall'applicazione come supporto alla gestione dell'indagine. L'obiettivo finale del processo di indagine è di raccogliere informazioni accurate ed esaurienti per indagare e risolvere dichiarazioni denunciate all'organizzazione, ad esempio, dichiarazioni di frode di indennità o abuso sui minori.

Dopo aver letto questa guida, il lettore dovrebbe avere una conoscenza di base su come vengono create le indagini per gestire e risolvere le dichiarazioni denunciate durante lo screening o l'elaborazione del caso.

1.2 A chi è diretta questa guida

Questa guida è rivolta ad un lettore interessato alla comprensione dei concetti di business della gestione delle indagini.

1.3 Prerequisiti

È utile comprendere in che modo l'applicazione supporta la gestione dei casi, prima di leggere questa guida. Per informazioni sulla gestione dei casi integrati, consultare la Guida per la gestione dei casi integrati di Cúram.

1.4 Capitoli in questa guida

Il seguente elenco descrive i capitoli in questa guida:

Panoramica del processo di indagine

Questo capitolo introduce il concetto di gestione dell'indagine e fornisce una panoramica di come funziona il processo di indagine.

Strumenti per condurre un'indagine

Questo capitolo fornisce le informazioni sugli strumenti facoltativi disponibili per condurre un'indagine.

Amministrazione dell'indagine

Questo capitolo fornisce una panoramica degli aspetti della configurazione di un'indagine come parte dell'amministrazione dell'applicazione.

Capitolo 2. Panoramica del processo di indagine

2.1 Introduzione

Un'indagine è una investigazione delle circostanze correlate ad una dichiarazione. Le organizzazioni di imprese sociali ricevono migliaia di dichiarazioni denunciate ogni anno che devono essere indagate. Esempi includono dichiarazioni di frode di indennità e abuso sui minori. Le dichiarazioni di frode di indennità o di abuso sui minori possono provenire da diverse fonti, ad esempio da gente estranea o da membri della famiglia. Ad esempio, John riceve un'indennità per disabilità poiché non è in grado di lavorare a causa di una lesione alla schiena. Il vicino di John informa l'organizzazione che John sta lavorando in nero e sta quindi commettendo una frode di indennità.

Quando vengono fatte delle dichiarazioni, l'organizzazione deve esaminare i dettagli di ciascuna dichiarazione effettuata per stabilire se è vera e risolvere in modo efficace la questione. Cúram Investigation Management fornisce un meccanismo che consente all'organizzazione di gestire e risolvere le dichiarazioni denunciate. Consente all'organizzazione di avviare un'indagine per una dichiarazione denunciata, registrare i dettagli della dichiarazione, immettere le conclusioni e registrare una risoluzione generale per l'indagine. Un'indagine risolta potrebbe risultare in atto in altri processi. Ad esempio, per dichiarazioni fondate di frode di indennità, l'organizzazione potrebbe decidere di negare i pagamenti indennità all'autore del reato e di mettere in atto un processo per recuperare il denaro dovuto. In alternativa, se è stato deciso che una dichiarazione non è fondata, l'indagine potrebbe essere chiusa.

Questo capitolo fornisce una panoramica del processo di indagine. Il processo di indagine inizia quando viene creata l'indagine. Una volta creata l'indagine, è necessario completare una serie di attività di gestione dell'indagine per poter risolvere e chiudere l'indagine. Tali attività di gestione includono la registrazione di una dichiarazione, il completamento delle conclusioni su una dichiarazione, l'immissione di una risoluzione per l'indagine, l'approvazione dell'indagine e la sua chiusura. Inoltre, è possibile aggiungere qualsiasi persona coinvolta nell'indagine durante il corso di quest'ultima e un'indagine chiusa può essere riaperta, se necessario. Se riaperta, le conclusioni registrate nell'indagine possono essere sovrascritte.

2.2 Creazione di un'indagine

È possibile creare un'indagine a livello di caso integrato o a livello del caso di distribuzione prodotto. In alternativa, è possibile creare un'indagine autonoma. Ad esempio, un'indagine potrebbe essere creata all'interno di un caso di distribuzione prodotto se un cliente è accusato di aver commesso frode come parte di un particolare pagamento di indennità.

Allo stesso modo, se un cliente ha diversi casi di pagamento indennità in corso ed è accusato di aver commesso frode su tutti i pagamenti indennità, l'organizzazione può creare l'indagine all'interno di un caso integrato poiché la dichiarazione è correlata a più di una distribuzione prodotto.

In alternativa, l'organizzazione potrebbe voler gestire le indagini in modo separato rispetto agli altri tipi di elaborazione del caso. In questa situazione, è possibile creare un'indagine autonoma. Il processo di creazione di un'indagine è progettato per essere completamente flessibile. La decisione di creare un'indagine autonoma o un'indagine a livello del caso di distribuzione prodotto o del caso integrato viene presa a discrezione dell'organizzazione.

Le indagini autonome possono essere create per una persona registrata, una persona candidata registrata o un individuo non registrato che viene registrato nel sistema come persona partecipante durante il processo di creazione dell'indagine.

Quando un'indagine viene creata a livello di caso integrato, il cliente principale dell'indagine può essere selezionato tra tutti i membri del caso da cui è stata creata l'indagine.

Se un'indagine viene creata a livello di caso di distribuzione prodotto, il cliente principale dell'indagine viene impostato sul cliente principale del caso in cui è stata creata l'indagine. Una volta creata l'indagine, procede attraverso una serie di attività da parte dell'utente appropriato, ad esempio un operatore del caso.

2.3 Assegnazione della proprietà dell'indagine

L'applicazione fornisce un esempio di strategia di proprietà dell'indagine che può essere sovrascritta dalle agenzie in base alle necessità. Quando viene creata un'indagine autonoma, il sistema imposta automaticamente l'amministratore del cliente principale come proprietario iniziale del caso di indagine. Quando un'indagine viene creata da un caso integrato, il proprietario del caso integrato viene automaticamente impostato come proprietario. La proprietà dell'indagine può essere trasferita. Il proprietario di un'indagine può essere un utente o un gruppo di organizzazioni, ad esempio un'unità organizzativa, una posizione o una coda di lavoro. Se il proprietario dell'indagine viene impostato su un'unità organizzativa, una coda di lavoro o una posizione, qualsiasi utente membro del gruppo di organizzazioni può lavorare sull'indagine. È possibile configurare una strategia di proprietà propria dell'agenzia in base ai suoi requisiti. Per ulteriori informazioni sulla configurazione della proprietà dell'indagine consultare 4.3, "Configurazione della proprietà dell'indagine", a pagina 17.

2.4 Registrazione delle dichiarazioni di un'indagine

Quando viene creata un'indagine, i dettagli della dichiarazione denunciata che ha generato l'indagine devono essere registrati. Lo scopo dell'indagine quindi condotta dall'organizzazione è di dare un fondamento o meno a tali dichiarazioni. Un'indagine può includere una o più dichiarazioni denunciate da un'origine, che può essere anonima, e che crede che alcuni individui siano stati coinvolti in una situazione che richiede un'indagine, ad esempio il percepire in modo fraudolento indennità e/o servizi, oppure l'abuso o la negligenza su un minore.

Le dichiarazioni racchiudono i dettagli relativi a quanto viene indagato, ad esempio, Mary Smith dichiara che John Smith ha abusato sessualmente della figlia Linda Smith e che il presunto abuso ha avuto luogo a casa il 16 giugno 2006.

I dettagli obbligatori vengono registrati, ad esempio il tipo di dichiarazione e la data. Inoltre, vengono registrati l'ubicazione relativa alla dichiarazione, una descrizione della dichiarazione, i partecipanti della dichiarazione ed i relativi ruoli, la data in cui la dichiarazione è stata denunciata ed eventuali ulteriori informazioni, se note.

Le dichiarazioni non possono essere aggiunte, eliminate o modificate dall'interno di un'indagine che è stata inoltrata per l'approvazione, approvata o chiusa. Quando un'indagine viene inoltrata per l'approvazione, viene revisionata da un supervisore, pertanto le dichiarazioni devono rimanere statiche fino a quando il supervisore non decide se approvare o meno l'indagine. Non è possibile aggiungere o modificare dichiarazioni all'interno di indagini approvate o chiuse poiché tali indagini sono di fatto completate.

2.5 Immissione delle conclusioni di una dichiarazione

Una conclusione è una determinazione da parte dell'utente relativa alla fondatezza o meno di una dichiarazione. Una conclusione deve essere registrata su ciascuna dichiarazione nell'indagine per poter risolvere l'indagine. Un utente risolve l'indagine in base alle conclusioni delle dichiarazioni.

Esempi di conclusione per una dichiarazione includono 'Fondato' (fondato/vero), 'Privo di fondamento' (infondato/falso) e 'Indicato'. Una conclusione 'Indicata' viene utilizzata quando l'organizzazione ha prove sufficienti per suggerire che una dichiarazione è vera, tuttavia la prova non è abbastanza valida da

garantire una conclusione fondata. In questa situazione l'utente potrebbe preferire l'immissione di una conclusione 'Indicata' piuttosto che 'Priva di fondamento'.

Una conclusione non può essere modificata in un'indagine che è stata inoltrata per l'approvazione, approvata o chiusa. Quando un'indagine viene inoltrata per l'approvazione, viene revisionata da un supervisore e quindi le conclusioni della dichiarazione devono rimanere statiche fino a quando il supervisore non decide se approvare o meno l'indagine. Le conclusioni della dichiarazione non possono essere modificate su un'indagine approvata o chiusa perché tali indagini sono di fatto completate.

Le conclusioni che possono essere immesse su una dichiarazione sono configurate come elementi di una tabella di codici come parte dell'amministrazione del sistema. Per informazioni sull'aggiunta di elementi di tabella di codici alle tabelle di codici, consultare Guida per la configurazione del sistema di Cúram.

2.6 Immissione della risoluzione dell'indagine

Una volta immesse le conclusioni della dichiarazione, viene registrata una risoluzione generale. La risoluzione generale viene determinata dall'utente, che utilizza il miglior giudizio possibile basandosi sulle dichiarazioni e le conclusioni esistenti sull'indagine. Ad esempio, una risoluzione 'Fondato' potrebbe essere indicata per un'indagine se almeno una delle dichiarazioni ha ricevuto una conclusione 'Fondato' e devono essere intraprese ulteriori azioni dall'organizzazione. Questo potrebbe implicare un evento flusso di lavoro di sospensione del pagamento che verrà attivato nel caso in cui un'indagine di sospetta frode di indennità risultasse fondata.

Le risoluzioni che è possibile immettere vengono ereditate da quelle configurate per il tipo di indagine durante l'amministrazione del sistema. Verrà generato anche qualsiasi evento flusso di lavoro associato alla configurazione della risoluzione quando quella risoluzione viene immessa in un'indagine.

2.7 Approvazione dell'indagine

Una volta che un utente registra una risoluzione per l'indagine, l'indagine deve essere approvata. Lo scopo di questa fase consiste nel verificare che le dichiarazioni, le conclusioni e la risoluzione generale immesse siano corrette. La fase di approvazione dell'indagine fornisce all'utente appropriato, ad esempio il supervisore dell'indagine, l'opportunità di approvare o rifiutare le conclusioni documentate dall'utente. Questo è importante perché spesso queste conclusioni indicano se i servizi in corso devono essere forniti al cliente. Ad esempio, il supervisore dell'indagine potrebbe non essere d'accordo con una particolare conclusione che l'utente ha fornito ad una dichiarazione o con la risoluzione generale fornita.

Quando una risoluzione viene registrata su un'indagine, l'indagine viene inoltrata per l'approvazione e viene approvata o rifiutata. Se i dettagli registrati per l'indagine e la risoluzione consigliata sono ritenuti appropriati, viene approvata manualmente. Se è richiesto lavoro aggiuntivo o la risoluzione non è corretta, l'indagine viene rifiutata e restituita all'utente per la modifica. Se l'utente dispone dei diritti di approvazione dell'indagine come parte del proprio profilo di sicurezza, o se il supervisore dell'indagine inoltra l'indagine per l'approvazione, l'indagine viene approvata automaticamente.

Le indagini inoltrate per l'approvazione hanno come stato 'inoltrato'; le indagini approvate hanno come stato 'approvato'. Se l'indagine viene rifiutata, deve essere inoltrata nuovamente per poter avanzare.

Notare che alcune organizzazioni potrebbero non richiedere l'inoltro dell'indagine ad un supervisore di indagine per l'approvazione. La funzionalità dell'indagine può essere configurata per supportare la funzionalità di controllo approvazione, che consente ad un'organizzazione di determinare la percentuale di indagini che devono essere approvate manualmente da un supervisore. Per informazioni sull'impostazione dei controlli di approvazione, consultare la sezione 4.6.

2.8 Chiusura e riapertura di un'indagine

Se non è necessario ulteriore coinvolgimento da parte dell'organizzazione, un'indagine può essere chiusa in qualsiasi fase. Ad esempio, un'indagine può essere chiusa se una dichiarazione registrata sull'indagine viene ritirata.

Un'indagine in genere viene chiusa quando tutte le dichiarazioni dell'indagine sono state risolte, le conclusioni dell'indagine non richiedono ulteriori azioni da parte dell'organizzazione, e l'indagine viene approvata.

Quando un'indagine viene chiusa, viene specificato il motivo della chiusura. Dopo la chiusura di un'indagine, i dettagli della chiusura possono essere modificati da un utente.

A volte, un'indagine completata e chiusa potrebbe dover essere riaperta. Ad esempio, un'indagine chiusa potrebbe dover essere riaperta per diversi motivi, come:

- La decisione originale dell'indagine non era corretta.
- Nuove informazioni giustificano una conclusione diversa sulla dichiarazione; e/o
- L'indagine è stata chiusa per errore.

Quando un'indagine viene riaperta, viene specificato il motivo della riapertura.

2.9 Sovrascrittura di una conclusione su un'indagine riaperta

Se un'indagine viene riaperta, è possibile sovrascrivere una conclusione registrata in precedenza su una dichiarazione. Ad esempio, se la conclusione originale registrata sulla dichiarazione viene ritenuta non corretta, può essere sovrascritta ed è possibile immettere una nuova conclusione.

Per poter completare la sovrascrittura di una conclusione, l'utente deve specificare il motivo del cambiamento di conclusione e la data di entrata in vigore della nuova conclusione.

Viene automaticamente istituita una cronologia delle conclusioni per tutte le conclusioni della dichiarazione. La cronologia delle conclusioni registra i dettagli di ciascuna conclusione, la data di entrata in vigore e il motivo della sovrascrittura, se applicabile.

2.10 Riepilogo dei ruoli partecipante sostenuti in un'indagine

I partecipanti all'indagine sono partecipanti che sostengono un ruolo direttamente o indirettamente in un'indagine. Durante il corso dell'indagine è possibile aggiungere ulteriori partecipanti che non sono stati registrati nell'indagine quando è stata creata. Questi partecipanti possono essere aggiunti manualmente da un utente o automaticamente dal sistema quando un partecipante viene selezionato da un utente come partecipante in una dichiarazione o come origine della dichiarazione.

Un partecipante alla dichiarazione è un partecipante che ha un ruolo in una dichiarazione. Esempi di ruoli di un partecipante alla dichiarazione possono essere la presunta vittima, il presunto autore del reato o una parte interessata. Un partecipante alla dichiarazione può essere un partecipante al caso esistente, un partecipante registrato identificato tramite una ricerca di partecipante o un partecipante non registrato. Quando un partecipante registrato o non registrato ha un ruolo in una dichiarazione e viene aggiunto alla dichiarazione, il sistema lo aggiunge automaticamente all'indagine come partecipante al caso e gli assegna il ruolo di 'membro del caso'.

Anche l'origine della dichiarazione viene considerata un partecipante alla dichiarazione. L'origine può essere un partecipante al caso esistente, un partecipante registrato o un partecipante non registrato. Quando ad una dichiarazione viene aggiunta un'origine che non è un partecipante al caso, il sistema aggiunge automaticamente l'origine all'indagine come partecipante al caso e assegna al partecipante il ruolo di 'denunciante della dichiarazione'.

È possibile aggiungere più partecipanti ad una dichiarazione. Ad ogni partecipante alla dichiarazione aggiunto viene assegnato un ruolo. Un partecipante può avere più ruoli in una dichiarazione. Ad esempio, un partecipante che ha il ruolo di presunta vittima può anche essere l'origine della dichiarazione.

Capitolo 3. Strumenti per condurre un'indagine

3.1 Introduzione

L'applicazione fornisce una serie di strumenti facoltativi per condurre un'indagine. Questo capitolo fornisce le informazioni su tali strumenti. L'organizzazione può utilizzare questi strumenti nel corso dell'indagine per:

- Monitorare i piani di azione per il corso di un'azione da intraprendere nel caso in cui venga emesso un mandato per una dichiarazione.
- Utilizzare gli obiettivi per tenere traccia degli eventi significativi che si verificano durante il corso di un'indagine.
- Gestire un log contatto dettagliato dei colloqui e degli incontri con le varie fonti dell'indagine.
- Seguire l'avanzamento dell'indagine nell'arco del suo ciclo di vita utilizzando la cronologia dello stato dell'indagine.
- Determinare la necessità di un traduttore per la mediazione tra il cliente principale di un'indagine e un operatore del caso
- Gestire le azioni legali e lo stato legale dei partecipanti all'indagine
- Utilizzare strumenti standard all'interno delle indagini.

3.2 Monitoraggio del piano di azione dell'indagine

I piani di azione vengono creati per identificare le azioni richieste per gestire le necessità dei partecipanti interessati durante il processo di indagine. Il piano di azione documenta la situazione che richiede un'azione che interessa ciascun partecipante, le eventuali dichiarazioni correlate e le date previste ed effettive per gestire la situazione. Esempi di situazioni includono un interesse per la sicurezza di un minore a causa di presunto abuso fisico da parte di un membro della famiglia. Le azioni richieste per gestire ciascuna situazione vengono anche documentate, incluso i partecipanti al caso o l'utente responsabile del completamento di ciascuna azione. Le situazioni contenute in un piano di azione possono essere associate ad un'azione quando vengono registrate o possono esistere in modo indipendente all'interno del piano di azione per essere associate ad azioni in una data successiva. Inoltre, le azioni all'interno di un piano di azione possono essere associate ad una o più situazioni quando vengono registrate o possono esistere in modo indipendente per essere associate alle situazioni in una data successiva. È possibile creare più piani di azione per una data indagine.

In genere un piano di azione è un accordo volontario tra un partecipante e l'organizzazione. Ad esempio, la madre di John dichiara che è stato abusato fisicamente dal padre. Un operatore del caso conduce un'indagine sulla dichiarazione e decide che è fondata. Basandosi sull'interazione con la madre di John, l'operatore del caso stabilisce che è nell'interesse di John rimanere nella casa familiare se le preoccupazioni relative al padre di John vengono gestite nel modo appropriato. Freddie crea un piano di azione di quattro settimane per John con i dettagli della situazione che richiede un'azione, la data prevista entro cui la situazione deve essere gestita e l'azione richiesta per risolvere la situazione. Ad esempio, per gestire la situazione della sicurezza di John, suo padre aderirà immediatamente ad un programma di dipendenza da droghe come degente nell'ospedale locale, completando il programma con esito positivo prima di tornare a casa. Dopo aver parlato con Freddie, il padre di John acconsente a ricoverarsi appena possibile come degente all'ospedale locale per il programma di abuso di droghe. La famiglia inoltre acconsente a visite settimanali di Freddie per constatare i progressi di John e della sua famiglia.

Oltre ad essere disponibile per essere utilizzato nelle indagini, un'agenzia SEM potrebbe anche scegliere di implementare piani di azione per essere utilizzati in qualsiasi altro tipo di caso possa trarre vantaggio dall'avere un piano di azione associato.

3.3 Traccia degli obiettivi

Nell'applicazione, la funzionalità dell'obiettivo viene utilizzata per tenere traccia del completamento di eventi o incarichi significativi durante il ciclo di vita di un'indagine. Ad esempio, è possibile creare un obiettivo per tenere traccia dell'avanzamento del contatto iniziale con il partecipante indagato. Agli obiettivi è possibile assegnare un utente diverso dal proprietario dell'indagine perché prenda possesso di un obiettivo.

L'applicazione fornisce la possibilità di creare obiettivi manualmente. Quando viene creato, ciascun obiettivo ha una data di inizio prevista e una data di fine prevista. Viene quindi immessa una data di inizio effettiva per indicare che l'obiettivo è in corso ed una data di fine effettiva per indicare che è stato completato.

Nel caso in cui la data di inizio prevista per un obiettivo sia trascorsa e l'obiettivo non sia ancora iniziato, è possibile avviare un processo di flusso di lavoro per notificare al proprietario del caso che l'obiettivo ha passato la data entro cui sarebbe dovuto iniziare. Allo stesso modo è possibile avviare un processo di flusso di lavoro per notificare al proprietario del caso che la data di fine prevista per un obiettivo è stata raggiunta e l'obiettivo non è stato ancora completato. Un'agenzia può anche scegliere di definire un proprio processo di flusso di lavoro per soddisfare eventuali specifici requisiti dell'agenzia quando le scadenze dell'obiettivo non vengono rispettate.

L'applicazione inoltre supporta la creazione automatica e il completamento degli obiettivi quando gli eventi si verificano all'interno di un'indagine. Ad esempio, l'obiettivo di tenere traccia dell'avanzamento del contatto iniziale potrebbe essere creato automaticamente dal sistema nella data in cui viene creata un'indagine e chiuso automaticamente dal sistema quando il contatto iniziale con il cliente è stato registrato.

Nota: L'applicazione fornisce la funzionalità per configurare la creazione automatica degli obiettivi; tuttavia, è necessaria qualche operazione di sviluppo per istituire la creazione automatica degli obiettivi. Per ulteriori informazioni, consultare la documentazione Cúram Milestone Developers Guide. Sia gli obiettivi creati manualmente che quelli creati automaticamente si basano su configurazioni obiettivo impostate come parte dell'amministrazione dell'indagine (consultare 4.4, "Configurazione degli obiettivi dell'indagine", a pagina 17).

3.3.1 Approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo

Considerando che gli obiettivi vengono utilizzati per tenere traccia di importanti eventi dell'indagine nel tempo, potrebbe essere necessaria una richiesta di esonero dall'obiettivo per poter modificare le date di inizio e di fine previste dell'obiettivo per un obiettivo creato automaticamente. Le date di inizio e di fine previste per gli obiettivi creati manualmente possono essere modificate senza una richiesta di esonero. Il processo di approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo viene utilizzato per confermare che le modifiche alle date dell'obiettivo sono valide. Una volta approvata la richiesta inoltrata, le nuove date di inizio e/o di fine previste diverranno effettive.

Le richieste di esonero dall'obiettivo possono essere inoltrate, ovvero le date previste per un obiettivo possono essere modificate, solo se è stata configurata l'impostazione Estensione della data prevista consentita. Il processo di approvazione (ovvero la necessità di inoltrare una richiesta di esonero per l'approvazione) per queste richieste sarà necessaria solo se è stata configurata anche l'impostazione Esonero richiesto. Se l'impostazione Esonero richiesto non è stata configurata, un utente potrà modificare le date di inizio e/o fine previste direttamente. Per una descrizione di queste impostazioni, consultare 4.4, "Configurazione degli obiettivi dell'indagine", a pagina 17.

Le impostazioni di controllo approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo per un obiettivo determinano la percentuale di richieste di esonero inoltrate per un obiettivo di un tipo particolare che deve essere esaminato da un supervisore dell'indagine. Ad esempio, è possibile configurare un controllo di approvazione su un obiettivo che richiede il 60% di approvazione di tutte le richieste inoltrate; il 40%

non richiederà l'approvazione. L'impostazione di controlli di approvazione a livello dell'obiettivo controlla tutti gli obiettivi di un tipo particolare. I controlli di approvazione delle richieste di esonero dall'obiettivo possono essere impostati anche a livello di organizzazione e di utente, dove le impostazioni della configurazione utente hanno la precedenza sulle impostazioni dell'unità organizzativa e dell'obiettivo, e le impostazioni dell'unità organizzativa su quelle dell'obiettivo. Di conseguenza le impostazioni del controllo di approvazione per un tipo particolare di obiettivo sono l'ultimo passo nella valutazione da parte del sistema sulla necessità o meno di un'approvazione della richiesta di esonero. In altre parole, quando una richiesta di esonero viene inoltrata per l'approvazione da un utente, il sistema prima verifica le impostazioni del controllo approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo dell'utente, quindi le impostazioni del controllo approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo per l'unità organizzativa a cui appartiene l'utente. Dopo aver verificato queste impostazioni, il sistema controlla le impostazioni di approvazione a livello dell'obiettivo. Il sistema può determinare in qualsiasi punto del processo che la richiesta di esonero richiede l'approvazione.

Il processo di approvazione viene avviato quando un utente inoltra una richiesta di esonero dall'obiettivo. Se non richiede l'approvazione, l'esonero viene approvato automaticamente e le modifiche della data dell'obiettivo divengono effettive. Se l'esonero richiede l'approvazione, lo stato è 'inoltrato'. Notare che può essere in stato 'inoltrato' solo un unico esonero per obiettivo.

Viene inviata una notifica all'utente o al gruppo di utenti appropriato per l'approvazione o il rifiuto della richiesta di esonero. Quando l'utente approva la richiesta di esonero, lo stato della richiesta di esonero cambia in approvato e le modifiche della data divengono effettive. In alternativa, l'utente può rifiutare la richiesta di esonero e lo stato viene impostato su rifiutato.

3.4 Utilizzo del log contatto

Un log contatto gestisce i dettagli di qualsiasi azione di follow-up intrapresa per l'indagine. Un log contatto include uno o più contatti associati, che possono essere condotti di persona, tramite email, telefono o copia cartacea. La gestione dei contatti nel log contatto implica una documentazione di dettagli accurati delle interazioni quali quelle con la seguente natura:

- Contatti individuali con il presunto autore di abuso, la presunta vittima o altro partecipante all'indagine
- Contatti con partecipanti ma non al caso, come dottori o polizia, ecc.

Il log contatto fornisce all'utente un modo per registrare date e dettagli importanti relativi a ciascun contatto, come il partecipante che a cui il contatto è interessato, ulteriori partecipanti, l'ubicazione, lo scopo, la data e ora di inizio, il tipo, il metodo e il resoconto di supporto. È possibile specificare uno o molti partecipanti interessati per un contatto e vengono selezionati tra i partecipanti al caso esistenti dell'indagine. Come parte dell'amministrazione dell'applicazione, un amministratore può configurare se tutti i partecipanti al caso devono essere disponibili per la selezione, o solo i membri del caso. È possibile inoltre associare più partecipanti al contatto, che possono essere selezionati tra i partecipanti al caso esistenti, le persone registrate e gli utenti registrati.

Il log contatto inoltre fornisce un meccanismo per caricare e memorizzare più allegati, come la scansione di documenti (lettere, fotografie e moduli prova) ricevuti come parte del processo investigativo.

La funzione di anteprima consente all'utente di visualizzare un'istantanea dei dati chiave di qualsiasi contatto correlato a quel log contatto. È possibile inoltre visualizzare in anteprima uno o più contatti come parte di uno specifico log contatto. Inoltre gli utenti possono anche cercare un contatto specifico.

Le informazioni registrate in un log contatto sono utili all'organizzazione per valutare l'indagine, e forniscono la base per determinare i piani o le azioni appropriati richiesti per condurre con successo l'indagine.

3.5 Visualizzazione della cronologia dello stato dell'indagine

Una cronologia dello stato viene gestita automaticamente per tutte le indagini. I record della cronologia dello stato descrivono in dettaglio ciascuna modifica di stato a cui l'indagine è stata sottoposta nel corso del suo ciclo di vita. La cronologia dello stato viene aggiornata automaticamente quando un utente inoltra un'indagine per l'approvazione, oppure approva o rifiuta un'indagine.

Ogni volta che il sistema rileva un'istanza di elaborazione di un'indagine, viene aggiunta alla cronologia. La cronologia visualizza un record dell'indagine, lo stato e la data di entrata in vigore della modifica dello stato. La data di entrata in vigore consente all'utente di determinare la durata di ciascuno stato. La cronologia dello stato consente ad un utente di tenere traccia dell'avanzamento di un'indagine dal momento in cui viene creata alla sua chiusura.

Ogni indagine ha uno stato che descrive il suo avanzamento durante il processo di indagine. Esistono cinque stati di indagine: aperto, inoltrato, approvato, rifiutato e chiuso. Ogni stato cambia durante l'elaborazione dell'indagine.

La seguente tabella descrive ciascuno stato dell'indagine:

Tabella 1. Stati di elaborazione dell'indagine.

Questa tabella descrive gli stati di elaborazione che un'indagine può avere.

Stato	Descrizione
Aperto	Uno stato di indagine è 'aperto' quando l'indagine viene inizialmente creata sul sistema. Un'indagine può avere uno stato aperto anche se è stata chiusa e riaperta.
Inoltrato	Uno stato di indagine è 'inoltrato' quando l'indagine è stata inoltrata per l'approvazione.
Approvato	Uno stato di indagine è 'approvato' quando l'indagine è stata approvata da un utente autorizzato, ad esempio un supervisore dell'indagine, o è stata approvata automaticamente dal sistema.
Rifiutato	Uno stato di indagine è 'rifiutato' se l'indagine non passa il processo di approvazione ed è stata 'rifiutata' da un utente autorizzato, ad esempio un supervisore dell'indagine. Un'indagine rifiutata può essere modificata ed essere inoltrata nuovamente per l'approvazione.
Chiuso	Uno stato di indagine è 'chiuso' se l'indagine è stata completata e non sono richieste ulteriori azioni. Se non sono richieste ulteriori azioni, le indagini vengono chiuse manualmente da un utente.

3.6 Determinazione della necessità di un traduttore

L'organizzazione potrebbe occasionalmente richiedere un traduttore per la mediazione tra il cliente primario dell'indagine e un operatore del caso. I servizi di traduzione potrebbero essere richiesti se gli utenti che lavorano su una indagine non sono in grado di interagire con un cliente nella sua lingua preferita. La lingua preferita di un cliente viene registrata quando il cliente è registrato con l'organizzazione. Ad esempio, quando James Smith è registrato con l'organizzazione, la sua lingua preferita è registrata come "Spagnolo" e non può parlare nessun'altra lingua. Per poter interagire con il cliente, l'operatore del caso responsabile dell'indagine deve essere in grado di interagire con James in spagnolo o avere un traduttore che possa fungere da mediatore tra di loro.

La determinazione della necessità di un traduttore viene valutata in base ai requisiti di traduzione presenti su una singola indagine. Ad esempio, un cliente potrebbe richiedere servizi di traduzione su un'indagine ma non su un'altra. La necessità di un traduttore per un cliente può essere registrata manualmente da un operatore del caso o può essere determinata automaticamente dal sistema. Se la

necessità di traduzione per un cliente viene impostata manualmente da un operatore del caso o automaticamente dal sistema dipende da un'impostazione della configurazione che viene impostata sul tipo di indagine su cui si basa l'indagine come parte dell'amministrazione dell'applicazione.

Il sistema determina la necessità di un traduttore verificando se le abilità linguistiche dell'operatore del caso corrispondono alla lingua preferita del cliente. In caso contrario, il sistema ha determina che è richiesto un traduttore. Un utente può aggiornare anche manualmente i requisiti di traduzione per un caso, anche se sono stati inizialmente determinati dal sistema. Se è richiesto un traduttore per un cliente, gli utenti ne vengono informati quando visualizzano i dettagli del partecipante al caso del cliente. Inoltre, il sistema visualizza la lingua preferita del cliente che richiede i servizi di traduzione.

3.7 Gestione delle azioni legali e degli stati legali

Gli operatori del caso possono acquisire le azioni legali intraprese durante il corso di un'indagine. Le azioni legali vengono utilizzate per gestire le direttive, le azioni o altre attività relative ai partecipanti dell'indagine condotte da un'autorità legale. Esempi di direttive e azioni includono udienze, petizioni ed ordini. Ad esempio, un tribunale potrebbe ordinare ad un partecipante con precedenti di violenza di stare lontano dall'abitazione familiare. In alternativa, l'agenzia potrebbe preparare una petizione per un tribunale per arrestare un partecipante che ha commesso un reato. Le azioni legali possono derivare da un'altra azione legale, decisione o qualsiasi altro motivo sia ritenuto appropriato dall'agenzia. Ad esempio, un'azione legale come una petizione di custodia temporanea potrebbe comportare la pianificazione di un'udienza di custodia temporanea come risultato della petizione.

Sono supportate tre categorie principali di azioni legali: petizione legale, udienza legale e ordine legale

Un operatore del caso può inoltre documentare lo stato legale di un partecipante all'indagine. Quando prende una decisione in merito a quanto accadrà a un partecipante, un tribunale determina uno stato legale. Degli esempi di stati legali includono giudicato, tutore legale, diritti parentali terminati, custodia parentale e custodia temporanea. Durante il corso di un caso di un'azione legale, lo stato legale di un partecipante potrebbe cambiare. Un operatore del caso può accedere alle modifiche nello stato legale di un partecipante e tenerne traccia. Viene gestita una cronologia dello stato legale di un partecipante per consentire all'operatore del caso di vedere in che modo è cambiato lo stato legale di un partecipante nel tempo, ad esempio lo stato legale di un partecipante potrebbe inizialmente essere stato 'custodia temporanea' ma poi essere divenuto 'diritti parentali terminati' quando non esisteva più la possibilità che il partecipante tornasse a casa. Gli stati legali non sono legati ad azioni legali ma possono variare in base al risultato dell'azione legale.

I tipi di azione legale e stato legale che possono essere creati all'interno di un'indagine vengono configurati come parte dell'amministrazione.

Per ulteriori informazioni sulle azioni legali e gli stati legali, consultare la Guida per Ricorsi di Curam.

3.8 Strumenti aggiuntivi per gestire un'indagine

Sono disponibili anche i seguenti strumenti aggiuntivi per la gestione delle indagini. Queste funzioni sono modellate in base alla funzionalità di gestione dei casi disponibile nei casi integrati e nei casi di distribuzione prodotto.

3.8.1 Home page dell'investigatore

La home page dell'investigatore fornisce informazioni di riepilogo per aiutare gli utenti nella gestione del proprio carico di lavoro. Sono inclusi:

- Una vista degli appuntamenti del giorno o di qualsiasi altro giorno entro la settimana o la settimana successiva.
- Gli incarichi assegnati per quel giorno ed eventuali incarichi scaduti.
- Eventuali casi o indagini contrassegnati come elementi di interesse.

Inoltre, vengono fornite informazioni di riepilogo anche sulle indagini assegnate all'utente:

- Un grafico con i dettagli di tutte le indagini assegnate con registrata una risoluzione nell'arco di un periodo specifico. L'utente può modificare la vista per visualizzare queste informazioni per periodi diversi, ad esempio per il giorno corrente o la settimana precedente.
- I dettagli delle indagini possedute o inoltrate dall'utente che sono ancora in attesa di approvazione.

3.8.2 Indagini personali

La vista delle indagini personali consente agli utenti di accedere ad un elenco delle indagini attualmente possedute da loro stessi, dalla propria unità organizzativa, dalla propria posizione o dalla propria coda di lavoro. Gli amministratori possono configurare quali di queste visualizzazioni di proprietà possono essere selezionate dall'utente, e in caso di filtro quali indagini desiderano vengano visualizzate. Inoltre, gli utenti possono filtrare l'elenco delle indagini in base al tipo e allo stato.

3.8.3 Query indagine personali

Le query di indagine consentono agli utenti di monitorare qualsiasi indagine assegnata loro attualmente o in precedenza. L'utente può scegliere criteri specifici che per lui rivestono una determinata importanza, e salvare i criteri utilizzati nella ricerca come query personale. Questa query può essere eseguita e rieseguita senza che l'utente debba specificare di nuovo i criteri. Gli utenti possono eseguire query di indagini in base al cliente, al tipo, al tipo secondario, alla proprietà e allo stato. Possono inoltre filtrare i risultati della query fornendo un periodo di tempo rispetto a cui eseguire la query.

3.8.4 Indagini personali approvate di recente

Gli utenti possono visualizzare un elenco delle indagini di cui sono attualmente proprietari e che sono state approvate di recente. Inoltre, vengono visualizzate anche tutte le indagini approvate di recente che gli utenti hanno inoltrato per l'approvazione ma di cui non sono più proprietari.

3.8.5 Indagini personali assegnate di recente

Sono disponibili per la visualizzazione tutte le indagini assegnate di recente all'utente. Si basa sul criterio di filtro della proprietà definito per la visualizzazione delle indagini personali degli utenti.

3.8.6 Indagini personali visualizzate di recente

Vengono forniti i dettagli delle indagini che l'utente ha visualizzato di recente. Ciò consente all'utente di tornare rapidamente all'indagine senza doverla cercare.

3.8.7 Elementi di interesse personali

Gli utenti possono aggiungere indagini specifiche come elementi di interesse. Potranno quindi facilmente navigare all'indagine senza dover utilizzare la funzionalità di ricerca dell'indagine. Ciò è particolarmente utile per le indagini che devono essere monitorate con attenzione. Quando l'utente non nutre più interesse in quella particolare indagine, può essere rimossa dall'elenco.

Importante: Gli elementi di interesse non sono limitati alle indagini. Possono essere aggiunti anche per tutti i tipi di caso registrati nell'applicazione.

3.8.8 Ricerca di un'indagine

La funzionalità di ricerca di un'indagine viene fornita per accedere alle informazioni di una specifica indagine nell'intera organizzazione. Gli utenti possono cercare un'indagine in base al numero di riferimento, al nome cliente, al numero di riferimento del cliente, al tipo, al tipo secondario o allo stato. Gli utenti possono inoltre filtrare i risultati della ricerca eseguendo la ricerca con la data di inizio o di fine dell'indagine.

3.8.9 Aggiunta di allegati

Un allegato è un file supplementare, ad esempio un documento di testo, che viene allegato ad un'indagine. L'organizzazione può allegare la scansione di documenti che forniscono informazioni a supporto di un'indagine, ad esempio la trascrizione di un colloquio con un'origine dell'indagine, o un estratto conto bancario. Altri esempi di allegati dell'indagine possono essere certificati di matrimonio, fatture e buste paga. È supportata una serie di tipi di file, inclusi Microsoft® Word, Microsoft® Excel e PDF. Una volta allegato il file all'indagine, possono accedervi altri utenti del sistema, se dispongono dei privilegi di sicurezza appropriati.

Gli allegati possono inoltre essere integrati ad un sistema di gestione dei contenuti tramite la configurazione delle proprietà dell'applicazione come parte dell'amministrazione. Se un'organizzazione sceglie di integrare gli allegati ad un sistema di gestione dei contenuti, il file verrà memorizzato e richiamato in quel sistema.

Importante: Gli allegati vengono gestiti anche per i casi di distribuzione prodotto, i casi integrati ed i partecipanti.

3.8.10 Gestione delle comunicazioni

Una comunicazione è una corrispondenza con l'organizzazione. Qualsiasi comunicazione creata da una pagina di elenco delle comunicazioni all'interno di un'indagine viene automaticamente correlata a quell'indagine.

Le comunicazioni possono essere cartacee, telefoniche o tramite email. La funzionalità delle comunicazioni può essere integrata con modelli Microsoft Word, XSL o server email.

Il corrispondente di una comunicazione di indagine viene automaticamente assegnato al ruolo partecipante all'indagine di corrispondente.

3.8.11 Traccia degli eventi di indagine

Gli eventi possono essere creati automaticamente dal sistema come risultato dell'elaborazione del caso oppure creati manualmente da un utente. Un esempio di evento creato dal sistema è l'evento chiusura dell'indagine che viene creato quando un caso di indagine viene chiuso.

I seguenti eventi possono essere creati manualmente da un utente: rimandi del caso di indagine, riesami del caso di indagine e attività del caso di indagine.

Viene fornito un calendario eventi per tutti gli eventi. Ogni calendario visualizza il nome dell'evento e la data in cui si verifica nella voce di data appropriata.

3.8.12 Immissione di note

Le note vengono utilizzate per fornire informazioni aggiuntive su un'indagine. Ad esempio, una nota potrebbe essere aggiunta all'indagine per informare che un partecipante chiave nell'indagine non ha presenziato ad una riunione pianificata. Una nota può essere immessa come testo libero ed è possibile assegnarle una priorità e una valutazione della riservatezza in modo che possano accedervi solo determinati utenti. Inoltre il sistema può generare note che descrivono l'elaborazione del caso. Ad esempio, quando viene chiusa un'indagine, il sistema crea una nota per sottolineare la modifica nello stato dell'indagine.

Non è possibile sovrascrivere una nota dopo che è stata creata nel sistema. Quando una nota viene modificata, il sistema conserva una cronologia della nota che include ciascuna versione di una nota, l'ora e la data in cui è stata immessa nel sistema e l'utente che ha apportato le modifiche alla nota. La cronologia della nota include anche il motivo della nota.

Il sistema genera automaticamente le note durante il ciclo di vita di un'indagine. Ad esempio, una nota viene generata automaticamente e visualizzata sull'elenco di note dell'indagine ogni volta che un'indagine viene chiusa o riaperta.

3.8.13 Utilizzo di incarichi per gestire il lavoro nelle indagini

Un incarico è un'istruzione di esecuzione di un elemento di lavoro. Gli incarichi vengono creati manualmente da un utente oppure automaticamente dal sistema. Vengono gestiti in un'area di lavoro dell'utente come parte del flusso di lavoro. Gli incarichi correlati ad un'indagine possono essere gestiti anche dall'elenco di incarichi del caso di indagine. Ad esempio, è possibile creare un incarico per approvare un'indagine che è stata inoltrata per l'approvazione. Questo incarico verrebbe visualizzato sia nella casella di posta dell'utente che nell'elenco di incarichi dell'indagine.

3.8.14 Registrazione delle relazioni del caso

Una relazione del caso è un link tra un caso ed un altro caso. Le relazioni del caso vengono create manualmente o automaticamente durante l'elaborazione dell'indagine. Una relazione può essere creata manualmente tra due casi per diversi motivi. Ad esempio, se un cliente viene indagato per una potenziale frode in un caso di distribuzione prodotto, ma è coinvolto anche in un altro caso di distribuzione prodotto, è possibile creare una relazione tra l'indagine e il caso di distribuzione prodotto.

3.8.15 Ruoli utente

La funzionalità standard del ruolo utente viene utilizzata dalle indagini per registrare il proprietario e il supervisore dell'indagine. La proprietà può essere assegnata a qualsiasi oggetto dell'organizzazione, ovvero un utente, un'unità organizzativa, una posizione o una coda di lavoro. Questo consente a qualsiasi utente all'interno dell'unità organizzativa, posizione o coda di lavoro di eseguire incarichi su un'indagine,

Capitolo 4. Amministrazione dell'indagine

4.1 Introduzione

Le indagini possono essere create sui casi quando le informazioni dell'indagine sono state configurate come parte dell'amministrazione del sistema. Quando viene creata un'indagine, eredita queste informazioni preconfigurate. Questo capitolo fornisce una panoramica delle informazioni dell'indagine che devono essere configurate per poter creare indagini. In questo capitolo vengono trattate le seguenti informazioni:

- Definizione dei tipi di indagine
- Configurazione degli obiettivi dell'indagine
- Definizione delle risoluzioni dell'indagine
- Impostazione di assessment per i tipi di indagine
- Impostazione di controlli di approvazione indagine

4.2 Definizione dei tipi di indagine

L'amministrazione del sistema consente la configurazione dei tipi di indagine che possono essere creati, ad esempio, frode di indennità, servizi di tutela dei minori e giustizia minorile. Un tipo di indagine include le seguenti informazioni configurabili: la home page dell'indagine, la data di inizio, la creazione dell'evento flusso di lavoro, la chiusura dell'evento flusso di lavoro e i diritti di sicurezza. Inoltre, la configurazione del tipo di indagine include la possibilità di configurare i requisiti di traduzione e una strategia di proprietà dell'indagine e se solo i membri del caso devono essere disponibili per la selezione come partecipanti interessati di un contatto creato all'interno del log contatto di un'indagine.

4.3 Configurazione della proprietà dell'indagine

Viene fornita un'impostazione Strategia della proprietà dell'indagine che consente ad un amministratore di definire una strategia della proprietà per indagini basate su tipo particolare utilizzando il flusso di lavoro. La proprietà dell'indagine è funzionalmente simile alla proprietà del caso. Se per un'indagine è specificata una strategia di proprietà, questa impostazione viene utilizzata per definire in che modo deve essere determinato il proprietario iniziale del caso per l'indagine. Un'organizzazione può sovrascrivere la strategia di proprietà dell'indagine predefinita in base ai requisiti per assegnare la proprietà a qualsiasi utente, unità organizzativa, posizione o coda di lavoro.

4.4 Configurazione degli obiettivi dell'indagine

Tutti gli obiettivi dell'indagine si basano su una configurazione obiettivi associata. La seguente tabella descrive le impostazioni disponibili per la configurazione degli obiettivi (sia facoltative che obbligatorie):

Tabella 2. Impostazioni di configurazione degli obiettivi.

Questa tabella descrive in che modo vengono utilizzate le impostazioni di configurazione degli obiettivi.

Impostazioni di configurazione	Modalità di utilizzo	Facoltativa o obbligatoria
Nome e tipo	Il nome e il tipo vengono utilizzati per distinguere la configurazione dell'obiettivo. Quando si crea un obiettivo manuale, un utente deve selezionare la configurazione dell'obiettivo da applicare utilizzando il nome della configurazione obiettivo.	Obbligatoria

Tabella 2. Impostazioni di configurazione degli obiettivi (Continua).

Questa tabella descrive in che modo vengono utilizzate le impostazioni di configurazione degli obiettivi.

Impostazioni di configurazione	Modalità di utilizzo	Facoltativa o obbligatoria
Primo giorno di inizio (giorni)	Questa impostazione viene utilizzata per determinare la data di inizio prevista per gli obiettivi creati automaticamente. La data di inizio prevista è impostata sulla data corrente in cui viene creato l'obiettivo più il numero di giorni definiti qui. Ad esempio, se l'obiettivo viene creato il 1° aprile e questa impostazione è 3, la data di inizio prevista dell'obiettivo viene impostata su 4 aprile. Questa impostazione viene utilizzata per convalidare la data di inizio prevista immessa da un utente quando crea manualmente un obiettivo. Un obiettivo non può avere una data di inizio prevista precedente a questo numero di giorni dopo la data di inizio dell'indagine.	Obbligatoria
Durata (giorni)	Questa impostazione viene utilizzata per determinare la data di fine prevista per tutti gli obiettivi. Per gli obiettivi creati manualmente, la data di fine prevista viene impostata sulla data di inizio prevista immessa dall'utente più questa durata meno uno. Ad esempio se la data di inizio prevista è il 1° aprile e la durata è 7 giorni, la data di fine prevista viene impostata sul 6 aprile. Per gli obiettivi creati automaticamente, viene applicato lo stesso calcolo alla data di inizio prevista definita dalla data in cui l'obiettivo è stato creato e il primo giorno di inizio (giorni).	Obbligatoria
Data di inizio	La data di inizio determina il periodo attivo, e quindi la disponibilità, della configurazione dell'obiettivo.	Obbligatoria
Data di fine	La data di fine determina quando non è più attiva la configurazione dell'obiettivo. Questa data non è obbligatoria poiché le configurazioni degli obiettivi possono rimanere attive per un periodo di tempo indefinito.	Facoltativa
Estensione della data prevista consentita	Indica se le date di inizio e di fine previste per un obiettivo creato automaticamente possono essere ridefinite. Se questo indicatore non è impostato, le date di inizio e di fine previste calcolate al momento della creazione di un obiettivo non sono modificabili.	Facoltativa
Esonero richiesto	Indica se è richiesto un esonero per poter modificare le date di inizio e di fine previste di un obiettivo creato automaticamente. Può essere impostato solo per le configurazioni obiettivo che consentono l'estensione delle date previste (come descritto nell'impostazione precedente). Gli esoneri dall'obiettivo sono descritti in 3.3.1, "Approvazione della richiesta di esonero dall'obiettivo", a pagina 10.	Facoltativa
Obiettivo aggiunto	Qualsiasi evento flusso di lavoro può essere associato alla creazione di un obiettivo. Questo evento può essere utilizzato per estendere l'elaborazione della creazione dell'obiettivo. Ad esempio, quando viene aggiunto un obiettivo, è possibile istituire un flusso di lavoro per notificare il proprietario dell'indagine.	Facoltativa

Tabella 2. Impostazioni di configurazione degli obiettivi (Continua).

Questa tabella descrive in che modo vengono utilizzate le impostazioni di configurazione degli obiettivi.

Impostazioni di configurazione	Modalità di utilizzo	Facoltativa o obbligatoria
Obiettivo completato	Qualsiasi evento flusso di lavoro esistente può essere associato al completamento di un obiettivo. Questo evento può essere utilizzato per estendere l'elaborazione del completamento dell'obiettivo. Ad esempio, quando viene completato un obiettivo, è possibile istituire un flusso di lavoro per notificare il proprietario dell'indagine.	Facoltativa
Data di inizio prevista non raggiunta	Qualsiasi evento flusso di lavoro esistente può essere associato alla data di inizio prevista per poter seguire la tempestività dell'obiettivo. Ad esempio, se per l'obiettivo non viene immessa una data di inizio effettiva e la data di inizio prevista passa, è possibile istituire un flusso di lavoro per notificare al proprietario dell'indagine che l'obiettivo non è ancora iniziato.	Facoltativa
Data di fine prevista non raggiunta	Qualsiasi evento flusso di lavoro esistente può essere associato alla data di fine prevista per poter seguire la tempestività dell'obiettivo. Ad esempio, se per l'obiettivo non viene immessa una data di fine effettiva e la data di fine prevista passa, è possibile istituire un flusso di lavoro per notificare al proprietario dell'indagine che l'obiettivo non è stato completato in modo tempestivo.	Facoltativa

4.5 Associazione di obiettivi alle indagini

Per supportare la creazione manuale ed automatica di obiettivi all'interno di un'indagine, è necessario configurare un'associazione tra una configurazione obiettivo e il tipo di indagine. Sono disponibili due opzioni per configurare tali associazioni: è possibile registrare una nuova configurazione obiettivo nel momento stesso in cui viene associata all'indagine oppure è possibile selezionarne una esistente.

Quando si registra una nuova configurazione obiettivo come parte del processo di associazione, è necessario definire le informazioni della configurazione obiettivo (come descritto in 4.4, "Configurazione degli obiettivi dell'indagine", a pagina 17). È possibile inoltre definire ulteriori informazioni sull'associazione se l'obiettivo deve essere creato automaticamente. Le due principali impostazioni di configurazione per gli obiettivi creati automaticamente sono l'evento di creazione e l'evento di completamento. Tali eventi vengono utilizzati dall'applicazione per creare automaticamente e completare un'istanza dell'obiettivo.

Ad esempio, un obiettivo può essere configurato per seguire il ciclo di vita di un'indagine dall'approvazione alla chiusura. Per configurare la creazione automatica di questo obiettivo, è possibile selezionare l'evento Approva indagine come evento di creazione e l'evento Chiudi indagine come evento di completamento. Quando un'indagine viene approvata nell'applicazione, l'evento Approva indagine attiverà un'istanza dell'obiettivo. In seguito, quando l'indagine viene chiusa, l'evento Chiudi indagine chiuderà l'istanza dell'obiettivo.

Il corrispondente processo per la creazione di obiettivi all'interno di un'indagine può essere specificato ulteriormente utilizzando le impostazioni tipo di componente e categoria del componente. Può essere effettuata una chiara distinzione tra gli eventi creazione e completamento a livello di indagine e di componente dell'indagine. Ad esempio, è possibile impostare il componente dell'indagine Piano di azione, con un evento di creazione Crea piano di azione e un evento di completamento Chiudi piano di azione.

Quando un piano di azione viene creato all'interno di un'indagine, l'evento Crea piano di azione attiverà un'istanza dell'obiettivo e l'applicazione assocerà ad essa l>ID piano di azione e l>ID indagine. In seguito, quando il piano di azione viene chiuso, l'evento Chiudi piano di azione utilizzerà entrambi gli ID per trovare e chiudere l'istanza di obiettivo corretta.

4.6 Definizione delle risoluzioni dell'indagine

Le risoluzioni per i tipi di indagine vengono configurate durante l'amministrazione del sistema. Le risoluzioni vengono utilizzate per registrare il risultato di un'indagine. Esempi di risoluzioni includono "fondato", "privo di fondamento". È possibile configurare qualsiasi numero di risoluzioni per un tipo di indagine. Una volta configurate, le risoluzioni possono essere registrate nelle indagini da un utente per poter completare l'indagine.

Ciascuna risoluzione viene configurata come valore di tabelle di codici selezionabile e può inoltre essere associato ad un evento flusso di lavoro che viene generato quando la risoluzione viene immessa in un'indagine. Gli eventi della risoluzione vengono utilizzati per attivare una specifica funzione dell'elaborazione del caso. Ad esempio, un particolare evento può essere attivato quando una risoluzione "fondata" viene immessa in un'indagine.

4.7 Impostazione di assessment per i tipi di indagine

L'applicazione fornisce il supporto per la possibilità di eseguire assessment all'intero di un'indagine. È possibile assegnare assessment predefiniti ai tipi di indagine durante l'amministrazione del sistema. Sebbene al momento non vi siano assessment che possano essere eseguiti all'interno di un'indagine, un'organizzazione può utilizzare l'infrastruttura fornita per poter selezionare ed eseguire un assessment durante il processo investigativo per facilitare la determinazione della risoluzione appropriata ad un particolare tipo di indagine.

4.8 Impostazione dei controlli approvazione indagine

È possibile definire controlli di approvazione indagine per ciascun tipo di indagine durante l'amministrazione del sistema. Come parte del processo di indagine, quest'ultima viene in genere inoltrata ad un supervisore per l'approvazione della risoluzione generale registrata sull'indagine dall'utente. La percentuale di indagini che richiede l'approvazione di un supervisore può essere impostata dall'amministratore. Ad esempio, una percentuale di controllo di approvazione impostata su 50 significa che 5 indagini su 10 verranno inviate al supervisore delle indagini per l'approvazione manuale.

L'impostazione di controlli di approvazione indagine fornisce al supervisore un'opportunità per verificare che le dichiarazioni, le conclusioni e la risoluzione generale registrata su un'indagine siano corrette. Questa è una misura precauzionale adottata per evitare l'aggiunta di informazioni non corrette all'indagine o la documentazione di una risoluzione erranea. Ad esempio, l'organizzazione potrebbe richiedere che un supervisore approvi manualmente una percentuale impostata di indagini inoltrate da utenti meno esperti. Se il supervisore non è d'accordo con una particolare conclusione che l'utente ha dato ad una dichiarazione o con la risoluzione generale fornita, il supervisore può respingere l'indagine.

Un controllo di approvazione impostato per un tipo di indagine controllerà tutte le indagini basate su quel particolare tipo di indagine. Tenere presente che può essere attivo un solo controllo di approvazione per le indagini basate su uno specifico tipo di indagine in un determinato momento.

Capitolo 5. Conclusione

5.1 Riepilogo delle funzioni

Di seguito è riportato un riepilogo dei principali concetti trattati in questa guida:

- Le indagini vengono create per registrare, gestire e risolvere le dichiarazioni di frode di indennità o abuso sui minori denunciate.
- Le indagini possono essere create da casi di distribuzione prodotto e casi integrati. In alternativa, è possibile creare indagini autonome separate.
- Il processo di indagine include la creazione di un'indagine, l'aggiunta di una dichiarazione all'indagine, la registrazione di una conclusione su una dichiarazione e l'immissione di una risoluzione generale nell'indagine.
- Vengono forniti diversi strumenti per condurre un'indagine. Tali strumenti possono essere facoltativamente utilizzati durante il corso di un'indagine e possono includere la funzionalità dei piani di azione e degli obiettivi, e un log contatto per registrare l'interazione tra l'organizzazione e i partecipanti chiave.
- I tipi di indagine, le risoluzioni e gli obiettivi vengono configurati come parte dell'amministrazione del sistema.

5.2 Informazioni aggiuntive

Informazioni aggiuntive sugli argomenti trattati in questa guida sono presenti in diversi documenti correlati:

Guida per Partecipante di Cúram

Questa guida descrive i concetti base della funzionalità del partecipante.

Guida per la gestione dei casi integrati di Cúram

Questa guida descrive i concetti base dell'elaborazione dei casi.

Panoramica sul flusso di lavoro Cúram

Questa guida fornisce una panoramica sul flusso di lavoro Cúram.

Guida per Comunicazioni di Cúram

Questa guida fornisce una panoramica sulla funzionalità delle comunicazioni.

Informazioni particolari

Queste informazioni sono state sviluppate per prodotti e servizi offerti negli Stati Uniti. IBM potrebbe non offrire i prodotti, i servizi o le funzioni descritte in questo documento in altri paesi. Consultare il rappresentante IBM locale per informazioni sui prodotti e sui servizi attualmente disponibili nel proprio paese. Qualsiasi riferimento ad un prodotto, programma o servizio IBM non implica o intende dichiarare che solo quel prodotto, programma o servizio IBM può essere utilizzato. Qualsiasi prodotto funzionalmente equivalente al prodotto, programma o servizio che non violi alcun diritto di proprietà intellettuale IBM può essere utilizzato. È comunque responsabilità dell'utente valutare e verificare la possibilità di utilizzare altri prodotti, programmi o servizi non IBM. IBM può avere applicazioni di brevetti o brevetti in corso relativi all'argomento descritto in questo documento. La fornitura del presente documento non concede alcuna licenza a tali brevetti. È possibile inviare per iscritto richieste di licenze a:

Director of Commercial Relations

IBM Europe

Schoenaicher

D 7030 Boeblingen

Deutschland

Per richieste di licenze relative ad informazioni double-byte (DBCS), contattare il Dipartimento di Proprietà Intellettuale IBM nel proprio paese o inviare richieste per iscritto a:

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

Il seguente paragrafo non si applica al Regno Unito o a qualunque altro paese in cui tali dichiarazioni sono incompatibili con le norme locali: IBM (INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION) FORNISCE LA PRESENTE PUBBLICAZIONE "NELLO STATO IN CUI SI TROVA" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, ESPRESSE O IMPLICITE, IVI INCLUSE, A TITOLO DI ESEMPIO, GARANZIE IMPLICITE DI NON VIOLAZIONE, DI COMMERCIALIZZABILITÀ E DI IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE. Alcuni stati non consentono la rinuncia ad alcune garanzie espresse o implicite in determinate transazioni, pertanto, la presente dichiarazione può non essere applicabile.

Queste informazioni potrebbero contenere imprecisioni tecniche o errori tipografici. Le modifiche alle presenti informazioni vengono effettuate periodicamente; tali modifiche saranno incorporate nelle nuove pubblicazioni della pubblicazione. IBM si riserva il diritto di apportare miglioramenti e/o modifiche al prodotto o al programma descritto nel manuale in qualsiasi momento e senza preavviso.

Tutti i riferimenti ai siti Web non IBM sono forniti solo per consultazione e non implica in alcun modo l'approvazione ufficiale di quei siti Web. I materiali disponibili sui siti Web non fanno parte di questo prodotto e l'utilizzo di questi è a discrezione dell'utente.

IBM può utilizzare o distribuire qualsiasi informazione fornita in qualsiasi modo ritenga appropriato senza incorrere in alcun obbligo verso l'utente. Coloro che detengano la licenza su questo programma e desiderano avere informazioni su di esso allo scopo di consentire: (i) uno scambio di informazioni tra programmi indipendenti ed altri (compreso questo) e (ii) l'utilizzo reciproco di tali informazioni, dovrebbe rivolgersi a:

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A.

Tali informazioni possono essere disponibili, in base ad appropriate clausole e condizioni, includendo in alcuni casi, il pagamento di una tassa.

Il programma concesso in licenza descritto nel presente documento e tutto il materiale concesso in licenza disponibile sono forniti da IBM in base alle clausole dell'Accordo per Clienti IBM (IBM Customer Agreement), dell'IBM IPLA (IBM International Program License Agreement) o qualsiasi altro accordo equivalente tra le parti.

Qualsiasi dato sulle prestazioni qui contenuto è stato determinato in un ambiente controllato. Pertanto, i risultati ottenuti in altri ambienti operativi possono notevolmente variare. Alcune misurazioni possono essere state effettuate su sistemi del livello di sviluppo e non vi è alcuna garanzia che tali misurazioni resteranno invariate sui sistemi generalmente disponibili. Inoltre, alcune misurazioni possono essere state stimate tramite estrapolazione. I risultati reali possono variare. Gli utenti del presente documento dovranno verificare i dati applicabili per i propri ambienti specifici.

Le informazioni relative a prodotti non IBM sono ottenute dai fornitori di quei prodotti, dagli annunci pubblicati e da altre fonti disponibili al pubblico.

IBM non ha testato quei prodotti e non può confermarne l'accuratezza della prestazione, la compatibilità o qualsiasi altro reclamo relativo ai prodotti non IBM. Le domande sulle capacità dei prodotti non IBM dovranno essere indirizzate ai fornitori di tali prodotti.

Tutte le dichiarazioni relative all'orientamento o alle intenzioni future di IBM sono soggette a modifica o a ritiro senza preavviso e rappresentano solo mete e obiettivi

Tutti i prezzi IBM mostrati sono i prezzi al dettaglio suggeriti da IBM, sono attuali e soggetti a modifica senza preavviso. I prezzi al fornitore possono variare.

Queste informazioni sono solo per scopi di pianificazione. Le presenti informazioni sono soggette a modifiche prima che i prodotti descritti siano resi disponibili.

Questa pubblicazione contiene esempi di dati e prospetti utilizzati quotidianamente nelle operazioni aziendali. Pertanto, per maggiore completezza, gli esempi includono nomi di persone, società, marchi e prodotti. Tutti i nomi contenuti nel manuale sono fittizi e ogni riferimento a nomi e indirizzi reali è puramente casuale.

LICENZA DI COPYRIGHT:

Queste informazioni contengono programmi applicativi di esempio in linguaggio sorgente, che illustrano tecniche di programmazione su varie piattaforme operative. È possibile copiare, modificare e distribuire

questi programmi di esempio sotto qualsiasi forma senza alcun pagamento alla IBM, allo scopo di sviluppare, utilizzare, commercializzare o distribuire i programmi applicativi in conformità alle API (application programming interface) a seconda della piattaforma operativa per cui i programmi di esempio sono stati scritti. Questi esempi non sono stati testati approfonditamente tenendo conto di tutte le condizioni possibili. IBM, quindi, non può garantire o assicurare l'affidabilità, l'utilità o il funzionamento di questi programmi di esempio. I programmi di esempio sono forniti "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", senza alcun tipo di garanzia. IBM non intende essere responsabile per alcun danno derivante dall'uso dei programmi di esempio.

Ogni copia o qualsiasi parte di questi programmi di esempio o qualsiasi lavoro derivato, devono contenere le seguenti informazioni relative alle leggi sul diritto d'autore:

© (nome della società) (anno). Parti di questo codice derivano dai Programmi di Esempio di IBM. Corp.

© Copyright IBM Corp. _immettere l'anno o gli anni_. Tutti i diritti riservati.

Se si visualizzano tali informazioni come softcopy, non potranno apparire le fotografie e le illustrazioni a colori.

Marchi

IBM, il logo IBM e [ibm.com](http://www.ibm.com) sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni nel mondo. I nomi di altri prodotti o servizi possono essere marchi di IBM o di altre società. È possibile reperire un elenco aggiornato di marchi IBM sul Web alla pagina "Copyright and trademark information" all'indirizzo <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>.

Adobe, il logo Adobe e PDF (Portable Document Format), sono marchi registrati o marchi di Adobe Systems Incorporated negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Microsoft, Word ed Excel sono marchi di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Altri nomi sono marchi dei rispettivi proprietari. Altri nomi di servizi, prodotti e società sono marchi o marchi di servizio di altri.



Stampato in Italia