

IBM Cúram Social Program Management



Cúram Common Intake 指南

V 6.0.5

IBM Cúram Social Program Management



Cúram Common Intake 指南

V 6.0.5

声明

在使用此信息及其支持的产品之前，请参阅 第 39 页的『声明』 中的信息

修订时间: 2013 年 5 月

此修订版适用于 IBM Cúram Social Program Management V6.0.5 及其所有后续发行版，直到在新版本中另有说明为止。

Licensed Materials - Property of IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. All rights reserved.

目录

图	v
表	vii
第 1 章 简介	1
1.1 目的	1
1.2 适用对象	1
1.3 先决条件	1
1.4 本指南中的各章	1
第 2 章 Curam Common Intake 工具概述	3
2.1 什么是 Curam Common Intake 工具?	3
2.1.1 基于需求的计划和基于保护的计划的受理过程	3
2.1.2 可配置的受理过程	4
2.1.3 无错通道	4
2.1.4 用户角色	4
2.2 满足客户需求	4
2.2.1 标识客户	5
2.2.2 使用收集确定客户需求	5
2.2.3 确定客户生活事件并有效进行处理	5
2.2.4 对客户进行筛选以确定是否可能有资格参与计划	5
2.2.5 处理客户的计划申请	5
2.2.6 向客户推荐服务	5
第 3 章 标识客户	7
3.1 简介	7
3.2 搜索客户	7
3.3 注册客户	7
3.3.1 对匿名个人启动受理	7
3.3.2 注册潜在个人	7
3.3.3 注册个人	8
3.4 维护个人和潜在个人信息	8
3.5 居民帐户	8
第 4 章 对客户执行收集并使用结果来满足客户需求	9
4.1 简介	9
4.2 运行收集	9
4.3 收集结果	9
4.3.1 警报文本	9
4.3.2 将服务映射到提供者	10
4.3.3 向客户推荐社区服务	10
4.3.4 向客户推荐政府计划	10
4.3.5 为案例工作人员提供上下文相关帮助	10
4.3.6 收集备注	10
第 5 章 对客户进行筛选以确定是否可能有资格参与计划	11

5.1 简介	11
5.2 对客户进行潜在资格筛选	11
5.2.1 针对特定计划或一系列计划进行筛选	11
5.2.2 可以针对其筛选客户的计划	12
5.2.3 捕获用于筛选的客户证据	12
5.3 根据筛选结果向客户推荐计划	12
5.3.1 根据筛选结果申请计划	12
5.3.2 警报文本	12
5.3.3 筛选备注	12
第 6 章 客户申请津贴的生命周期: 从创建到处置	13
6.1 简介	13
6.2 发起申请	13
6.2.1 将申请添加到现有案例	13
6.3 捕获申请信息	13
6.3.1 捕获客户证据	13
6.4 保存以及恢复或废弃进行中的申请	14
6.5 提交申请	14
6.5.1 亲自或通过电话提交申请	14
6.5.2 在线提交申请	14
6.5.3 通过邮寄提交申请	14
6.5.4 重定向提交的申请	14
6.5.5 记录申请信息	15
6.5.6 及时处理申请	15
6.6 管理申请信息	15
6.7 搜索和清除申请中的客户	16
6.7.1 搜索和匹配客户	16
6.7.2 将客户注册为个人参与者	16
6.7.3 将其他客户添加到申请中	16
6.7.4 从申请中除去其他客户	16
6.8 将申请转移到现有案例	16
6.9 安排客户会见	17
6.10 管理申请证据	17
6.10.1 通过导向流捕获证据	17
6.10.2 在 Curam 证据工作区中处理证据	18
6.10.3 跨申请和案例管理证据	18
6.11 检查申请资格	18
6.12 将申请状态设置为“准备好确定”	19
6.13 管理申请中的计划	19
6.13.1 添加计划	19
6.13.2 撤销计划	19
6.13.3 重新开启计划	19
6.14 确定推荐的计划	20
6.14.1 创建推荐	20
6.15 评估申请的优先级, 复杂性和风险	20
6.16 管理机构的联系人	20
6.17 管理时间段	21
6.18 授权发放和拒绝发放津贴	21
6.18.1 针对计划拒绝进行上诉	21
6.19 为申请建立案例	21

6.19.1 创建新案例	21
6.20 处置申请	22
6.20.1 将资格认定情况通知客户	22
6.21 申请所有权	22
6.22 申请状态	22
第 7 章 帮助客户处理生活事件	25
7.1 简介	25
7.2 记录客户的生活事件	25
7.2.1 为具有活动案例的客户记录生活事件	25
7.2.2 为没有活动案例的客户记录生活事件	25
7.3 根据生活事件的结果推荐计划和服务	26
7.3.1 警报文本	26
7.3.2 服务地图	26
7.3.3 推荐	26
7.3.4 推荐的计划	26
7.3.5 生活事件备注	26
第 8 章 向外部机构和服务提供者推荐客户	27
8.1 什么是推荐?	27
8.2 创建推荐	27
8.2.1 选择服务提供者	27
8.2.2 选择外部机构	27
8.2.3 查看已打开的推荐的列表	27
8.3 创建推荐后将发生什么情况?	27
第 9 章 案例工作人员工具	29
9.1 案例工作人员工具	29
9.2 顾问	29
9.3 备注	29
9.4 优先级, 复杂性和风险	29
9.5 警报	30
9.6 用户主页工具	30
9.6.1 查找客户	30
9.6.2 分配的申请	30
9.6.3 在线申请工作队列	30
9.6.4 “等待确定的申请”工作队列	30

9.6.5 监管人的在线申请工作队列	30
第 10 章 定义受理过程	31
10.1 简介	31
10.2 定义收集	31
10.2.1 提供者地图	31
10.3 定义筛选	32
10.4 定义申请	32
10.4.1 捕获申请	32
10.4.2 提交申请	32
10.4.3 重定向申请	33
10.4.4 记录申请	33
10.4.5 建立现有案例	33
10.4.6 申请列表	33
10.4.7 维护证据	33
10.4.8 计划推荐	33
10.4.9 设置申请状态	34
10.4.10 重新开启计划	34
10.4.11 管理办公时间段	34
10.4.12 为申请创建新案例	34
10.4.13 将资格认定情况通知客户	34
10.5 定义生活事件	35
10.6 定义 PCR	35
10.6.1 规则	35
10.6.2 事件和手动功能	35
10.6.3 分类	35
10.6.4 范围	35
10.6.5 响应	35
10.7 定义推荐	35
第 11 章 结束语	37
11.1 总结	37
11.2 其他信息	37
声明	39
商标	40



表

1. 申请状态	22	3. 申请和案例创建配置.	34
2. 计划状态	23		

第 1 章 简介

1.1 目的

本指南的目的在于提供有关 Cúram Common Intake 工具 (CCI) 的概述。阅读本指南后，读者应该对 CCI、使用 CCI 使客户需求与计划和社区服务相匹配的方式以及 CCI 如何通过为基于需求的计划提供可配置的受理过程来帮助机构满足这些需求有一个清晰的认识。

为了最好地理解这些概念，您应全面阅读本指南。本指南不用作培训或用户指南。

1.2 适用对象

本指南面向在社会企业组织工作的业务分析员。本指南假定读者熟悉社会事业管理 (SEM) 的基本概念并深刻了解此组织的业务需求。

1.3 先决条件

读者应该熟悉组织向客户交付津贴和服务的方式。为了更好地理解本指南中涵盖的主题，建议读者先阅读《Cúram 综合案例管理指南》和《Cúram 参与者指南》。

1.4 本指南中的各章

下表对本指南中的各章进行了描述：

Cúram Common Intake 工具概述

本章对 CCI 的双重目标进行讨论 - 为工作人员提供一种方法来执行受理过程中所需的功能，以及为申请津贴的客户提供通往受理过程的协作性“无错通道”途径。本章还提供 CCI 中主要组件的高级别概述。

标识客户

本章描述在系统中搜索客户以及注册客户的过程。另外，还提供了有关匿名个人的受理过程、维护个人和潜在个人信息以及在 CII 中使用居民帐户的信息。

对客户执行收集并使用结果来满足客户需求

本章描述对客户执行收集以确定客户需求以及以恰当方式对这些需求作出反应的过程。本章还提供了有关如何执行收集以及如何使用收集结果对客户需求作出反应的信息。

对客户进行筛选以确定是否可能有资格参与计划

本章提供用于确定是否可能有资格参与一个或多个计划的客户筛选过程的相关信息。

客户申请津贴的生命周期：从创建到处置

本章提供有关申请津贴生命周期（从创建到处置）的信息。另外，还描述了申请过程的各个组成部分以及相关配置设置。

帮助客户处理生活事件

本章描述记录生活事件的过程以及如何使用结果向客户推荐计划和服务。

向外部机构和服务提供者推荐客户

本章提供有关什么是推荐以及如何创建推荐并将其发送到社区服务提供者和/或外部机构的信息。

案例工作人员工具

本章提供有关可供工作人员在受理过程中使用的工具的信息，这些工具包括顾问、备注、PCR（优先级、复杂性和风险）、警报以及用户主页工具。

定义受理过程

本章提供可由机构进行配置以满足其需求的 CCI 关键元素的概述。

第 2 章 Curam Common Intake 工具概述

2.1 什么是 Curam Common Intake 工具？

大多数社会企业管理 (SEM) 机构（包括处理收入补贴、儿童保育和家庭服务的机构）都要求客户完成受理过程，以便对机构所提供的产品和服务提出申请或建立案例。传统上，SEM 机构对于产品和服务交付（包括受理过程）采用“竖井”工作方法。单一客户可能必须与多家不同的机构或受理工作人员一起完成一个类似的受理过程才能接收津贴或服务。可能会多次捕获相同的信息，并且在客户等待申请决定然后再决定他们是否需要申请其他津贴或服务时，可能会出现时间延迟。

Cúram Common Intake 工具 (CCI) 具有双重目标。首先，它旨在为机构工作人员提供一种以内聚且可用的方式执行受理过程中所需功能的方法。其次，它旨在帮助机构为申请津贴的客户提供通往受理过程的协作性“无错通道”途径。这通过为工作人员提供在多个计划间执行受理过程的工具，减少了客户为了在多家机构获得津贴和/或服务而必须进行联络的次数。

2.1.1 基于需求的计划和基于保护的计划的受理过程

受理过程随机构不同而有所差异。特别是，基于需求的计划（例如现金援助和失业津贴）的受理过程与基于保护的计划（例如儿童福利）的受理过程存在很大差别。对于基于需求的计划，通常要求客户填写申请表，并且机构根据申请中提供的信息来确定参与计划的资格。此受理过程可以包括：

- 收集
- 筛选
- 申请
- 授权发放津贴

对于基于保护的计划，此过程由虐待或忽视报告触发，这导致机构可能对报告进行调查，并采取适当的措施以确保客户安全且不存在进一步受虐待或被忽视的风险。此受理过程可以包括：

- 指控管理
- 安全、风险评估和规划
- 法律诉讼
- 调查管理

CCI 主要侧重于基于需求的计划的受理过程，并提供了用于执行以下受理过程的功能：

- 收集
- 生活事件
- 筛选
- 申请
- 推荐

CCI 通过在基于需求的计划的受理过程中提供外部机构推荐（例如，儿童福利机构推荐），允许基于需求的计划机构与基于保护的计划机构之间进行协作。Cúram 在 Cúram Child Services (CCS) 中提供了基于保护的计划的受理。有关更多信息，请参阅《Cúram for Child Welfare 指南》。

2.1.2 可配置的受理过程

CCI 使机构能够定义受理过程以满足其需求。例如，机构可能希望在受理过程中包括收集、筛选、申请、生活事件和推荐步骤。另一机构可能希望其受理过程只包括申请步骤。有关更多信息，请参阅第 31 页的第 10 章，『定义受理过程』。

2.1.3 无错通道

“无错通道”方法向客户提供通往社区服务和政府计划的通用通道。它使客户能够根据他们需要解决的问题（而不是预想他们应该接收的计划或服务）来找到机构。“无错通道”使工作人员能够提前确定客户需求并确定接下来的最佳客户处理方式，例如，将客户推荐给外部机构或社区服务、对客户进行筛选以确定资格，或者接受津贴申请。“无错通道”还体现了“优先级、复杂性和风险”(PCR) 概念，机构可以根据客户情况提供差异化响应。例如，如果客户无家可归并且迫切需要食物和住所，那么机构可以使该客户的津贴申请具有较高优先级以便得到快速处理，并且分配一个专门的工作人员来处理该客户的申请。

CCI 提供了一种灵活的方式来执行受理过程，这是因为，工作人员没有必须要遵循的设定路径。受理过程中的每个步骤对于工作人员而言都是可选的，并且工作人员根据客户需求来确定最佳路径。例如，如果一位新客户来到机构希望满足多个需求，那么受理工作人员可能会决定从执行收集开始以确定该客户的基本需求。在确定客户需求后，可以确定满足这些需要的服务和计划。接下来，受理工作人员可能会进行筛选，以确定客户可能有资格参与的计划，并最终完成对一项或多项计划的申请。另一位客户来到机构可能是为了申请特定计划，在这种情况下，工作人员可以跳过收集和筛选步骤，直接进入接受客户的计划申请的步骤。

2.1.4 用户角色

机构可以有一个或多个负责执行整个或部分受理过程的用户角色。CCI 提供了下列用户角色：

受理工作人员

此用户是机构中的第一个客户联络点，并且负责确定客户需求以及确定满足这些需求的最佳途径。受理工作人员可以执行收集、筛选、生活事件、推荐和申请处理。

资格工作人员

此用户负责最终决定以及授权向客户发放津贴。此用户可能还负责在受理过程完成后对客户进行现行资格和结果管理。有关更多信息，请参阅《Cúram 综合案例管理指南》和《Cúram 结果管理指南》。

受理工作人员指导者

此用户负责监督和管理机构中受理工作人员的工作量。

2.2 满足客户需求

客户通常前往机构，希望申请满足其需求的计划或服务。这可能会导致客户申请他们无资格参与的计划，或者导致客户不了解可供他们申请的计划或服务的完整范围。CCI 提供了可帮助工作人员确定客户需求，然后确定对客户最佳响应的功能，从而解决此问题。

客户来到机构可能是希望获得帮助以解决他/她的一个或多个需求。客户需求大致划分为以下几类：

- 食物
- 住所
- 安全
- 健康
- 资金
- 教育

CCI 提供了收集功能和生活事件功能，工作人员可以使用这些功能来确定客户需求，并确定对客户最佳响应。在执行收集或生活事件功能后，工作人员可以接着进行筛选，以确定客户是否可能有资格参与机构内部以及其他机构外部提供的计划。工作人员还可以选择创建对社区服务提供者的推荐，或者选择继续申请津贴。

2.2.1 标识客户

客户来到机构后，工作人员将进行搜索以确定他/她是否是机构的现有客户。如果客户是新客户，那么工作人员可以注册此客户，接着执行受理过程。另外，如果客户不希望暴露身份，那么工作人员可以接着对匿名客户执行收集、生活事件或筛选功能。有关更多信息，请参阅第 7 页的第 3 章，『标识客户』。

2.2.2 使用收集确定客户需求

通过使用收集，工作人员可以快速评估来到机构的客户的需求。例如，客户的家庭可能对食物有迫切需求。收集将确定这些需求，并提供一系列合适的服务和计划来帮助满足这些需求。

2.2.3 确定客户生活事件并有效进行处理

CCI 提供了使机构能够有效地处理客户生活中的重大事件的功能。例如，客户可以与机构联系以报告生活事件，例如孩子出生、结婚或就业变化。根据客户是否有活动的案例，管理生活事件的过程也有所不同。如果客户来到机构并告知工作人员已发生特定的生活事件，并且该客户没有活动案例，那么工作人员可以选择运行收集模式的脚本，以捕获有关该特定生活事件以及任何其他可能已发生的相关生活事件的信息。

如果客户有活动案例，并且报告了影响该案例的生活事件，那么可以捕获生活事件详细信息并将其传送到所有受影响的活动案例中。

2.2.4 对客户进行筛选以确定是否可能有资格参与计划

CCI 提供了使机构能够进行筛选以确定资格的底层基础结构。通过进行筛选，工作人员能够根据对一组高级别问题的回答确定客户是否可能有资格参与一项或多项计划。客户可以决定是否继续并申请津贴，这取决于根据筛选所作出的决定。

筛选结果由针对客户所提供的回答运行的一组资格规则确定。CCI 利用 Cúram Intelligent Evidence Gathering (IEG) 基础结构使机构能够专门针对其计划来配置筛选导向流。

2.2.5 处理客户的计划申请

对于大多数计划，要提出津贴申领，客户必须提交申请。客户必须提供有关个人详细信息（家庭组成、收入、开支、就业状况和教育程度等等）的必需信息。此信息将成为客户申请中的证据并用于确定申请资格。可以通过以下渠道提交申请：

- 在机构中提交（面对面）
- 通过电话提交
- 通过市民门户网站（Cúram 市民门户网站或外部系统）以在线方式提交
- 通过邮寄提交
- 机构向机构推荐

提交申请时，存在众多处理步骤，根据机构和计划的不同，这些步骤由工作人员以手动方式执行或者由系统自动执行。此过程同时涉及受理工作人员和资格工作人员。

2.2.6 向客户推荐服务

推荐是发送给外部提供者或机构的电子邮件，告知他们客户需要其服务或津贴。工作人员具有用于在受理过程的任意阶段创建对外部提供的服务或计划的推荐的工具。工作人员在执行申请或筛选时，可能会确定客户将受

益于特定服务或计划。在此过程的多个步骤（即，收集和生活事件）中，系统也会根据客户提供的信息推荐服务或计划。工作人员可以创建对外部机构所提供的这些推荐服务和计划的推荐。有关更多信息，请参阅第 27 页的第 8 章，『向外部机构和服务提供者推荐客户』。

第 3 章 标识客户

3.1 简介

CCI 通过允许受理工作人员快速搜索客户以及在客户联系机构时立即在系统中注册这些客户，来协助受理工作人员执行前线工作。在最初联系时，受理工作人员就可以确定该客户是已在系统中注册还是机构的新客户。该客户可能并没有全面注册所需的所有信息，因此受理工作人员可以使用最少量的客户数据来执行快速注册。以后，在提供了所有必需信息时，可以执行全面注册。另外，客户可能希望在受理过程开始时保持匿名。在这种情况下，工作人员可以开始对匿名个人进行受理，而不必输入任何客户数据。

3.2 搜索客户

受理工作人员通过使用最低搜索标准在系统中搜索客户来开始执行受理过程。受理工作人员可以查看搜索结果，并确定系统中已注册的任何人员的详细信息是否与该客户匹配。受理工作人员可以选择将客户注册为潜在客户或完全注册客户。

系统提供了人员搜索功能，此功能使受理工作人员能够跨系统中注册的所有个人和潜在个人执行搜索。

3.3 注册客户

客户注册功能允许机构在计划中提供服务和登记客户。客户注册过程使客户具有特定的角色，并定义客户的参与者类型。在 CCI 中，注册过程将导致创建个人或潜在个人参与者角色。系统将存储有关参与者的信息，这包括个人信息以及与参与者相关联的收集、筛选、申请、会见、推荐、生活事件、备注和案例的相关 Common Intake 工具特定信息。

参与者注册将验证是否已收集所有必需信息。另外，还进行检查以确定参与者是否已注册。这可以避免同一参与者多次添加到系统中。

3.3.1 对匿名个人启动受理

客户可以在保持匿名的情况下造访机构，以确定他们是否可能有资格参与计划或服务。受理工作人员具有对客户执行收集和/或筛选的工具，以确定可以帮助他们满足其需求的潜在服务和/或计划，而不必在系统中搜索或注册这些客户。如果客户希望接着执行申请过程，那么他/她必须提供姓名和地址详细信息。

在 CCI 中，受理工作人员可以对匿名个人启动受理过程。受理开始时，系统将为匿名个人创建潜在个人记录，并向客户分配唯一的标识（例如 Anonymous Person 1）。然后，工作人员可以对该客户执行收集和筛选活动。

3.3.2 注册潜在个人

如果机构没有足够的信息将个人注册为个人参与者，那么可以将他们注册为潜在个人参与者。您可以使用快速注册过程来注册潜在个人。此功能提供了一种通过输入最少量信息来注册潜在个人的方法。另外，匿名个人注册过程也可以注册潜在个人。潜在个人的建模方式与个人参与者相似，但快速注册期间所需的信息较少。如果机构在将客户注册为潜在个人后接收到更多有关该客户的信息，那么可以将潜在个人注册为个人参与者。有关潜在个人的更多信息，请参阅《Cúram 参与者指南》。

3.3.2.1 合并具有已注册个人记录的潜在个人

如果发现存在同一客户的潜在个人记录和参与者记录，那么可以将潜在个人记录合并到参与者记录中。可以通过搜索并清除过程完成此操作。

3.3.3 注册个人

可以将人员注册为系统中的个人。个人注册过程将在注册期间验证是否已收集所有必需信息。另外，还进行检查以确定参与者是否已注册，以避免创建重复的个人记录。

工作人员掌握客户的所有必需信息后，可以选择完成注册。

3.4 维护个人和潜在个人信息

进行注册后，可以对个人和潜在个人的信息进行维护和更新。对于大多数类别的信息，这通过手动方式执行，以使用户能够保持信息准确且最新。例如，用户可以添加个人的新地址。

某些类别的信息自动添加到系统并由系统自动维护。例如，收集记录在工作人员每次代表客户提交收集时自动添加。

对于个人和潜在个人参与者类型而言是公共信息且特定于 CCI 的信息包括：

- 收集
- 筛选
- 申请
- 会见
- 推荐
- 生活事件
- 备注

3.5 居民帐户

居民帐户是 IBM Cúram Universal Access 中的一个工具，用于向客户提供一种快捷方便的方法来安全地申请参与计划以及请求工作人员执行收集和筛选。它还使客户能够访问其主页、申请、筛选、收集、生活事件、推荐、活动和联系人信息。CCI 为内部工作人员提供此工具，以便他们代表客户创建居民帐户以及将该帐户链接到个人主页。

仅当系统中尚不存在帐户时，才能为客户创建帐户。系统将显示一个向导，该向导允许工作人员输入居民帐户的登录凭证。工作人员输入此信息后，将创建居民帐户。并且，还可以将居民帐户链接到个人主页。

注：只有在客户也获得 IBM Cúram Universal Access 的许可证后，创建居民帐户的功能才可用。

有关居民帐户的更多信息，请参阅《Cúram Universal Access 指南》。

第 4 章 对客户执行收集并使用结果来满足客户需求

4.1 简介

确定客户需求并以恰当方式对这些需求作出反应是所有社会服务机构的基本功能。在社会环境中，每个人都有六种基本需求：食物、住所、健康、教育、资金和安全。所有这些需求之间都存在错综复杂的关系。如果未满足其中某个迫切需求，那么相应个人还可能在其他方面正遭遇窘境。通过执行收集，工作人员能够在客户致电或请自到访时询问一组核心的基本问题来快速评估客户需求。结果使工作人员能够了解与核心需求相关的客户情况。

在 CCI 中，工作人员可以执行收集，这将生成一系列合适的服务、服务提供者和计划来帮助满足客户需求。例如，客户 John Smith 最近失业了。他来到机构，机构确定他每月需要支付租金，并且他的家人急切需要食物。收集将确定这些需求，并提供一系列合适的服务和计划来帮助满足这些需求。在本示例中，可以建议 John 申请租金援助和食物援助。

收集可以由工作人员在任何时间执行，但通常在客户需要帮助并且不熟悉他们有资格接收的服务和计划时使用。

4.2 运行收集

在客户到达机构或致电后，可以执行收集来确定客户需求。可以针对匿名个人、潜在个人或者已注册个人执行收集。

执行收集时，工作人员将向客户提出若干问题，这些问题旨在捕获有关客户情况的信息。收集问题的答案是多项选择，这表示可以快速地执行收集。至少必须提供一个收集问题的答案才能查看结果。

注：一旦启动收集，就无法在以后将其保存和打开。工作人员可以完成或废弃收集。

4.3 收集结果

根据客户提供的回答，系统向工作人员显示最适合于客户需求的推荐社区服务、服务提供者和/或政府计划的列表。另外，还可能在结果页面上显示紧急警报，以便突出显示客户可能具有的任何紧急需求。这些结果是使用工作人员提交收集回答后运行的 Cúram Eligibility Rule Set (CER) 派生而得。根据收集结果，受理工作人员可以执行下列操作：

- 创建社区服务和/或外部计划机构推荐
- 继续对客户进行筛选以确定是否可能有资格参与推荐计划
- 申请津贴
- 对紧急情况作出反应（如果确定了紧急情况）。

将为每个已完成的收集保存收集推荐的历史记录。历史记录用于存储收集日期和时间、警报以及推荐的计划和服务。下列各节对这些功能作了更详细的概述。

4.3.1 警报文本

根据客户提供的回答不同，可能需要向工作人员发出有关重要信息的警报。例如，如果客户反应他/她有紧急需求，那么可能需要通知工作人员立即调用紧急服务。可以根据客户的响应显示多个警报。可以在收集规则集中定义警报，并随后将其显示在收集结果选项卡中。

4.3.2 将服务映射到提供者

CCI 将向工作人员提供满足客户基本需求的推荐社区服务的列表。推荐服务提供者将显示在地图中，此地图使工作人员能够轻松选择最适合的服务。最初显示众多预先选择的服务，这能防止地图显示过多提供者。

地图将显示特定于机构和客户位置的提供者。地图还使工作人员能够搜索特定区域中的提供者。例如，如果工作人员输入“斯普林菲尔德”，那么斯普林菲尔德区域中所有提供所选服务的提供者都将显示在地图上。

4.3.2.1 查看提供者详细信息

CCI 将提供详细的提供者信息，以便工作人员能够找到最适合客户需求的提供者。您可以通过在地图上选择提供者来访问提供者详细信息。选择提供者后，受理工作人员可以选择查看更多有关该提供者的信息。

4.3.3 向客户推荐社区服务

工作人员可以向客户推荐可能能够帮助他们满足其基本需求的社区服务提供者，这与“无错通道”方法一致。此机构可能未提供能够满足客户需求的计划，或者可能认为该客户无资格参与某个计划。在这些情况下，工作人员可以向该客户推荐可能能够提供帮助的服务提供者。

工作人员可以根据客户的收集结果来创建社区服务提供者推荐。推荐是一张简单的表单，其中预先填写了提供者信息以及任何可用的客户联系人信息。此表单上的名称字段可编辑，这方便了为匿名个人创建推荐以及客户希望提供其名称的场景。工作人员可以发送、编辑或删除尚未发送的社区服务推荐。通过选择发送推荐，此推荐将以电子邮件形式发送给提供者。

4.3.4 向客户推荐政府计划

除了向工作人员提供有关满足客户需求的社区服务的详细信息以外，系统还提供客户可能有资格参与的政府计划的相关信息。根据收集结果，工作人员可以筛选、申请或创建对多个可能满足客户需求的政府计划的推荐。根据客户在问题脚本中提供的回答不同，CER 规则集将确定此机构以内部方式提供的计划或者由其他机构以外外部方式提供的计划。对于推荐的内部计划，工作人员能够筛选或申请津贴。有关筛选和申请受理过程的更多信息，请参阅第 11 页的第 5 章，『对客户进行筛选以确定是否可能有资格参与计划』和第 13 页的第 6 章，『客户申请津贴的生命周期：从创建到处置』。

如果计划由外部机构提供，那么工作人员可以选择针对该计划进行筛选或者代表客户创建对该机构的推荐。CCI 提供了通过一个两步骤向导过程根据收集结果来创建外部机构推荐的功能。在该向导中，已预先填充了计划详细信息以及任何可用的客户联系人信息。工作人员可以发送、编辑或删除尚未发送的计划推荐。您可以对尚未发送的推荐执行这三项操作。通过选择发送推荐，此推荐将以电子邮件形式发送给提供者。有关推荐的更多信息，请参阅第 27 页的第 8 章，『向外部机构和服务提供者推荐客户』。

4.3.5 为案例工作人员提供上下文相关帮助

顾问是一个工具，用于在受理过程中为工作人员提供上下文相关提示和提醒。从收集访问顾问时，它将根据在收集期间输入的数据来显示建议。建议将指导工作人员进入可能需要注意的区域。例如，建议可以告知工作人员，根据最新的收集结果，应该对客户进行食物援助和现金援助筛选，并且将根据收集结果提供指向合适的计划的链接。工作人员可以从这里选择针对推荐计划完成筛选过程。有关顾问的更多信息，请参阅第 29 页的 9.2，『顾问』。

4.3.6 收集备注

工作人员可以捕获并维护与收集记录明确相关的备注。您可以通过“收集结果”选项卡来访问备注功能。有关备注的更多信息，请参阅第 29 页的第 9 章，『案例工作人员工具』。

第 5 章 对客户进行筛选以确定是否可能有资格参与计划

5.1 简介

本章提供了有关执行筛选以确定资格的详细信息，执行筛选使客户能够根据一组由机构配置的高级别导向式问题来确定他/她是否可能有资格参与一项或多项计划。

受理工作人员可以针对匿名个人、潜在个人或者已注册个人执行筛选。通过对客户的问题回答运行资格规则确定参与所选计划的潜在资格。CCI 提供了使机构能够插入自己的筛选规则的基础结构。随后，系统向工作人员显示最适合于客户需求的推荐政府计划的列表。如果系统识别出客户具有紧急需求，那么还可以显示紧急警报。

完成筛选后，受理工作人员可以选择申请机构中提供的计划、创建对外部机构提供的计划的推荐，或者对紧急情况作出反应（如果确定了紧急情况）。

将为每个已完成的筛选保存筛选推荐的历史记录，并且可以从个人的筛选列表访问此历史记录。历史记录用于存储筛选日期和时间、警报以及推荐的计划。

CCI 没有任何预先配置的筛选脚本或规则，但底层基础结构使机构能够为其希望提供给工作人员使用的计划配置自己的脚本和规则。

5.2 对客户进行潜在资格筛选

CCI 使工作人员能够灵活地根据申请中的许多不同方面对客户进行筛选。受理工作人员可以从收集推荐页面进行资格筛选。另外，受理工作人员也可以跳过收集并直接进行资格筛选。资格筛选对于受理工作人员而言是一个可选步骤，他/她可以决定完全跳过该步骤，也可以在过程中的后面某个阶段返回到该步骤。如果申请是通过在线门户网站或电子邮件接收的，那么受理工作人员可能不会执行资格筛选，因为客户自己已决定提交申请。

5.2.1 针对特定计划或一系列计划进行筛选

某些机构仅对其客户执行一种类型的筛选，而其他机构可能运行多项筛选。为了满足这些不同的需求，CCI 提供了配置工具，允许在系统中使用单一筛选或多项筛选。例如，机构可以选择配置多种筛选类别，以便对其客户运行健康状况和人力服务筛选以及失业保险筛选。如果在系统中配置了多项筛选，那么筛选过程的第一步是选择筛选类别。如果在系统中配置了单一筛选选项，那么系统将绕过筛选类别选择并使案例工作人员直接执行新的筛选。案例工作人员可以在此处选择应该针对其筛选客户的计划。

在受理工作人员开始筛选脚本后，系统将询问其一组引导式问题（根据机构所配置的脚本），并且在此过程结束时将运行配置的规则以确定参与机构所配置的计划的潜在资格。

筛选结果将指出是否具有潜在资格，并不保证客户将有资格参与任何计划。结果可以作为客户决定是否继续受理过程的基础。如果客户选择不继续，那么受理工作人员可以介绍他/她前往其他可能有帮助的机构或服务提供者。如果客户决定继续申请，那么受理工作人员可以对机构已为其配置申请过程的任何计划发起申请。

CCI 筛选使工作人员能够在不保存筛选的情况下将其废弃，也可以保存筛选以便将来完成。为了防止创建重复的正在进行中的筛选记录，用户无法对已具有正在进行中的筛选的计划创建新的筛选。例如，受理工作人员开始针对社会救济计划筛选客户，并保存正在进行中的筛选脚本。随后，当工作人员对同一客户启动针对儿童保育和医疗救助计划的新筛选时，他/她必须恢复或废弃针对社会救济计划的现有正在进行中的筛选。

5.2.2 可以针对其筛滤客户的计划

机构可以配置可针对其筛滤客户的计划。将对收集的数据应用配置的业务规则，以确定是否可能有资格参与计划。每个计划都应该有自己的一组用于确定资格的业务规则。

5.2.3 捕获用于筛滤的客户证据

机构可以配置各种用于筛滤的证据类型。输入最少量的必需信息后即可提交筛滤。系统按顺序提出多组问题，对这些问题的回答由案例工作人员在筛滤进行过程中填写。这些问题可以根据对申请捕获的信息类型（例如家庭成员、津贴、收入、资源和开支）进行分类。CCI 利用 Cúram Intelligent Evidence Gathering (IEG) 基础结构使机构能够专门针对提供的计划来配置筛滤导向流。

5.3 根据筛滤结果向客户推荐计划

根据客户提供的回答，系统将向工作人员显示工作人员选择进行筛滤的计划的计划的结果。筛滤结果告知工作人员客户是否可能有资格参与所筛滤的计划，并简要描述资格认定情况。另外，还可以显示紧急警报以突出显示重要的信息。这些结果是使用工作人员提交收集回答后运行的 Cúram Eligibility Rule Set (CER) 确定的。

完成筛滤后，受理工作人员可以代表客户申请机构中提供的计划、创建对外部机构提供的计划的推荐，或者对紧急情况作出反应（如果确定了紧急情况）。

5.3.1 根据筛滤结果申请计划

可以将系统配置为提供客户可能有资格参与的政府计划的相关信息。另外，还显示有关无法确定是否有资格参与的计划的信息。在筛滤结果中，工作人员可以查看机构中提供的计划以及外部机构提供的计划的列表。

根据筛滤结果，工作人员可以申请许多不同的政府计划或创建对这些计划的推荐。工作人员可以发起对机构中提供的计划的申请。如果计划由外部机构提供，那么工作人员可以选择代表客户创建对该机构的推荐。CCI 提供了通过一个两步骤向导过程根据筛滤结果来创建外部机构推荐的功能。有关筛滤过程的更多信息，请参阅第 27 页的第 8 章，『向外部机构和服务提供者推荐客户』。

5.3.2 警报文本

根据客户提供的回答不同，可能需要向工作人员发出有关重要信息的警报。例如，如果客户有紧急需求，那么可能需要通知工作人员立即调用紧急服务。可以根据客户的响应显示多个警报。

5.3.3 筛滤备注

在 CCI 中，工作人员还能够捕获并维护与筛滤记录明确相关的备注。有关备注的更多信息，请参阅第 29 页的第 9 章，『案例工作人员工具』。

第 6 章 客户申请津贴的生命周期：从创建到处置

6.1 简介

对于大多数基于需求的计划，要提出津贴申领，客户必须提交申请并提供有关个人详细信息（收入、开支、就业状况和教育程度等等）的必需信息。此信息将成为证据并用于确定是否有资格参与计划。

提交申请时，存在众多处理步骤，根据机构和计划的不同，这些步骤由工作人员以手动方式执行或者由系统自动执行。此过程同时涉及受理工作人员和资格工作人员。根据机构中的组织结构不同，受理工作人员通常负责对申请收集和验证所有数据。完成申请后，该申请将传递到资格工作人员以进行确定并授权发放津贴。

6.2 发起申请

根据机构策略和配置不同，工作人员可以选择从 CCI 中的多个不同位置发起申请。可以从 CCI 中的下列区域发起申请：

- 收集、生活事件或筛选结果
- 客户的申请列表
- 顾问（如果管理员已配置）。

如果管理员配置了多种申请类型，那么受理工作人员可以选择要接着执行的申请。如果管理员为特定申请类型配置了多种计划类型，那么受理工作人员可以选择接着要采用的计划。

始终为一个主要客户发起申请，并且根据申请类型不同，工作人员可以选择将其他客户（例如，与主要客户一起居住的家庭成员）添加到申请中。发起申请后，就无法更改主要客户。

6.2.1 将申请添加到现有案例

受理工作人员还可以选择将申请添加到系统上现有客户的现有案例中。例如，如果客户已有一个食物援助案例并决定申请现金援助，那么受理工作人员可以选择将申请添加到客户的现有案例中。这样，该申请将变得与现有综合案例相关联，并且收集到的所有有关该申请的新证据都将添加到现有案例中。有关更多详细信息，请参阅第 21 页的 6.19，『为申请建立案例』。

6.3 捕获申请信息

提交申请所需的基本信息（例如客户姓名和地址）通过一组引导式问题捕获。系统按顺序提出多组问题，对这些问题的回答由案例工作人员在申请进行过程中填写。这些问题可以根据对申请捕获的信息类型（例如家庭成员、就业状况、开支和资源）进行分类。CCI 利用 Cúram Intelligent Evidence Gathering (IEG) 基础结构使机构能够专门针对其计划来配置申请导向流。

6.3.1 捕获客户证据

输入最少量的必需信息后即可提交申请。对于还需要与受理工作人员进行会见的计划（例如食物援助），申请步骤和会见步骤合并在一起，因此通常在会见阶段捕获的申请详细信息和其他详细信息（例如收入或开支详细信息）可以通过继续执行导向流来同时捕获。另外，在提交申请后，受理工作人员可以使用 Cúram 证据管理功能来捕获其余证据。

注：只有在 Cúram 中管理计划证据的情况下，Cúram 证据管理功能才可用。

6.4 保存以及恢复或废弃进行中的申请

受理工作人员可以在导向流期间随时选择放弃申请。他/她可以保存进行中的申请，以便将来可以根据客户的意愿恢复该申请或者完全废弃该申请。

6.5 提交申请

要向机构注册申请，必须提交申请。提交的申请是客户已申请请求的计划的正式记录。在大多数机构中，客户在提交申请时，需要同意一系列由机构指定的权利和职责，并且还需要确认所提供的信息准确且真实。任何不真实的数据都可能导致欺诈性申领。

许多机构为客户提供了多种渠道来提交计划申请。CCI 支持下列申请提交渠道：

- 在机构中提交（面对面）
- 通过电话提交
- 通过市民门户网站（IBM Cúram Universal Access 或另一个外部系统）以在线方式提交
- 通过邮寄提交

6.5.1 亲自或通过电话提交申请

如果受理工作人员捕获到机构中的客户提交的申请或客户通过电话提交的申请，那么在通过申请导向流捕获到必需信息后，受理工作人员可以选择在任意阶段提交此申请。

6.5.2 在线提交申请

机构可以配置将在线提交的申请重定向到 CCI 以进行处理。在需要进一步处理时，可以将系统配置为将申请重定向到受理工作人员或工作队列。对于某些计划（例如失业保险），目标是自动处理大多数在线申请，而无需工作人员参与。如果客户已完成申请并且未存在错误或信息不全情况，那么可以自动处理此申请。对于其他计划（例如食物援助），总是需要受理工作人员复审并捕获其他有关申请的信息。

6.5.3 通过邮寄提交申请

如果客户通过邮寄发送申请，那么机构收发室将收到该申请，并将其重定向到相应的受理工作人员或工作队列以进行处理。某些机构可能拥有扫描或文档管理系统，在这种情况下，申请可能会附加到电子邮件或任务并且分配给受理工作人员或工作队列。受理工作人员将查看申请中输入的详细信息并确定如何继续。大多数书面申请未包含与在线申请相同级别的详细信息，且无法强制填写必需信息，因此，受理工作人员必须确定他/她是否有足够的信息来处理申请。在大多数情况下，受理工作人员将安排与客户会见以获取其余的所有必需信息。

如果提供了提交申请导向流所需的必需信息，那么工作人员可以通过申请导向流捕获该信息、将申请提出日期设置为适当的日期（根据用于设置通过邮寄接收的申请的提出日期的机构策略），然后提交申请以便详细信息存储在系统中。

6.5.4 重定向提交的申请

根据机构配置其重定向策略的方式，可以将申请重定向到工作队列、特定用户或特定用户组。

CCI 的缺省设置是，将在线提交的申请重定向到在线申请工作队列。受理工作人员可以从其用户主页或通过其收件箱中的工作队列列表来访问工作队列。工作人员可以查看在线申请工作队列中的申请，并将申请分配给他/她自己。

缺省情况下，在机构中提交的申请将分配给提交该申请的工作人员。

6.5.5 记录申请信息

对于在机构中处理的申请，提交申请时，针对申请捕获到的申请详细信息、客户信息和证据将记录在系统中。如果用户选择创建新申请，那么在提交此申请时，将会创建一个综合案例并将其与此申请相关联，证据将存储在此案例中。如果用户选择将申请添加到现有案例，那么证据将记录在现有案例中。提交申请后，受理工作人员能够查看并编辑申请中记录的数据。系统还将保留申请中提交的信息的只读副本以作为机构档案。

6.5.5.1 记录申请详细信息和申请日期

系统将记录申请提出日期和接收方式之类的申请详细信息。另外，所申请计划的记录也将与申请相关联。

对于在线提交的申请，将自动设置申请日期。如果申请是在机构/当地办公室的办公时间提交的，那么申请日期将设置为当日日期。如果申请是在机构/当地办公室的非办公时间提交的，那么申请日期将设置为下一个办公日期。机构的办公时间根据 Cúram Administration Manager 中配置的机构总部位置确定（有关更多信息，请参阅《Cúram 位置管理指南》）。

受理工作人员可以手动设置在机构中捕获的申请的申请日期，但此日期缺省为当日日期。受理工作人员还可以编辑已提交的申请中的申请日期。

6.5.5.2 记录客户信息

客户在申请中提供的个人信息（例如地址和出生日期等）将记录在系统中。另外，如果申请捕获到任何其他客户（例如，任何其他与客户一起居住的家庭成员），那么系统也会记录这些客户的个人详细信息。提交申请时，其他客户以参与者类型为“潜在个人”进行注册。提交申请后，受理工作人员可以搜索这些客户，并将他们与系统中的现有客户匹配。

6.5.5.3 记录证据

提交申请时，针对申请捕获到的证据将映射到证据记录并且可供工作人员查看和更新。

6.5.6 及时处理申请

大多数机构都对津贴申请的处理时间具有限制，必须在限制的时间内完成处理。例如，食物援助申请的提交到授权必须在 30 天内处理完。CCI 使机构能够配置处理申请中的计划的时间限制。申请计时器在提交申请后设置。

6.6 管理申请信息

提交申请时，工作人员可以通过工具来查看、添加、除去和更新针对该申请捕获的信息，这包括：

- 客户
- 计划
- 计时器
- 会见
- 证据
- 资格检查
- 相关案例
- PCR
- 备注
- 附件
- 通信

CCI 还提供了“申请待执行任务”列表，此列表显示工作人员为了完成处理申请而必须完成的待执行任务。“待执行任务”列表中显示的项由顾问基础结构中运行的 CER 规则确定并显示。工作人员可能需要对申请完成的任务示例包括：将所有潜在客户注册为个人、解决证据问题以及捕获验证。

6.7 搜索和清除申请中的客户

为了处理申请，所有申请中的客户都必须已在系统中注册。如果客户已在线提交申请，或者受理工作人员已完成客户的快速注册，那么客户将注册为潜在个人。对于与客户家庭有关的计划（例如食物援助），所有在申请中提交的家庭成员也将注册为潜在个人。受理工作人员必须通过确定潜在个人是与系统中任何已注册的现有个人匹配还是应注册为新个人来解析潜在个人。另外，还可以在申请中添加或删除其他客户。

CCI 利用 Cúram 参与者功能来搜索和匹配潜在个人并将其注册为个人。有关 Cúram 中不同参与者类型的更多信息，请参阅《Cúram 参与者指南》。

此搜索和清除过程在下面各节中作了描述。

注：提交申请后，就不能更改或删除申请中的主要申请人。

6.7.1 搜索和匹配客户

收到申请后，受理工作人员将搜索并识别可能与潜在个人匹配的个人。查看可能的匹配个人时，受理工作人员将确定已注册个人是否是客户的匹配个人。找到匹配个人后，可以将潜在个人的详细信息与已注册个人的详细信息合并。如果潜在个人与匹配个人之间的详细信息（例如地址和电话号码）不同，那么系统将为已注册个人创建附加记录。并且，将向受理工作人员显示一条消息，告知他/她创建了任何新纪录。

6.7.2 将客户注册为个人参与者

如果未找到客户的匹配个人，那么受理工作人员将通过捕获和验证客户的个人详细信息（例如姓名、地址和出生日期）将潜在客户注册为个人。

6.7.3 将其他客户添加到申请中

可以将其他客户添加到申请中。例如，如果工作人员提交的食物援助申请仅包含最少的必需信息，那么可能未捕获到其他家庭成员，因此工作人员可以在稍后的某个阶段（例如，会见客户时）添加这些家庭成员。

工作人员将对要添加的客户执行初始搜索，并且如果该客户尚未在系统中注册，那么工作人员会将其注册为个人。工作人员还必须在申请中输入应该将该客户视为家庭成员的日期。例如，对于食物援助，这将是客户搬入家庭的日期（如果该日期在申请日期之后）。

6.7.4 从申请中除去其他客户

可以从申请中除去客户。例如，如果客户在线提交了申请，但错误地列示了一些其他家庭成员，那么工作人员可以在客户告知这些家庭成员不再有效后将其除去。受理工作人员可以从申请中除去主要客户（此客户无法除去）以外的任何客户。

6.8 将申请转移到现有案例

如果任何与申请相关联的客户已作为已注册个人存在于系统中，那么受理工作人员必须查看该客户拥有的所有现有综合案例，并且必须决定是否应将新申请转移到现有案例。

在申请中的所有潜在个人都与现有已注册个人匹配或完全注册后，用于转移申请的选项才可用。在工作人员选择转移申请后，申请将与现有案例相关联。申请数据（包括参与者数据和证据）将随申请一起转移。证据将添加到现有案例中，且处于“编辑中”状态。

转移申请后，受理工作人员必须手动协调现有案例中的证据以及申请中转移的证据。转移申请后，证据问题（例如相冲突的证据）可以由顾问来识别，并突出显示在申请的证据工作区中（请参阅6.10，『管理申请证据』）。

受理工作人员如果错误地将申请转移到现有案例，那么还可以撤销转移。这将除去申请与现有案例之间的关联，并使申请与提交申请时最初创建的新综合案例相关联。有关为申请建立案例的更多信息，请参阅第 21 页的6.19，『为申请建立案例』。

6.9 安排客户会见

受理工作人员可以安排客户会见以完成申请。对于某些计划（例如食物援助和现金援助），在确定资格前始终需要会见客户。对于其他计划（例如失业保险），仅当提交的申请表存在问题（例如信息缺失或者有冲突）时，才需要会见客户。

如果客户在办公室或通过电话与机构工作人员交流，那么申请步骤和会见步骤可以同时进行。如果客户在申请时未前往办公室或者未接电话（例如，通过外部渠道接收到申请），那么受理工作人员可能必须安排会见客户。

受理工作人员可以安排与未前往办公室或者未接听电话的个人会见，并将会见日期和时间通知必须参加会见的人员。针对会见捕获的详细信息包括参加会见的人员（客户和机构工作人员）、会见日期和时间以及会见地点。

您可以查看会见列表或申请日历，以了解针对该申请安排的会见。另外，受邀参加会见的机构工作人员可以通过他们的 Cúram 收件箱在他/她的用户日历中查看会见。

受理工作人员可以邀请参加者，并可以编辑、完成或取消已安排的会见。安排会见后，用户可以邀请其他参与者参加会见。通过编辑会见，用户能够重新安排时间或日期、更新地点或更新参加者。完成会见表明客户已与工作人员见面并完成会见。取消会见表明未进行会见，例如，客户未露面。

6.10 管理申请证据

CCI 提供了两种管理申请证据的方式：通过导向证据流或通过 Cúram 证据工作区进行管理。

通过导向流捕获证据的选项在用户选择发起新申请时可用。通过 Cúram 证据工作区管理证据的选项在提交申请后可用。

6.10.1 通过导向流捕获证据

如第 13 页的6.3，『捕获申请信息』和第 14 页的6.5，『提交申请』这两节所述，工作人员通过导向流来发起和提交申请。受理工作人员可以选择在捕获到最少量必需信息后提交申请导向流，另外，此工作人员也可以继续执行导向流以捕获大部分申请证据。

受理工作人员按顺序回答一组广泛的问题以捕获处理申请所需的所有信息，例如客户个人详细信息和就业详细信息以及收入、资源和开支详细信息。此选项对于欠缺经验的用户而言尤其有用。对于已在 Cúram 中实现了证据的机构，提交申请时，申请数据将映射到相关的 Cúram 证据记录。用户可以通过 Cúram 证据管理功能来继续维护证据。

注：当受理工作人员在办公室或通过电话接收客户的申请时，导向流选项可用。受理工作人员可以使用 Cúram 证据工作区来完成在线申请的证据需求。

6.10.2 在 Curam 证据工作区中处理证据

您可以使用 Cúram 证据工作区来管理申请证据。证据工作区提供了下列视图：

- 证据仪表板视图
- 证据流
- 证据类型视图
- 证据类型列表
- 活跃证据列表
- 编辑中证据列表
- 问题列表
- 验证列表
- 传入证据列表

有关 Cúram 证据工作区的更多信息，请参阅《Cúram 证据指南》。

6.10.2.1 维护证据

受理工作人员可以查看、插入和修改证据，并可以除去活跃证据或废弃编辑中的证据。受理工作人员完成处理申请证据后，他/她可以选择应用更改，这将激活所有编辑中的证据并除去所有标记为待除去的活跃证据。机构可以根据需要为证据更改配置监管人批准步骤。受理工作人员还可以选择将证据从一个案例转移到另一个案例（如果机构已进行相应的配置）。

6.10.2.2 验证证据

受理工作人员能够查看并管理针对特定证据类型的证据验证。受理工作人员可以查看与某个申请的证据相关联的所有验证的列表。另外，在证据类型级别也提供了验证信息。

注：仅当机构安装了 Cúram Verification 引擎企业模块时，验证才可用。有关可用于在 Cúram 中管理证据验证的功能的更多信息，请参阅《Cúram Verification 指南》。

6.10.3 跨申请和案例管理证据

CCI 使用 Cúram Evidence Broker 使机构能够在申请和案例之间配置数据共享。机构可以配置共享活跃证据的案例。CCI 在申请级别支持此功能，这使得对一个申请激活的证据可以通过证据代理工具与其他案例类型共享（如果机构已进行相应的配置）。受理工作人员可以通过“证据”选项卡上的“传入证据”列表来查看来自另一个不相关案例且与此申请共享的证据，并可以接受或拒绝这些证据。

6.11 检查申请资格

在提交申请并注册此申请的所有潜在客户后，受理工作人员可以随时选择检查客户的资格。资格检查将指示客户可能有资格领取的津贴。此检查可以在申请过程的任何阶段执行，并且将对当时对该申请存在的所有活跃证据及编辑中证据运行规则。受理工作人员可以多次检查资格。

资格检查功能以特定于计划的资格规则为基础。CCI 提供了使机构能够将其规则用于“检查资格”功能的基础结构。例如，如果机构对 CCI 配置了 CGISS，那么将使用 CGISS 资格规则来检查是否有资格申请食物援助。

管理着多个计划的机构可以实现规则以便对某个申请的所有计划执行资格检查，甚至可以对客户尚未申请的计划进行检查。根据资格结果，客户可以决定向申请添加计划。例如，如果机构正在处理食物援助和现金援助申

请，那么受理工作人员可以对客户的食物援助申请执行食物援助和现金援助资格检查，因此，当客户可能有资格时，他/她可以决定向申请添加现金援助计划（有关更多信息，请参阅6.13，『管理申请中的计划』）。

受理工作人员可以通过资格检查列表查看所有针对某个申请完成的资格检查。

6.12 将申请状态设置为“准备好确定”

在申请已完成并且受理工作人员和客户都对其感到满意时，可以将此申请标记为“准备好确定”。对于设置为“准备好确定”状态的申请，CCI 提供了缺省重定向路径。申请将发送给“准备好确定”工作队列，资格工作人员可以在此队列中选择申请以进行最终处理。

另外，机构可以配置申请保持同一状态（即，保持将申请分配给当前用户），也可以将申请重定向到特定用户。

在资格工作人员将申请设置为“准备好确定”后，CCI 中的缺省处理是，保持将申请分配给当前受让人（即，不将其重定向到“准备好确定”工作队列）。

6.13 管理申请中的计划

受理工作人员和资格工作人员都可以选择添加和撤销与申请相关联的计划请求。例如，如果客户已申请食物援助，但可能还有资格获得现金援助，那么工作人员可以将现金援助添加到现有申请中。将一个计划添加到申请时，将根据该计划添加到该申请的日期为该计划设置申请计时器。

6.13.1 添加计划

工作人员能够通过选择计划类型和请求日期来添加计划请求。工作人员可以为当前尚未与申请相关联或者先前的被撤销的计划添加计划请求。

6.13.2 撤销计划

工作人员可以按客户要求撤销申请中的计划。要撤销计划请求，工作人员必须输入撤销日期和撤销原因。

6.13.2.1 管理在线撤销请求

如果客户以在线方式提交撤销请求，那么这个在线撤销请求将与相关申请相关联，并且受理或资格工作人员可以选择确认此撤销请求。CCI 还可以在缺省情况下将在线提交的撤销请求重定向到在线撤销请求工作队列，在该队列中，这些请求也可供查看和确认。

6.13.3 重新开启计划

申请中被拒绝或已撤销的计划可能因机构犯错、客户在被拒绝后提供了必需的信息、已作出重新开启计划的上诉决定或者由于另外一些原因而重新开启。

工作人员可以对设置为处于“准备好确定”或“已处置”状态的申请重新开启已拒绝或已撤销的计划。另外，可以对处于“已提交”状态的申请重新开启已撤销的计划。用户可以选择重新开启计划的原因并输入注释。机构可以配置向工作人员显示的原因。重新开启申请中的计划时，该计划将恢复为“待定”状态，该申请本身的状态将恢复为“已提交”（除非它已处于此状态）。

机构可以查看与申请中的计划相关联的重新开启详细信息和撤销请求的历史记录。

计划可以具有与其相关联的受理计时器，例如，机构可以进行配置以使用计划计时器来确保在若干天内处理申请。拒绝或撤销计划时，相关联的计时器将更新为处于“已完成”状态，并且将设置计时器的结束日期。机构可

以对计时器进行配置，使其在申请中的计划重新开启时恢复。机构可以将用于恢复计时器的日期配置为申请中的计划的拒绝或撤销日期，也可以使用重新开启日期。

6.14 确定推荐的计划

资格工作人员必须根据申请数据确定客户有资格参与的计划。资格工作人员可以查看对该申请进行的现有资格检查，也可以选择运行新的资格检查，以确保在确定过程中采用该申请的证据或数据的所有变动。如果对该申请至少存在一个合格判决，那么工作人员接下来将处理该申请并授权发放津贴。

6.14.1 创建推荐

对于一个申请，如果不存在合格判决，那么资格工作人员可以选择创建向另一机构或社区服务（他们有可能向客户提供更多帮助）的推荐。有关创建推荐的更多信息，请参阅第 27 页的第 8 章，『向外部机构和服务提供者推荐客户』一章。

6.15 评估申请的优先级，复杂性和风险

申请的优先级、复杂性和风险在申请的生命周期内确定。机构可以进行配置，以确定何时触发 PCR 评估。可以在下列任何或所有情况下触发 PCR 评估：

- 提交申请时，
- 对一个申请匹配或注册所有潜在个人时，
- 将证据应用于申请时，
- 执行资格检查时，
- 对申请添加或除去计划请求时，
- 受理工作人员或资格工作人员以手动方式选择运行 PCR 评估时。

可以配置在完成 PCR 评估后根据申请的 PCR 分类显示的建议。

确定客户有资格参与申请中的一个或多个计划后，PCR 评估将变得特别有意义，这是因为这些客户很有可能成为机构的现行客户。PCR 评估使机构能够更高效地接待客户。

CCI 未提供针对 PCR 的规则或反应样本，但为机构提供了可用于实现定制 PCR 规则和反应的基础结构。

6.16 管理机构的联系人

工作人员可以创建并维护有关申请的备注、附件和通信。

工作人员能够捕获并维护与某个申请明确相关的备注。另外，还将维护备注历史记录。

附件是附加到申请的补充文件，例如文本文档。机构可以附加扫描的文档，用于为申请提供支持信息，例如出生证明或银行对账单。支持的文件类型包括 Microsoft® Word、Microsoft® Excel 和 PDF。系统并不限制附件的文件大小，但机构可能希望通过环境变量来设置限制。文件附加到申请后，即可供其他具有适当的安全权限的系统用户访问。

机构可以创建并管理与申请中的客户相关的通信。通信可以包括电话、电子邮件和书信。通信可以是自由格式，也可以基于模板。其他通信功能包括管理传入和传出通信，以及支持显示与申请中的客户相关的通信列表。有关通信的更多信息，请参阅《Cúram 通信指南》。

6.17 管理时间段

大多数计划在申请所允许的处理时间方面有相应的要求。受理和资格工作人员必须确保依照申请计时器来处理申请。跟踪申请计时器的主要目的在于进行报告。监管人可以查看特定工作人员是否未及时处理申请，并且，如果机构的整体申请处理时间线未满足标准，那么机构本身可能会受处罚。

注：CCI 中的申请计时器利用了 Cúram 里程碑功能。有关里程碑的更多信息，请参阅《Cúram 调查指南》和《Cúram Service Planning 指南》。

6.18 授权发放和拒绝发放津贴

资格工作人员可以通过选择复审资格结果来授权发放和拒绝发放所申请的津贴。授权/拒绝选项适用于每个资格判决或援助群体，具体取决于机构如何配置其资格规则和结果。

用户选择授权发放津贴时，CCI 将提供一个事件，机构可以使用该事件来定制申请处理。例如，某些机构可能希望为已授权发放的津贴创建产品交付。其他机构可能希望为已授权发放的津贴创建服务计划。

6.18.1 针对计划拒绝进行上诉

用户可以记录和管理针对申请中已被拒绝的所申请计划进行的上诉。用户可以针对申请中一个或多个已被拒绝的计划创建单一上诉。例如，如果用户提交了针对食物援助和现金援助的收入补贴申请，并且这两个计划都被拒绝，那么用户可以针对这两项计划拒绝创建单一上诉案例。另外，用户还可以选择向现有的上诉案例添加新的计划申请上诉。

针对计划申请进行上诉时，将创建一个上诉案例以管理该上诉。这将发起一连串事件，包括整理陈述、安排听证会、确定是否推翻计划判决以及相应地实现上诉判决。

用户可以查看与某项申请相关联的上诉列表。此视图将显示所有与该申请中的任何计划申请相关联的上诉。处置申请后，将在一个现行综合案例中管理所有已批准的计划申请，并可以从该案例中查看上诉。

在“Curam 上诉”中，存在以下三种上诉类型：听证案例、听证复审和司法复审。每种上诉类型的处理方式都不相同。上诉程序在“管理”应用程序中配置。有关上诉程序和上诉配置设置的更多信息，请参阅《Cúram 上诉指南》。

6.19 为申请建立案例

创建申请时，受理工作人员可以选择众多选项以确定如何建立案例和处理申请。机构可以配置各种申请情况的处理方式。为申请建立案例时，受理工作人员有三个主要的选项：

- 创建新案例，
- 将申请添加到现有案例，
- 将申请转移到现有案例（与该申请相关联的客户已作为已注册的个人存在于系统上）。

无论工作人员选择哪个选项，所有申请处理都通过申请（而不是底层案例）完成。机构可以进行配置，以确定用于对现有案例添加或传送申请的操作是否可供受理和资格工作人员使用。

6.19.1 创建新案例

提交申请时，根据机构的配置不同，将创建一个或多个综合案例并使其与该申请相关联。在申请导向流中捕获的所有证据和客户都将添加到综合案例中。

根据机构的配置不同，可以在申请过程中的不同位置（例如，在该申请的至少一个计划获得批准后）使该综合案例对用户可见。有关可供机构使用的配置的更多信息，请参阅第 34 页的 10.4.12，『为申请创建新案例』。

6.20 处置申请

如果所有与一个申请相关联的计划申请都处于“已批准”、“已拒绝”或“已撤销”状态，那么申请状态将自动设置为“已处置”。如果各个计划已获得批准（即，已根据资格结果授权判决），那么将在建立的综合案例中管理客户的现行资格。

6.20.1 将资格认定情况通知客户

在申请状态更新为“已处置”后，可以向客户发送通知，以便告知其资格确定情况。这可以由机构配置。

6.21 申请所有权

申请在其生命周期内由具有申请所有者特权的用户移动。申请所有者负责处理申请。通常，申请所有者维护申请信息、检查资格、作出最后的决定以及授权向客户发放津贴。

可以将申请所有者分配给任何组织对象，即用户、组织单位、职位或工作队列。这使组织能够通过允许组织单位、职位或工作队列中的任何用户对申请执行任务，实现其自己的申请所有权策略。通过将申请所有权分配给组织对象或组，可以向多个用户提供对该申请的可见性。

可以将申请所有者手动设置为组织中的任何用户或用户组。Common Intake 工具提供了申请所有者变更前后的事件挂钩，以使机构能够围绕哪些用户角色有权创建新的申请所有者来实现其自己的验证。

6.22 申请状态

在申请的生命周期内，它可以经历多次状态变更。下表对这些变更作了描述。

表 1. 申请状态

状态	描述
正在进行	已创建完成但尚未提交的申请设置为处于“正在进行”状态。
正在提交	提交申请时，该申请将进入延迟过程，其状态设置为“正在提交”。只有状态为“正在进行”或“提交失败”的申请才能进入“正在提交”状态。
提交失败	提交申请延迟过程失败时，该申请将进入“提交失败”状态。只有状态为“正在提交”的申请才能进入“提交失败”状态。
已提交	延迟过程结束时，申请将进入“已提交”状态。另外，对“准备好确定”或“已处置”的申请重新开启计划时，申请也可以过渡到“已提交”状态。
已取消	删除申请时，该申请将设置为处于“已取消”状态。只有处于“正在进行”状态的申请才可取消。
准备好确定	申请处理阶段完成后，该申请将设置为处于“准备好确定”状态。只有状态为“已提交”的申请才能设置为处于“准备好确定”状态。
已处置	在所有相关联的计划都处于“已批准”、“已拒绝”或“已撤销”状态之后（即，不存在与申请相关联的“待定”计划），申请将设置为处于“已处置”状态。

与申请相关联的计划同样经历状态变更，这些变化将影响该申请的整体状态。计划状态如下所示：

表 2. 计划状态

状态	描述
待定	创建计划并使其与申请相关联后，该计划将设置为处于“待定”状态。“已拒绝”或“已撤销”的计划在重新开启时，将恢复为“待定”状态。
已批准	在确定后，用户进行计划授权将使该计划设置为处于“已批准”状态。只有状态为“待定”的计划申请才可批准。
已拒绝	如果用户在确定后拒绝计划申请，那么该计划将设置为处于“已拒绝”状态。只有状态为“待定”的计划申请才可拒绝。
已撤销	当用户输入针对计划申请的撤销请求时，该计划将设置为处于“已撤销”状态。只有状态为“待定”的计划申请才可撤销。

在批准、拒绝或撤销所有与申请相关联的计划之后，申请状态将自动更新为“已处置”。

注：当申请进入延迟过程时，缺省用户将创建申请案例。这可由可以针对各种案例类型进行设置的工作流过程所定义的案例所有权策略更改。

注：计划申请状态的设置不会自动进行。各个解决方案实现必须对计划推荐结果的授权或拒绝所引发的事件作出反应，并相应地设置计划申请状态。

第 7 章 帮助客户处理生活事件

7.1 简介

生活事件是客户生活中发生的情况（例如结婚、孩子出生或就业变化），此事件可能导致个人与各种公共部门机构之间发生一系列事务。这些变化可能会影响客户获得的津贴，因此，向机构报告这些生活变化至关重要。根据客户是否有活动的案例，管理生活事件的过程也有所不同。生活事件功能仅适用于已注册个人，而不适用于潜在个人，这是因为生活事件功能的目的在于允许现有客户将其生活中的变化或事件告知机构。受理工作人员可以执行收集，以确定潜在个人的需求。

CCI 没有任何预先配置的生活事件脚本或规则，但底层基础结构使组织能够为其希望提供给工作人员使用的生活事件配置自己的脚本和规则。

下一节描述 CCI 中提供的生活事件功能。

7.2 记录客户的生活事件

工作人员可以选择根据可用生活事件的列表来创建新的生活事件，也可以根据顾问来创建生活事件。提供了有关类别和生活事件的描述，以使工作人员能够确定哪个生活事件提供了他们所需的信息。

在选择捕获生活事件时，系统将向工作人员提出一组引导式问题。捕获生活事件的详细信息后，这些信息将通过证据代理工具传送到相关案例（如果存在）。案例所有者确定是否将更改应用于客户的案例。

注：系统将更新后的证据传送到任何由机构配置的案例，以便在报告生活事件时接收来自证据代理工具的更新。有关证据代理工具的更多信息，请参阅《Cúram Evidence Broker 指南》。

根据客户提供的有关生活事件的回答，将显示许多推荐。

7.2.1 为具有活动案例的客户记录生活事件

如果客户有活动案例，并且报告了影响该案例的生活事件，那么必须捕获生活事件详细信息并将其传送到案例中。工作人员将询问一组引导式问题，以捕获有关该生活事件以及可能已发生的任何其他相关生活事件的详细信息。例如，如果客户报告他/她已迁居，那么他/她可能也换了工作，或者他/她的家庭组成发生了变化。

捕获生活事件的详细信息后，这些信息将传送到相关的案例所有者，这些所有者确定是否将这些信息应用于活动案例。另外，在这种情况下，系统还将向客户提供推荐，这是因为客户可能希望被推荐到社区服务或者根据生活事件申请额外的津贴。例如，如果客户已获得食物援助，并且失业，那么可以申请失业保险津贴。

7.2.2 为没有活动案例的客户记录生活事件

如果客户来到机构并告知工作人员已发生特定的生活事件，并且该客户没有活动案例，那么工作人员可以选择运行收集样式的脚本，以捕获有关该特定生活事件以及任何其他可能已发生的生活事件的信息。例如，如果客户告知工作人员他已失业并希望申请津贴，那么工作人员可以选择就业变化生活事件，该事件将运行一个收集脚本，以便围绕就业情况和客户经济状况询问更多引导式问题。然后，系统根据给出的回答来确定向客户提供的建议。这将提供特定于特定生活事件的建议。工作人员可以根据这些建议来创建推荐、继续进行筛选或申请津贴或者对紧急情况作出反应。

7.3 根据生活事件的结果推荐计划和服务

根据客户提供的回答，系统向工作人员显示最适合于客户需求的推荐服务、服务提供者和政府计划的列表。另外，还可能在结果页面上显示警报，以便向工作人员突出显示重要的信息。这些结果是使用工作人员提交生活事件回答后运行的 CER 规则集派生而得。根据这些结果，工作人员可以选择创建社区服务和/或外部计划机构推荐、对客户进行筛选以确定参与推荐计划的潜在资格、申请津贴或者对紧急情况作出反应（如果在此刻确定了紧急情况）。

对于每个已完成的生活事件，都将保存生活事件回答及推荐的历史记录。历史记录用于存储生活事件回答、生活事件日期和时间、警报以及推荐的计划和服务。

下列各节对这些功能作了更详细的概述。

7.3.1 警报文本

根据生活事件的类型不同，可能需要向工作人员发出有关重要信息的警报。例如，如果客户已怀孕并且在系统中有活动案例，那么这可能会影响他们的资格状态或者当前获得的授权津贴金额。系统可能会显示警报，告知工作人员已将该孕妇的证据变化传播到相关案例。CCI 提供了根据生活事件类型来配置要向工作人员显示的警报的功能。

7.3.2 服务地图

CCI 使机构能够根据生活事件回答来配置所要显示的社区服务和提供者。推荐的服务和提供者将显示在地图中。最初显示的是预先选择的服务。有关地图功能的更多信息，请参阅第 10 页的 4.3.2，『将服务映射到提供者』。

7.3.3 推荐

工作人员可以向客户推荐可能能够帮助他们满足其基本需求的社区服务提供者。此机构可能未提供能够满足客户需求的计划，或者可能认为该客户无资格参与某个计划。在这些情况下，工作人员可以向该客户推荐可能能够提供帮助的服务。有关推荐功能的更多信息，请参阅第 27 页的第 8 章，『向外部机构和服务提供者推荐客户』。

7.3.4 推荐的计划

除了向工作人员提供有关满足客户需求的社区服务的详细信息以外，还提供了客户可能有资格参与的政府计划的相关信息。根据生活事件的结果，工作人员可以筛选、申请或创建对多个可能满足客户需求的政府计划的推荐。根据客户在问题脚本中提供的回答不同，CER 规则集将确定此机构以内部方式提供的计划或者由其他机构以外部方式提供的计划。对于推荐的内部计划，工作人员能够筛选或申请计划。有关筛选和申请受理过程的更多信息，请参阅第 11 页的第 5 章，『对客户进行筛选以确定是否可能有资格参与计划』和第 13 页的第 6 章，『客户申请津贴的生命周期：从创建到处置』。

如果计划由外部机构提供，那么工作人员可以选择针对该计划进行筛选（如果机构已进行相应的配置）或者代表客户创建对该机构的推荐。CCI 提供了通过一个两步骤向导过程根据生活事件结果来创建外部机构推荐的功能。在该向导中，已预先填充了计划详细信息以及任何可用的客户联系人信息。工作人员可以发送、编辑或删除“推荐”列表中尚未发送的计划推荐。推荐在被选中进行发送时，将以电子邮件形式发送给提供者。

7.3.5 生活事件备注

工作人员还能够捕获并维护与生活事件记录明确相关的备注。您可以通过“生活事件结果”选项卡来访问备注功能。有关备注功能的更多信息，请参阅第 29 页的第 9 章，『案例工作人员工具』。

第 8 章 向外部机构和服务提供者推荐客户

8.1 什么是推荐？

推荐是发送给外部提供者或机构的文档，告知他们客户需要其服务或津贴。受理工作人员或资格工作人员可以针对客户可能受益于的计划或服务创建外部机构或提供者推荐。工作人员可以在受理过程中的任意时间创建推荐，但最常见的是在收集、筛选、申请或生活事件过程结束时创建推荐。

8.2 创建推荐

工作人员可以根据自己的知识或系统推荐来创建推荐。可以在申请中的多个位置创建推荐，这些位置包括：

- 推荐列表/客户主页
- 筛选结果
- 收集结果
- 生活事件结果。

8.2.1 选择服务提供者

CCI 使工作人员能够创建社区服务提供者推荐。可以根据收集或生活事件的结果在地图上选择提供者。通过执行此操作，系统将使用所选提供者详细信息来填充推荐表。必须在推荐表上输入客户的姓名后才能将其保存。

另外，还可以根据推荐列表创建社区服务推荐。为了创建推荐，工作人员将在系统中执行提供者搜索。找到合适的提供者后，工作人员将输入客户的联系人详细信息并创建推荐。推荐创建日期存储在系统中。

8.2.2 选择外部机构

工作人员可以在机构未提供某些津贴和计划时选择创建外部机构推荐。为了创建外部机构推荐，工作人员将执行机构搜索，并且在找到且选择合适的机构后，工作人员将输入客户的联系人详细信息并创建推荐。推荐创建日期存储在系统中。

8.2.3 查看已打开的推荐的列表

工作人员可以查看与个人关联的所有社区服务和外部机构推荐的列表。系统将显示此列表中每条记录的推荐详细信息。工作人员可以编辑、删除或发送推荐。另外，工作人员还可以根据推荐列表为个人创建新的推荐。

8.3 创建推荐后将发生什么情况？

为推荐记录社区服务或外部机构后，如果存档了电子邮件地址，那么推荐将发送给提供者或机构。如果没有记录提供者或外部机构的电子邮件地址，那么推荐将保持未发送状态。于是，工作人员可以打印推荐并将其提供给用户，以便客户携带推荐前往提供者或外部机构，也可以通过邮寄方式发送推荐。

第 9 章 案例工作人员工具

9.1 案例工作人员工具

提供了一些工具，用于在受理期间帮助工作人员。下列工具可供工作人员在受理过程中使用：

- 顾问
- 备注
- PCR
- 警报
- 用户主页工具。

下列各节提供了有关这些工具中的每种工具的更多信息。

9.2 顾问

顾问是一个动态案例工作人员工具，用于在受理过程中为工作人员提供上下文相关提示和提醒。顾问是基于 Cúram 表达规则 (CER) 引擎构建的。顾问对所输入的数据或已知数据（如果客户先前已在系统中注册）进行分析，并指导工作人员进入可能需要他/她注意的区域。用户可以通过单击顾问文本中显示的链接来接受建议。这将使用户进入需要注意的区域。

在 CCI 中，顾问在下列方面提供帮助：

受理过程

顾问向用户显示有关特定受理中的下一个步骤的提示信息，并且在接收信息过程中存在多种潜在途径时提供选项。

证据捕获

顾问在证据捕获期间显示问题和提醒。例如，如果客户在线提交了缺少必需数据的申请，那么顾问可以显示有关必需数据的问题（如果机构已进行相应的配置）。

机构可以配置顾问中显示的规则和文本。

9.3 备注

在受理过程中，工作人员具有用于捕获有关客户的备注的工具。CCI 提供了一种屏幕上的工具，此工具使工作人员能够在过程中的任何阶段（包括个人主页、收集结果、筛选结果、生活事件和申请等）输入备注。注释用于捕获脚本或证据中可能未包含的附加客户信息。例如，如果客户的行事方式具有挑衅性，那么工作人员可能想要对此进行备注，以提醒其他工作人员在与该客户打交道时注意这一点。将维护备注历史记录。

9.4 优先级，复杂性和风险

优先级、复杂性和风险 (PCR) 是一种机制，它使机构能够在与客户打交道时提供差异化响应。PCR 的定义如下所示：

优先级 这是指必须处理案例或申请的时间。

复杂性 这是指情况的复杂性，它基于许多因素，例如家庭成员的数目或者客户需要获得帮助的问题的数目或类型。

风险 这是指对机构的潜在影响，例如，潜在的长期申请可能对机构而言是高风险。

PCR 使机构能够将其对客户情况的响应与问题的级别和严重性匹配。CER 引擎使机构能够定义其自己的 PCR 规则集和响应。收集、筛选和生活事件过程也是对客户和情况的固有 PCR 评估，因为其中每个过程产生的结果和推荐都基于机构定义的规则集。CCI 提供了申请过程中特定重要事件的挂钩，在这些挂钩中，机构可以根据针对申请收集的数据来指定 PCR 规则和响应。

9.5 警报

根据受理工作人员在收集、生活事件和筛选过程中记录的回答不同，可能需要向工作人员发出有关重要信息的警报。例如，如果在收集期间，客户反应他/她有紧急需求，那么工作人员可能需要立即调用紧急服务。可以根据客户的响应显示多个警报。可以使用规则编辑器在收集、筛选或生活事件规则集中定义警报，并随后将其与结果一起显示。

9.6 用户主页工具

在用户主页中，工作人员能够搜索客户、对匿名个人启动受理过程以及查看申请和工作队列摘要信息。

9.6.1 查找客户

CCI 为用户提供了一种快速方法，用于从用户主页中搜索客户并对匿名个人启动受理。系统允许客户使用基本搜索标准来搜索客户。如果仅找到一个确定的匹配项，那么系统将显示客户的个人主页。如果找到多个记录，那么系统将显示可能的匹配项的列表。在将匿名个人注册为潜在个人后，将为客户创建一个唯一的参考号。工作人员还可以在此时开始受理。

9.6.2 分配的申請

受理工作人员和资格工作人员可以从其用户主页中查看在到期日期之前分配给他们的申请的摘要视图。这使工作人员能够轻松查看哪些申请已到期或即将到期，然后相应地处理这些申请。

9.6.3 在线申请工作队列

在客户提交在线申请以进行处理后，在线申请工作队列中将会创建一个相应的任务。受理工作人员可以查看此队列中的任务的摘要信息、查看哪些任务已到期或即将到期，并浏览至队列中的任务列表（他/她可以在此处保留队列中的任务）。

9.6.4 “等待确定的申请”工作队列

在受理工作人员将申请设置为“准备好确定”状态后，该申请将进入“等待确定的申请”工作队列。资格工作人员可以查看此队列中的任务的摘要信息、查看哪些任务已到期或即将到期，并浏览至队列中的任务列表（他/她可以在此处保留队列中的任务）。

9.6.5 监管人的在线申请工作队列

受理工作人员监管人可以在处理截止日期之前查看在线申请工作队列中的任务的摘要。这使他们能够轻松查看哪些任务已到期或即将到期，并将这些任务重定向到具有最佳装备的工作人员。

第 10 章 定义受理过程

10.1 简介

CCI 使机构能够定义受理过程以满足其需求。例如，机构可能希望在受理过程中包括收集、筛选、申请、生活事件和推荐处理。另一机构可能希望其受理过程只包括申请步骤。通过提供配置设置，CCI 非常灵活，足以满足任何采用以需求为基础的受理过程的 SEM 机构的需求。

CCI 为 CCI 的多个元素（包括收集、筛选、申请、生活事件、推荐和 PCR 处理）提供了配置设置。机构可以有一个或多个负责执行整个或部分受理过程的用户角色。功能可以由用户角色配置。CCI 提供了样本受理工作人员、资格工作人员和受理工作人员指导者用户角色。

下面提供了有关这些配置可能性的更多信息。

10.2 定义收集

可以针对匿名个人、潜在个人或者已注册个人执行收集。收集借助通过 IEG 创建的问题脚本来捕获信息。IEG 管理功能使机构能够配置要在收集脚本中捕获的信息。

根据客户对收集问题作出的回答，系统将显示最适合于客户需求的推荐社区服务、服务提供者和政府计划的列表。另外，还可以显示紧急警报以突出显示重要的信息。这些结果是使用受理工作人员提交收集脚本时运行的 CER 确定的。“Common Intake 工具”提供了一个收集 CER 规则集样本，但机构可以对这些规则进行配置以满足其需求。

10.2.1 提供者地图

根据收集结果或筛选结果，CCI 将向工作人员提供满足客户基本需求的推荐社区服务的列表。推荐服务提供者将显示在地图中，此地图使工作人员能够轻松选择最适合的服务。最初显示众多预先选择的服务，这能防止地图显示过多提供者。系统提供了用于配置预先选择的服务数的系统属性。例如，如果预先配置的数目设置为 10，那么将预先选择前 10 个服务，这些服务的提供者将显示在地图中。另一方面，如果返回的服务不超过 10 个，那么将预先选择所有服务。但是，不会阻止用户选择 10 个以上的服务。

地图将显示特定于机构和客户位置的提供者。系统提供了众多设置来配置最初显示的地图区域。例如，其中一项配置设置允许机构定义中心点（对此位置打开地图）。在缺省情况下，地图在以客户地址为中心的情况下打开。可以定义另一个区域以确定北/南/东/西边界，系统将返回这些边界所确定的区域内的提供者。任何在此边界外的提供者都不会显示在地图中。

地图功能还提供了缩放级别，您可以对其进行配置，以确定最初显示结果页面时地图的缩放级别。设置缩放级别将确定表示提供者的图标是否可见。高设置将在地图中显示非常大的区域。例如，将其设置为“省/自治区/直辖市”级别将不会显示提供者图标。另一方面，低设置将在地图中仅显示少量提供者，这使工作人员难以查看所有邻近客户的提供者。

10.3 定义筛滤

某些机构仅对其客户执行一种类型的筛滤，而其他机构可能运行多项筛滤。为了满足这些不同的需求，CCI 提供了配置工具，允许在系统中使用单一筛滤或多项筛滤。如果在系统中配置了多项筛滤，那么筛滤过程的第一步是选择筛滤类别（例如收入补贴筛滤或失业保险筛滤）。如果在系统中配置了单一筛滤选项，那么系统将绕过筛滤类别选择并直接前进到计划选择（工作人员选择用于筛滤客户的计划）。并且，CCI 还提供了用于配置与各个筛滤类别相关联的计划的工具。

筛滤数据是通过 IEG 脚本、采用与收集相同的方式捕获的。IEG 管理区域使机构能够配置筛滤脚本问题和结构。

根据客户对筛滤问题作出的回答，系统将显示针对筛滤计划的潜在资格结果。另外，还可以显示紧急警报以突出显示重要的信息。这些结果是使用受理工作人员提交筛滤脚本时运行的 CER 规则集派生而得。

10.4 定义申请

机构可能需要提供一个或多个供受理工作人员使用的申请，例如收入补贴和失业保险等等。机构可以进行配置，以提供多个申请。在 CCI 中，申请过程由多个子过程组成。CCI 提供了对其中许多子过程进行配置以满足机构需求的能力。本节提供了更多有关申请配置设置的信息。

10.4.1 捕获申请

CCI 提供了用于运行一个或多个 IEG 申请脚本的底层基础结构。IEG 管理功能使机构能够配置申请脚本问题和结构。

10.4.2 提交申请

机构可以允许客户申请一个或多个计划。为此，CCI 提供了下列配置选项：

- 单一计划/单一申请
- 多个计划/单一申请
- 多个计划/多个申请

下列各节提供有关这些申请配置设置的更多详细信息。

10.4.2.1 单一计划/单一申请

如果机构未与其他机构合作，并且仅实现了一个计划，那么将使用此配置类型。这是最简单的情况，例如，机构仅处理受资助的儿童保育援助申请。

10.4.2.2 多个计划/单一申请

如果机构管理多个计划，但使用涵盖所有这些计划的组合申请表，那么使用此配置类型。例如，机构处理现金、食物和医疗救助申请，并使用一个表单来捕获所有这些申请的数据。如果机构配置为针对单一申请的一个或多个计划使用不同的案例，那么也将使用此配置。在这种情况下，提交申请脚本时，将创建状态为“已提交”的不同申请，并且将为每个申请生成唯一的参考号。

10.4.2.3 多个计划/多个申请

如果机构管理多个计划受理和多个申请，那么将使用此配置类型。例如，机构通过一个申请表来处理现金、食物和医疗救助，并通过另一申请表来处理失业保险。如果客户希望申请食物援助和失业保险，那么受理工作人员将处理食物援助申请，然后处理失业保险申请。可以在第二个申请脚本中预先填写所有重复数据，以使受理工作人员不必将同样的数据输入两次。此功能支持“无错通道”受理方法。

10.4.3 重定向申请

机构可以将申请重定向到工作队列或用户。

10.4.3.1 将申请重定向到工作队列

CCI 允许机构根据接收申请的渠道将其重定向到工作队列，例如，在线申请始终重定向到在线申请工作队列。另外，还可以根据申请和计划类型将申请重定向到工作队列，例如，仅限于医疗救助的申请始终重定向到医疗救助工作队列。医疗救助、食物援助和现金援助组合申请将重定向到组合申请工作队列。机构还可以使用 Cúram 工作队列功能来配置工作队列（例如，设置不同的工作队列并将用户分配到一个或多个工作队列）。有关工作队列的更多信息，请参阅《Cúram 工作流程概述指南》。

10.4.3.2 将申请重定向到用户

在机构进行相应的配置后，可以将申请重定向到特定的用户。进行此配置后，该申请将自动分配给用户，并且将显示在他/她的“我的申请”列表中。机构可以配置分配策略，以便在指定的用户不在办公室时，将申请重定向到另一用户。例如，如果受理工作人员不在办公室，那么可以将申请重定向到监管人。

10.4.4 记录申请

在 CCI 中，系统将记录申请表中提交的详细信息，包括申请详细信息、客户和证据。机构可以配置申请日期是缺省为当日日期，还是根据在线申请的本地办公室办公时间进行设置。

可以根据机构的需求来配置从申请导向流到数据库的映射。例如，安装了 CCI 和 CGISS 的机构可以配置从申请导向流到 CGISS 证据和参与者记录的映射。

10.4.5 建立现有案例

机构可以进行配置，以确定用于对现有案例添加或传送申请的操作是否可供受理和资格工作人员使用。另外，还存在众多可供机构用来配置案例列表的配置选项。例如，机构可能希望对案例列表进行过滤，以便仅显示已打开的收入补贴类型的综合案例。

10.4.6 申请列表

CCI 提供了与个人相关联的申请列表，您可以从个人主页中访问此列表。系统将显示有关列表中的申请的摘要信息。机构可以根据申请状态和申请类型来配置要在申请列表中显示的申请。另外，机构可以配置是否应显示预览面板。并且，还可以根据申请状态和类型来配置预览面板的内容。

10.4.7 维护证据

提交申请时，捕获到的证据将映射到相关联的综合案例。CCI 使机构能够通过数据映射引擎来配置申请数据映射。有关数据映射引擎的更多信息，请参阅《Cúram 数据映射引擎管理指南》。

可以通过其中一个证据管理选项（包括证据仪表盘、证据流、编辑中证据列表、活跃证据列表或验证列表）来维护证据。有关证据配置的更多信息，请参阅《Cúram 证据指南》。

10.4.8 计划推荐

管理员可以对包括在申请中的计划、各个计划的显示顺序以及用于确定是否有资格参与计划的资格日期进行配置。可以将资格日期配置为申请日期或计划请求日期。

CCI 允许用户查看申请资格检查结果。管理员可以配置针对资格结果显示计划的顺序。并且，用户也可以配置要在判决周期中使用的日期。

资格和授权规则通过 CER 规则编辑器来确定。这些规则可由机构配置。

10.4.9 设置申请状态

机构可以根据用户角色来配置当用户选择将申请状态设置为“准备好确定”时发生的操作。例如，当受理工作人员设置申请状态时，可以将该申请重定向到“等待确定的申请”工作队列。

10.4.10 重新开启计划

CCI 允许工作人员对处于“已拒绝”或“已撤销”状态的申请重新开启计划。通过提供配置设置，机构可以配置可以重新开启的计划（例如，可以重新开启“现金援助”，而不能重新开启“食物援助”）、可以重新开启计划的次数以及重新开启计划的原因。

计划可以具有与其相关联的受理计时器。如果申请中的计划被拒绝或被撤销，那么此计时器将更新为“已完成”状态，并且将设置结束日期。机构可以对受理计时器进行配置，使其在申请中的被拒绝或被撤销计划重新开启时恢复。通过提供配置设置，机构可以进行配置以使计时器由计划恢复，并可以将用于恢复计时器的日期配置为拒绝或撤销计划的日期或者申请中的计划的重新开启日期。

10.4.11 管理办公时间段

CCI 允许机构配置计时器，以确保业务操作在特定时间段内完成。CCI 利用 Cúram 里程碑功能来实现申请计时器。机构可以配置受理或资格工作人员能否延长计时器，并可以配置计时器是否要求计时器延长获得批准。有关里程碑功能的更多信息，请参阅《Cúram 调查指南》和《Cúram Service Planning 指南》。

10.4.12 为申请创建新案例

存在众多可供机构用于提交申请并将它们与新案例相关联的配置选项。下表对这些选项作了描述。

表 3. 申请和案例创建配置

配置	用法示例
针对单一计划的单一申请，创建单一案例	客户前往机构办公室，通过针对单一计划的单一申请来申请儿童保育。
针对多个计划的单一申请，创建单一案例	客户前往机构办公室并申请收入补贴。机构有多个可用的收入补贴计划，并针对所有适用于该申请的计划创建单一案例。
针对多个计划的单一申请，创建多个案例	客户前往机构办公室并申请收入补贴，而机构有针对多个计划（例如食物援助、现金援助和医疗救助）的申请表。每个计划都通过不同的案例进行管理。
针对多个计划的多个申请，创建多个案例	客户前往机构办公室并申请收入补贴和儿童保育。客户必须填写两份申请表，以分别申请收入补贴计划和儿童保育。针对儿童保育申请创建一个案例，并针对收入补贴申请创建一个或多个案例。

另外，机构还可以选择配置综合案例何时对机构中的受理和资格工作人员可见。处理申请直至完成所需的所有功能都适用于该申请本身，因此，建议的方法是使综合案例在该申请的至少一个计划处置后可见，这是因为客户的现行资格在此之后受管理。但是，如果机构希望受理和资格工作人员能够在申请生命周期的早期阶段访问案例（例如，在提交申请后立即进行访问），那么机构可以选择配置案例搜索和列表，以便在处置申请前返回新创建的综合案例。

10.4.13 将资格认定情况通知客户

CCI 向机构提供了配置资格认定通知的能力，以便将批准的计划、津贴金额、条件或者不合格判决通知居民。此通知在申请状态更新为“已处置”后发送。

10.5 定义生活事件

CCI 提供了底层基础结构，该基础结构允许机构配置其生活事件目录、脚本以及要捕获的生活事件的规则。

用户选择捕获新的生活事件后，机构可以配置可供该用户使用的生活事件。另外，还可以在 CCI 管理功能中对生活事件进行分类，以便轻松识别生活事件。例如，可以将就业变化和收入变化归类到就业之下。您可以输入对类别和生活事件的描述，以使工作人员能够识别所需的生活事件。

生活事件借助通过 IEG 创建的问题脚本来捕获信息。IEG 管理功能使机构能够配置生活事件脚本问题和结构。

并且，机构还可以配置对生活事件回答运行的 CER 规则，以确定推荐的服务和计划。有关可用于社区服务映射的配置的更多信息，请参阅第 31 页的 10.2.1，『提供者地图』。

CCI 提供了用于通过证据代理工具将证据更新传送到报告的生活事件所影响的任何活动案例的基础结构。系统允许机构进行配置，以确定报告生活事件时，哪些案例接收来自证据代理工具的更新。

10.6 定义 PCR

CCI 提供了申请过程中特定重要事件的挂钩，在这些挂钩中，组织可以根据针对申请收集的数据来指定 PCR 规则和响应。下列各节描述了可用的 PCR 配置。

10.6.1 规则

PCR 规则确定案例的 PCR 评级和分类。规则检查参与者数据、案例数据、证据或者任何其他指定的数据项，以确定案例的整体 PCR 评级和分类。规则可以具有相关联的权重，在规则成功时，此权重将添加到整体 PCR 计算中。接着，规则确定案例的整体评级和分类。例如，规则检查“加急”标志是否设置为 true。如果规则成功，那么以下权重将添加到整体 PCR 计算中：优先级 80、复杂性 40 和风险 60。可以按案例类型来配置规则。

10.6.2 事件和手动功能

机构可以配置 PCR 是由事件调用还是以手动方式调用。在受理过程中发生已定义的事件（例如提交申请或激活证据）时，可以对 PCR 进行评估。CCI 提供了众多预定义事件，机构可以利用这些事件来调用其 PCR 规则（有关更多详细信息，请参阅第 20 页的 6.15，『评估申请的优先级、复杂性和风险』）。另外，机构还可以将用户配置为能够以手动方式触发 PCR 评估或者以手动方式输入申请的 PCR 分类。

10.6.3 分类

PCR 分类可以由申请类型（例如高优先级）配置。

10.6.4 范围

您可以配置值的 PCR 范围。可以为优先级、复杂性和风险配置同一个范围，也可以为它们分别配置不同的范围。范围样本设置如下：低 = 0-40、中 = 41-80，高 >80。另外，还可以按案例类型配置范围。

10.6.5 响应

PCR 响应样本在申请主页上以及申请的 PCR 选项卡上显示 PCR 评级和分类。

10.7 定义推荐

机构可以配置社区服务推荐和外部机构推荐。Cúram Provider Management (CPM) 提供了社区服务提供者推荐配置。有关 CPM 的更多信息，请参阅《Cúram Provider Management 指南》。

第 11 章 结束语

11.1 总结

以下是对本指南中涵盖的主要概念的总结:

- CCI 为工作人员提供了一种以内聚且可用的方式执行受理过程中所需功能的方法。
- CCI 使用“无错通道”方法，此方法向客户提供通往社区服务和政府计划的通用通道。它使客户能够根据他们需要满足的需求（而不是预想他们应该接收的计划或服务）来找到机构。
- CCI 使案例工作人员能够快速搜索客户并在系统中注册这些客户，从而为案例工作人员的日常工作提供帮助。
- 工作人员可以使用收集来快速确定客户住宅附近的社区服务，并且还能轻松确定满足其需求的政府计划。
- 工作人员可以对客户进行筛选，以确定他们是否有资格参与政府计划。
- 工作人员可以代表客户提交申请以参与计划。
- 通过使用生活事件，可以轻松报告客户环境的变化，从而快速确定现有津贴是否受影响。
- 工作人员可以向客户推荐可能能够帮助客户满足其基本需求的社区服务提供者和/或外部机构。
- CCI 为机构提供了一个用于实现其自己的资格和顾问规则的基础结构，以及一组可进行定制以满足其需求的可配置受理功能。

11.2 其他信息

多个相关文档提供了有关本指南所涵盖的主题的更多信息:

Cúram Integrated Case Management Business Guide

本指南涵盖综合案例处理的基本概念。

《Cúram Child Services 业务指南》

本指南涵盖儿童服务案例处理（包括受理过程）的基本概念。

Cúram Participant Business Guide

本指南涵盖参与者功能的基本概念。

Cúram Outcome Management Business Guide

本指南提供有关结果计划的概述。

Cúram Universal Access Business Guide

本指南提供有关 Universal Access 功能的概述。

Cúram Intelligent Evidence Gathering Guide

本指南提供有关智能证据收集的概述。

Cúram Service Planning Business Guide

本指南提供有关服务规划的概述。

Cúram Investigations Business Guide

本指南阐述有关如何使用调查来解决筛选或案例处理期间报告的指控或偶发事件的基本概念。

Cúram Verification Business Guide

本指南提供有关验证引擎的概述。

《Cúram 证据指南》

本指南涵盖有关证据功能的基本概念。

Cúram Provider Management Business Guide

本指南提供有关提供者管理的概述。

Cúram Evidence Broker Business Guide

本指南对证据共享和证据代理工具进行了讨论。

声明

本信息是为在美国提供的产品和服务编写的。IBM 可能在其他国家或地区不提供本文档中讨论的产品、服务或功能特性。有关您当前所在区域的产品和服务的信息，请向您当地的 IBM 代表咨询。任何对 IBM 产品、程序或服务的引用并非意在明示或暗示只能使用 IBM 的产品、程序或服务。只要不侵犯 IBM 的知识产权，任何同等功能的产品、程序或服务，都可以代替 IBM 产品、程序或服务。但是，评估和验证任何非 IBM 产品、程序或服务的操作，由用户自行负责。IBM 公司可能已拥有或正在申请与本文档内容有关的各项专利。提供本文档并不意味着授予用户使用这些专利的任何许可。您可以用书面形式将许可查询寄往：

IBM Director of Licensing

IBM Corporation

North Castle Drive

Armonk, NY 10504-1785

U.S.A.

有关双字节 (DBCS) 信息的许可查询，请与您所在国家或地区的 IBM 知识产权部门联系，或用书面方式将查询寄往：

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

本条款不适用英国或任何这样的条款与当地法律不一致的国家或地区：International Business Machines Corporation“按现状”提供本出版物，不附有任何种类的（无论是明示的还是暗含的）保证，包括但不限于暗含的有关非侵权、适销和适用于某种特定用途的保证。某些国家或地区在某些交易中不允许免除明示或暗含的保证。因此本条款可能不适用于您。

本信息可能包含技术方面不够准确的地方或印刷错误。本信息将定期更改；这些更改将编入本信息的新版本中。IBM 可以随时对本出版物中描述的产品进行改进和/或更改，而不另行通知。

本信息中对任何非 IBM Web 站点的引用都只是为了方便起见才提供的，不以任何方式充当对那些 Web 站点的保证。那些 Web 站点中的资料不是 IBM 产品资料的一部分，使用那些 Web 站点带来的风险将由您自行承担。

IBM 可以按它认为适当的任何方式使用或分发您所提供的任何信息而无须对您承担任何责任。本程序的被许可方如果要了解有关程序的信息以达到如下目的：(i) 使其能够在独立创建的程序和其它程序（包括本程序）之间进行信息交换，以及 (ii) 使其能够对已经交换的信息进行相互使用，请与下列地址联系：

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1
294 Route 100
Somers NY 10589-3216
U.S.A.

只要遵守适当的条件和条款，包括某些情形下的一定数量的付费，都可获得这方面的信息。

本资料中描述的许可程序及其所有可用的许可资料均由 IBM 依据 IBM 客户协议、IBM 国际软件许可协议或任何同等协议中的条款提供。

此处包含的任何性能数据都是在受控环境中测得的。因此，在其他操作环境中获得的数据可能会有明显的不同。有些测量可能是在开发级的系统上进行的，因此不保证与一般可用系统上进行的测量结果相同。此外，有些测量是通过推算而估计的。实际结果可能会有差异。本文档的用户应当验证其特定环境的适用数据。

涉及非 IBM 产品的信息可从这些产品的供应商、其出版说明或其他可公开获得的资料中获取。

IBM 没有对这些产品进行测试，也无法确认其性能的精确性、兼容性或任何其他关于非 IBM 产品的声明。有关非 IBM 产品性能的问题应当向这些产品的供应商提出。

所有关于 IBM 未来方向或意向的声明都可随时更改或收回，而不另行通知，它们仅仅表示了目标和意愿而已。

所有 IBM 的价格均是 IBM 当前的建议零售价，可随时更改而不另行通知。经销商的价格可能有所不同。

本信息仅用于规划的目的。在所描述的产品上市之前，此处的信息会有更改。

本信息包含在日常业务操作中使用的数据和报告的示例。为了尽可能完整地说明这些示例，示例中可能会包括个人、公司、品牌和产品的名称。所有这些名字都是虚构的，若现实生活中实际业务企业使用的名字和地址与此相似，纯属巧合。

版权许可证:

本信息包含源语言形式的样本应用程序，用以阐明在不同操作平台上的编程技术。如果是为按照在编写样本程序的操作平台上的应用程序编程接口 (API) 进行应用程序的开发、使用、经销或分发为目的，您可以任何形式对这些样本程序进行复制、修改、分发，而无须向 IBM 付费。这些示例尚未在所有条件下经过全面测试。因此，IBM 不能担保或暗示这些程序的可靠性、可维护性或功能。这些实例程序“按现状”提供，不附有任何种类的保证。对于因使用样本程序而引起的任何损害，IBM 不承担责任。

凡这些样本程序的每份拷贝或其任何部分或任何演绎作品，都必须包括如下版权声明:

© (your company name) (year). Portions of this code are derived from IBM Corp. Sample Programs.

© Copyright IBM Corp. _enter the year or years_. All rights reserved.

如果您正在查看本信息的软拷贝，图片和彩色图例可能无法显示。

商标

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://www.ibm.com) 是 International Business Machines Corp. 在全球许多行政管辖地区的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 页面“Copyright and trademark information” (<http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>) 提供了 IBM 商标的最新列表。

Adobe、Adobe 徽标和 Portable Document Format (PDF) 是 Adobe Systems Incorporated 在美国和/或其他国家或地区的注册商标或商标。

Microsoft、Word 和 Excel 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标。

其他名称可能是其各自所有者的商标。其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。



Printed in China