

IBM Cúram Social Program Management



Cúram Intake 指南

V 6.0.5

IBM Cúram Social Program Management



Cúram Intake 指南

V 6.0.5

注解

在使用本资料及其支持的产品之前，请阅读第 35 页的『声明』中的信息。

修改时间: **2013 年 5 月**

此版本适用于 IBM Cúram Social Program Management V6.0 5 及其所有后续发行版，除非新版本中另有说明。

Licensed Materials - Property of IBM.

© **Copyright IBM Corporation 2013.**

目录

图	v
表	vii
第 1 章 简介	1
1.1 目的	1
1.2 受众	1
1.3 必备知识	1
1.4 本指南中的章节	1
第 2 章 Curam Common Intake 概述	3
2.1 什么是 Curam Intake?	3
2.1.1 无错误门	3
2.2 满足客户的需求	3
2.2.1 确定客户	4
2.2.2 使用分类来确定客户的需求	4
2.2.3 筛选客户以针对计划确定潜在资格	4
2.2.4 处理客户对计划的申请	4
2.2.5 针对服务或津贴推荐客户	4
第 3 章 确定客户	5
3.1 简介	5
3.2 搜索客户	5
3.3 注册客户	5
3.3.1 注册潜在人员	5
3.3.2 注册人员	5
第 4 章 对客户进行分类并使用结果来满足 客户需求	7
4.1 简介	7
4.2 运行分类	7
4.3 分类结果	7
4.3.1 警报文本	8
4.3.2 将服务映射至提供者	8
4.3.3 针对社区服务推荐客户	8
4.3.4 向客户推荐政府计划	8
4.3.5 向案例工作者提供与环境相关的帮助	8
4.3.6 分类注解	9
第 5 章 筛选客户以针对计划确定潜在资格 11	11
5.1 简介	11
5.2 针对潜在资格筛选客户	11
5.2.1 针对特定计划或一系列计划进行筛选	11
5.2.2 可针对其筛选客户的计划	12
5.2.3 针对筛选捕获客户信息	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 筛选注解	12

第 6 章 客户的申请案例的生命周期: 从创 建到关闭	13
6.1 简介	13
6.2 创建申请案例	13
6.2.1 在使用申请表单的情况下创建申请案例	13
6.2.2 直接在没有使用申请表单的情况下创建申请案 例	15
6.2.3 接收在线申请	15
6.3 申请案例创建系统处理	15
6.3.1 搜索, 匹配和注册客户	15
6.3.2 创建申请案例记录	16
6.3.3 添加计划和设置计划计时器	17
6.3.4 自动将证据添加至申请案例	17
6.3.5 评估申请案例的优先级, 复杂性和风险	17
6.3.6 调用工作流程	17
6.4 管理申请案例信息	18
6.5 将计划添加至申请案例	18
6.6 管理申请案例上的客户	18
6.6.1 选择客户的潜在匹配项	19
6.6.2 查找客户的匹配项	19
6.6.3 将客户注册为人员	19
6.6.4 将客户添加至申请案例	19
6.6.5 从申请案例除去客户	19
6.7 管理申请案例证据	20
6.7.1 处理申请案例上的证据	20
6.7.2 验证证据	20
6.7.3 管理案例上的证据	20
6.8 检查申请案例上的资格	21
6.9 管理申请案例上的计划	21
6.9.1 拒绝计划	21
6.9.2 撤销计划	21
6.9.3 重新打开计划	21
6.9.4 查看重新打开、拒绝和撤销详细信息	22
6.10 管理计时器	22
6.11 审批申请案例上的计划	22
6.11.1 在申请级别上审批	22
6.11.2 在计划级别上审批	23
6.11.3 在直通流程中调用审批	24
6.11.4 将证据复制到在审案例	24
6.11.5 查看审批结果	24
6.12 评估申请案例的优先级, 复杂性和风险	25
6.13 管理与客户的联系	25
6.13.1 会议	25
6.13.2 会议纪要	25
6.13.3 注解	25
6.13.4 附件	26
6.13.5 管理与客户的联系	26
6.14 针对计划被拒绝进行上诉	26
6.15 关闭申请案例	27
6.16 申请案例所有权	27

6.17 申请案例和计划状态	27
6.17.1 将状态设置为“准备好决定”	28

第 7 章 将客户推荐给外部机构和服务提供者 29

7.1 什么是推荐?	29
7.2 创建推荐	29
7.2.1 选择服务提供者	29
7.2.2 选择外部机构	29
7.2.3 查看处于打开状态的推荐的列表	29
7.3 在创建推荐之后会发生什么情况?	29

第 8 章 用于帮助工作者的额外工具 31

8.1 简介	31
8.2 顾问程序	31
8.3 注解	31
8.4 申请搜索	31
8.5 我的申请	32

第 9 章 结论 33

9.1 摘要	33
9.2 额外信息	33

声明 35

商标	36
--------------	----



表

1. 申请表单状态	14	3. 计划状态	27
2. 申请案例状态	27		

第 1 章 简介

1.1 目的

本指南的目的就是提供 Cúram Intake 的概述。在阅读本指南之后，读者应清楚了解以下事项：可如何使用它来满足客户的需求与计划和社区服务匹配，以及它如何通过为由组织提供的计划提供可配置的受理流程来帮助组织解决这些需求。

为了完全地理解这些概念，应该完整地阅读本指南。本指南并非旨在用作培训指南或用户指南。

1.2 受众

本指南供任何有兴趣了解 Cúram Intake 的业务概念的读者使用。读者不需要具有关于申请方面的知识。

1.3 必备知识

读者应该熟悉组织向客户交付津贴和服务的方式。要较好地了解本指南中讨论的主题，建议读者先阅读《Cúram 通用访问指南》、《Cúram 综合案例管理指南》和《Cúram 参与者指南》。

1.4 本指南中的章节

下表描述了该指南中的章节：

Cúram Intake 概述

本章讨论了 Cúram Intake 的双重目的，其一是，为工作者提供一种方法来执行需要作为受理流程的一部分的功能，其二是，针对申请津贴的客户的受理流程提供协作的“无错误门”方法。本章还对 Cúram Intake 内的主要组件进行了高级别概述。

确定客户

本章描述了用于在系统中搜索客户并注册该客户的流程。

对客户进行分类并使用结果来满足客户需求

本章描述了用于对客户进行分类以确定该客户的需求并以权宜方式对这些需求作出反应的流程。本章还提供了有关如何执行分类以及如何使用分类结果来对该客户的需求作出反应的信息。

筛选客户以针对计划确定潜在资格

本章提供了有关用来针对一个或多个计划确定潜在资格的客户筛选流程的信息。

客户的申请案例的生命周期：从创建到关闭

本章提供了有关针对计划的申请案例从创建到关闭的生命周期的信息。它还描述了申请流程的各个组成部分以及关联的配置设置。

将客户推荐给外部机构和服务提供者

本章提供了有关推荐的定义以及如何创建推荐并将其发送至社区服务提供者和/或外部机构的信息。

用于帮助工作者的额外工具

本章提供了有关在整个受理流程中为工作者提供的工具的信息。

第 2 章 Curam Common Intake 概述

2.1 什么是 Curam Intake?

大多数 Social Enterprise Management (SEM) 组织，其中包括提供收入补贴、儿童保育和家庭服务的组织，要求客户完成受理流程，以便申领由这些组织提供的产品和服务。通常，组织具有独立的方法来进行产品和服务交付，其中包括受理流程。单个客户可能必须与若干不同组织或工作者经历类似的受理流程，以便接收津贴或服务。可能会多次捕获同一信息，并且在客户等待关于申领的决策时决定他们是否需要申请其他津贴或服务之前，随后会发生时间延迟。

Cúram Intake 的目的是双重的。首先，它旨在为组织中的工作者提供一种方法来以连贯且可用的方式执行需要作为受理流程的一部分的功能。其次，它旨在帮助机构针对需要津贴或服务的客户的受理流程提供协作的“无错误门”方法。这会向工作者提供用于在多个计划上执行受理流程的工具，从而减少客户为了访问多个机构上的津贴和/或服务而必须进行的联系次数。

Cúram Intake 提供了用于支持以下受理流程的功能：

- 分类
- 筛选
- 申请
- 推荐

2.1.1 无错误门

“无错误门”方法向客户提供指向社区服务和政府计划的通用网关。它使客户能够就他们需要解决的问题与组织接洽，而不是带着对他们认为其应该接收的计划或服务的先入之见进行接洽。“无错误门”使工作者能够预先确定客户的需求，并确定继续处理客户问题的最佳方式，例如，将客户推荐给外部机构或社区服务提供者，以针对资格筛选客户或创建对计划的申请。“无错误门”还吸收了优先级、复杂性和风险 (PCR) 的概念，在此情况下，组织可根据客户的情况作出不同的反应。例如，如果客户无家可归并且迫切需要食物和住所，那么组织可优先考虑该客户的津贴申请，以便快速对其进行处理，并指派专家工作者来处理该客户的问题。

Cúram Intake 提供了灵活的方法来执行受理流程，因为不存在任何已设定为工作者必须遵循的路径。受理流程中的每个步骤对于工作者都是可选步骤，并且工作者会根据客户的需求决定最佳路径。例如，如果新客户在组织处提出大量需求，那么工作者可决定通过执行分类以确定该客户的基本需求来开始。一旦确定了该客户的需求，就可确定满足这些需求的服务和计划。然后，工作者可继续进行筛选以确定该客户对哪些计划具有潜在资格，并最终完成对其中一个或多个计划的申请。另一客户可能与组织接洽以便申请特定计划，在此情况下，工作者可跳过分类和筛选步骤，直接转至创建对该客户请求的计划的申请。

2.2 满足客户的需求

客户通常会记着将满足其需求的计划或服务来与组织接洽。这可导致客户申请他们没有资格接收的计划，或导致他们不会意识到对于他们可用的计划或服务的完整范围。Cúram Intake 通过提供帮助工作者确定客户的需求的功能然后确定针对该客户的最佳反应来解决此问题。

客户可能带着一个或多个需要帮助解决的需求与组织接洽。客户需求大体上分为以下几类：

- 食物
- 住所

- 安全
- 健康
- 财务
- 教育

Cúram Intake 提供了分类功能，工作者可使用该功能来确定客户的需求，并确定针对该客户的最佳反应。在进行分类之后，工作者可继续筛选，针对组织内部提供的计划以及外部（即，其他机构）提供的计划确定客户的潜在资格。工作者还可选择向社区服务提供者创建推荐，或继续进行对计划的申请。

下列各章节较详细地描述了这些功能。

2.2.1 确定客户

当客户与组织接洽时，工作者会进行搜索以确定该客户是否为组织的现有客户。如果该客户是新客户，那么工作者可注册该客户并继续受理流程。

2.2.2 使用分类来确定客户的需求

分类允许工作者在客户与组织接洽时快速评估其需求。例如，客户的家庭可能迫切需要食物。分类将确定这些要求，并提供合适服务和计划的列表来帮助满足这些需求。

2.2.3 筛选客户以针对计划确定潜在资格

Cúram Intake 提供了底层的基础结构来允许组织针对资格进行筛选。筛选使工作者能够根据对一组高级别问题的回答来确定客户是否对一个或多个计划具有潜在资格。根据从筛选产生的决定，客户可决定是否继续申请计划。

筛选结果由一小组对客户所提供的回答运行的资格规则确定。Cúram Intake 利用 Cúram Intelligent Evidence Gathering (IEG) 基础结构来使机构能够专门为其计划配置筛选引导式流程。

2.2.4 处理客户对计划的申请

对于大多数计划，为了提出申请，客户必须提交申请。客户必须提供申请计划所需的某些信息，这可包括个人详细信息、家庭组成情况、收入、费用、职业和教育等。此信息会成为客户的申请上的证据，并且用来审批已申请的计划。可通过下列渠道提交申请：

- 在机构内（面对面）
- 通过电话
- 通过 Cúram Universal Access 在线
- 通过邮寄

Cúram Intake 提供了一个申请案例，该申请案例用来管理与对计划的申请相关的所有信息。当客户提交申请时，存在大量处理步骤，根据组织配置，由工作者手动执行或由系统自动执行。这些步骤包括创建申请案例、搜索并匹配客户、管理证据和验证以及审批计划。Cúram Intake 提供了处理申请案例所需的配置和功能，直到完成。

2.2.5 针对服务或津贴推荐客户

推荐是一封发送至外部提供者或机构的电子邮件，通知他们某个客户需要其服务或津贴。工作者具有用于在受理流程的任何阶段针对外部提供的服务或计划创建推荐的工具。在进行申请或筛选期间，工作者可确定客户是否将受益于特定服务或计划。在该流程中，还存在一些时刻，在这些时刻，系统会根据客户提供的信息建议服务或计划，例如，当分类完成时。工作者可针对由外部机构提供的这些所建议服务和计划创建推荐。

第 3 章 确定客户

3.1 简介

工作者的受理流程中的第一步是搜索或注册客户。在初次联系时，工作者可确定是否已在系统中注册该客户，或者该客户是否为组织的新客户。工作者可能没有执行完整人员注册所需的全部必需信息，因此，工作者可使用最少量数据将客户注册为潜在人员。稍后某个日期，当提供了全部必需信息时，可执行完整注册。

3.2 搜索客户

工作者通过在系统中搜索客户来开始受理流程。工作者可查看搜索结果并判定是否有已在系统中注册的任何人员的详细信息与该客户匹配。如果确定了匹配项，那么工作者可从搜索结果中选择该客户，并开始受理流程。

提供了人员搜索功能，它允许工作者对系统上注册的所有人员和潜在人员进行搜索。有关人员搜索的更多信息，请参阅《Cúram 参与者指南》。

3.3 注册客户

工作者可选择将新客户注册为人员还是注册为潜在人员参与者。客户通常注册为潜在人员，直到他对计划提出申请，此时他完全注册为人员。分类、筛选、申请案例、申请表单和推荐等 Cúram Intake 信息，均与客户的参与者记录相关联。

3.3.1 注册潜在人员

当组织没有足够信息来将客户注册为人员参与者时，会将其注册为潜在人员参与者。潜在人员的建模方式与人员参与者的建模方式类似，但是前者存在较少信息需求。如果组织在将客户注册为潜在人员之后接收到有关该客户的更多信息，例如，如果客户继续针对计划进行申请，那么可将该潜在人员注册为人员参与者。有关潜在人员的更多信息，请参阅《Cúram 参与者指南》。

Cúram Intake 提供了“自动搜索和匹配”功能，组织可对该功能进行配置以在申请案例创建过程期间使用。“搜索和匹配”功能会自动搜索与申请计划的潜在人员的详细信息匹配的已注册人员，并根据已配置的搜索标准，自动确定该潜在人员是否可与已注册人员匹配。有关更多信息，请参阅第 15 页的 6.3.1，『搜索，匹配和注册客户』。

3.3.2 注册人员

在提供了有关客户的必需数据时，工作者会选择注册人员。系统还允许工作者检查是否已注册某个参与者，以防止创建重复的人员记录。有关人员注册的更多信息，请参阅《Cúram 参与者指南》。

第 4 章 对客户进行分类并使用结果来满足客户需求

4.1 简介

确定客户的需求并以权宜方式对这些需求作出反应是任何社会服务组织的必要职能。在社会环境中，每个人都有六个基本需求：食物、住所、健康、教育、财务和安全。在综合关系中，所有这些需求都交织在一起。当没有满足其中一个紧迫需求时，该人员在其他方面的需求可能也没有得到满足。分类允许工作者在客户来电或访问时通过提出一组核心基础问题来快速评估客户的需求。结果使工作者可以了解客户在这些核心需求方面的情况。

在 *Cúram Intake* 中，可由工作者执行分类，从而产生合适服务、服务提供者和计划的列表来帮助满足客户的需求。例如，名为 *John Smith* 的客户最近失业。他来到组织，确定的情况是他拖欠其每月租金付款，并且具有紧迫需求，即需要食物来养活其一家人。分类将确定这些要求，并提供合适服务和计划的列表来帮助满足这些需求。在此示例中，可能会建议 *John* 申请租金减免和食物救济。

工作者可随时执行分类，但是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 运行分类

当客户一到达组织办公室或向组织来电，就可执行分类以确定客户的需求。分类可针对潜在人员或已注册人员执行。

执行分类时，工作者会问客户一小组问题，这些问题的目的是捕获关于客户的情况的信息。分类问题的回答为多选，这意味着可快速地执行分类。必须对其中至少一个分类问题提供回答，才能查看结果。*Cúram Intelligent Evidence Gathering (IEG)* 脚本是以即开即用的形式与 *Cúram Intake* 一起提供，适用于希望将分类作为其受理流程的一部分来包括的客户。该脚本包括一组问题，它们的目的是确定客户是否在上一节中提到的任何方面具有迫切需求。

注：一旦已启动分类，稍后就无法进行保存和打开。工作者可完成或废弃该分类。

4.3 分类结果

根据客户已对分类问题提供的回答，会向工作者显示最能满足客户的需求的所建议社区服务、服务提供者和/或政府计划的列表。紧急警报也可显示在结果页面上，以突出显示客户可能具有的任何紧急需求。这些结果是使用 *Cúram Eligibility Rule Set (CER)* 派生的，*CER* 在工作者提交分类回答之后运行。根据分类结果，工作者可执行下列操作：

- 向社区服务和/或外部计划机构创建推荐，
- 对于所建议计划，针对潜在资格继续筛选客户，
- 申请计划，
- 在确定有紧急情况时对其作出反应。

会为客户的每个已完成分类保留分类建议的历史记录。该历史记录会存储分类日期和时间、警报以及所建议计划和服务。下面各节较详细地概述了这些功能。

4.3.1 警报文本

根据客户提供的回答，可能必须向工作者发出警报以告之重要信息。例如，如果客户回答说其具有紧急需求，那么可能必须通知工作者立即调用紧急服务。根据客户的回答，可显示多个警报。可在分类规则集中定义警报并随后在分类结果选项卡上显示这些警报。

4.3.2 将服务映射至提供者

Cúram Intake 提供了一系列所建议社区服务来满足客户的基本需求。所建议服务提供者会显示在允许工作者很方便地选择最合适的服务的地图中。最初会显示大量已预选的服务，这会防止太多提供者显示在该地图上。

该地图会显示特定于机构和客户位置的提供者。该地图还允许工作者搜索特定区域中的提供者。例如，如果工作者输入“斯普林菲尔德”，那么所选服务在斯普林菲尔德区域中的所有提供者都将显示在该地图上。

注：为了映射和显示所建议服务，必须安装并配置 Cúram Provider Management。有关更多信息，请参阅《Cúram Provider Management 指南》。

4.3.2.1 查看提供者详细信息

Cúram Intake 会显示提供者信息，以允许工作者查找最符合客户的需求的提供者。提供者详细信息是通过选择地图上的提供者来访问的。一旦进行了选择，工作者就可选择查看有关该提供者的更多信息。

4.3.3 针对社区服务推荐客户

按照“无错误门”方法，工作者可将客户推荐给社区服务提供者，这些提供者或许能够帮助满足其基本需求。组织未必针对客户的需求提供计划，或者客户可能被认为没有资格接收计划。在这些情况下，工作者可将客户推荐给也许能够提供帮助的服务提供者。

工作者可根据客户的分类结果针对社区服务提供者创建推荐。推荐是使用提供者信息以及任何可用的客户联系信息预填充的简单表单。工作者可发送、编辑或删除未送出的社区服务推荐。通过选择发送推荐，会通过电子邮件将该推荐发送至提供者。

4.3.4 向客户推荐政府计划

除了向工作者提供满足客户的需求的社区服务的详细信息之外，系统还会提供有关客户可能有资格接收的政府计划的信息。从分类结果，工作者可针对大量可能满足客户的需求的政府计划进行筛选、申请或创建推荐。根据客户在问题脚本中提供的回答，CER 规则集将确定由此机构内部提供的计划或由外部其他机构提供的计划。对于建议的内部计划，工作者能够筛选或申请津贴。有关筛选和申请受理流程的更多信息，请参阅第 11 页的第 5 章，『筛选客户以针对计划确定潜在资格』和第 13 页的第 6 章，『客户的申请案例的生命周期：从创建到关闭』。

当计划由外部机构提供时，工作者可选择针对该计划进行筛选，也可为客户向该机构创建推荐。Cúram Intake 允许使用由两个步骤组成的向导流程从分类结果页面来向外部机构创建推荐。该向导是使用计划详细信息以及任何可用的客户联系信息来预填充的。工作者可发送、编辑或删除未送出的计划推荐。可对未送出的推荐执行这三个操作。通过选择发送推荐，会通过电子邮件将该推荐发送至提供者。有关推荐的更多信息，请参阅第 29 页的第 7 章，『将客户推荐给外部机构和服务提供者』。

4.3.5 向案例工作者提供与环境相关的帮助

顾问程序是一个工具，会在整个受理流程中向工作者提供与环境相关的技巧和提示。从分类访问顾问程序时，顾问程序会根据在分类期间输入的数据显示建议。该建议会引导工作者关注可能需要注意的方面。例如，该建

议可能通知工作者，根据最新的分类结果，应该针对食物救济和现金援助筛选客户，并且根据这些分类结果，将提供指向合适计划的链接。从该处，工作者可选择完成针对所建议计划的筛选流程。有关顾问程序的更多信息，请参阅第 31 页的 8.2，『顾问程序』。

4.3.6 分类注解

工作者可捕获并维护明确与分类记录相关的注解。注解功能是通过分类结果选项卡来访问的。有关注解的更多信息，请参阅第 31 页的 8.3，『注解』。

第 5 章 筛选客户以针对计划确定潜在资格

5.1 简介

本章提供了有关针对资格进行筛选的详细信息，该筛选允许工作者根据由组织配置的一组高级别的引导式问题来确定客户是否对一个或多个计划具有潜在资格。

工作者可针对潜在人员或已注册人员执行筛选。针对所选计划的潜在资格是通过对客户对这些问题的回答运行资格规则来确定的。然后，会向工作者显示最能满足客户的需求的所建议政府计划的列表。如果系统确定客户具有紧急需求，那么还可显示紧急警报。

一旦完成筛选，工作者就可选择申请该机构中提供的计划、针对从外部机构提供的计划创建推荐或在确定有紧急情况时对其作出反应。

会为每个已完成的筛选保留筛选推荐的历史记录，并且可从人员的筛选列表中对其进行访问。该历史记录会存储筛选日期和时间、警报以及所建议计划。

Cúram Intake 没有提供任何预配置的筛选脚本或规则，但是底层的基础结构允许机构为这些计划插入其自己的脚本和规则，如果它希望这些脚本和规则对于其工作者可用。

5.2 针对潜在资格筛选客户

Cúram Intake 使工作者能够从申请中的大量不同区域筛选客户。工作者可从分类建议页面针对资格进行筛选。或者，工作者可跳过分类并直接转至针对资格进行筛选。针对资格进行筛选对于工作者是可选步骤，工作者可决定是彻底跳过该步骤，还是在流程的稍后阶段返回至该步骤。如果已通过在线门户网站或通过邮件接收到对计划的申请，那么工作者不太可能针对资格执行筛选，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

某些组织仅对其客户执行一种类型的筛选，而其他组织可能运行多种类型的筛选。为了满足这些不同需求，Cúram Intake 使组织能够使用单种或多种类型的筛选。例如，组织可选择配置多种筛选类别，以便对其客户运行“健康服务和人员服务”筛选以及“失业保险”筛选。当多种筛选可用时，筛选流程中的第一步是选择筛选类别。如果“单种筛选”选项可用，那么系统会绕过筛选类别的选择，直接让工作者执行新筛选。在该处，工作者可选择应该针对其筛选客户的计划。

一旦工作者开始了筛选脚本，系统就会根据组织的已配置 IEG 脚本提出一组引导式问题，在提问结束时，会运行已配置的规则来针对组织已配置的计划确定潜在资格。

筛选结果会指示潜在资格，但并不保证该客户将有资格获得什么帮助。这些结果可能形成客户关于是否继续进行受理流程而作出决定的基础。如果客户选择不继续，那么工作者可向其指出或许能够提供帮助的其他机构或服务提供者。如果客户决定继续进行申请，那么工作者可针对组织已为其配置申请流程的任何计划创建申请。

工作者可选择废弃进行中的筛选而不进行保存，也可选择保存进行中的筛选以便稍后完成。为了防止创建重复的进行中筛选记录，不允许工作者为已具有进行中的筛选的计划创建新筛选。例如，工作者开始针对社会救济计划筛选客户，并保存进行中的筛选脚本。稍后，当该工作者为同一客户针对儿童保育计划和医疗救助计划开始新筛选时，该工作者必须继续或废弃针对社会救济计划的现有进行中筛选。

5.2.2 可针对其筛选客户的计划

组织可定制可针对其筛选客户的计划。会将已配置的业务规则应用于已收集的数据以确定针对计划的潜在资格。每个计划都应该具有其自己的一组用来确定资格的业务规则。

5.2.3 针对筛选捕获客户信息

Cúram Intake 利用 Cúram Intelligent Evidence Gathering (IEG) 基础结构来使组织能够专门为所需计划配置筛选问题脚本。一旦输入了最少量必需信息，就可提交筛选。系统会按顺序提供若干组问题，由工作者随着筛选的进行而填写对这些问题的回答。可根据要在筛选上捕获的信息类型（例如家庭、津贴、收入、资源和费用）对这些问题分类。

5.3 根据筛选结果向客户推荐计划

根据客户已提供的回答，会向工作者显示工作者已选择要筛选的计划的计划的结果。筛选结果会告诉工作者客户对于筛选出的计划是否具有潜在资格，并且会提供对资格判决的简短描述。还可能会显示紧急警报，以突出显示重要信息。这些结果是使用 Cúram Eligibility Rule Set (CER) 确定的，CER 在工作者提交筛选回答之后运行。

一旦完成筛选，工作者就可为客户申请组织中提供的计划、针对从外部机构提供的计划创建推荐或在确定有紧急情况时对其作出反应。

5.3.1 根据筛选结果申请计划

从筛选结果中，工作者可查看该机构中提供的计划以及从外部机构提供的计划的列表。该列表还会提供有关以下事项的信息：客户是否对所显示计划具有潜在资格，或是否未能确定资格。

根据筛选结果，对于大量不同政府计划，工作者可选择进行申请还是创建推荐。工作者可针对机构中提供的计划创建申请。有关申请流程的更多信息，请参阅第 13 页的第 6 章，『客户的申请案例的生命周期：从创建到关闭』。当计划由外部机构提供时，工作者可选择为客户向该机构创建推荐。Cúram Intake 允许使用由两个步骤组成的向导流程根据筛选结果来向外部机构创建推荐。有关推荐流程的更多信息，请参阅第 29 页的第 7 章，『将客户推荐给外部机构和服务提供者』。

5.3.2 警报文本

根据客户提供的回答，可能必须向工作者发出警报以告之重要信息。例如，如果客户具有紧急需求，那么可能必须通知工作者立即调用紧急服务。根据客户的回答，可显示多个警报。

5.3.3 筛选注解

在 Cúram Intake 中，工作者能够捕获并维护明确与筛选记录相关的注解。有关注解的更多信息，请参阅第 31 页的 8.3，『注解』。

第 6 章 客户的申请案例的生命周期：从创建到关闭

6.1 简介

为了领取由计划提交的津贴或服务，大多数 SEM 组织会要求客户提交申请。申请通常包括正在申请该计划的客户、审批该计划所需的证据，以及与该申请相关的信息（例如申请日期）。Cúram Intake 提供了申请案例来管理与对计划的申请相关的信息。该申请案例还可配置为包括计划计时器、资格检查、“优先级、复杂性和风险 (PCR)”评估以及针对计划被拒绝创建上诉的功能。

根据组织的配置，可采用大量方式创建申请案例：

- 当内部工作者直接为客户创建申请案例时
- 当内部工作者为客户提交申请表单时
- 当居民通过“通用访问”在线提交申请时

一旦创建了申请案例，就存在大量会在关闭该申请之前进行的处理步骤，其中包括客户注册、证据捕获和验证以及计划审批。这些步骤可自动执行，也可由工作者手动执行，具体取决于该申请案例的配置方式。下列各节描述了该申请案例随附的功能和处理。

6.2 创建申请案例

申请案例可由工作者手动创建，也可在居民从“通用访问”在线提交申请时自动创建。组织可配置工作者是否可选择在使用或不使用申请表单的情况下创建申请案例。

当工作者创建申请案例时，该工作者必须先搜索或注册正在为其创建该申请案例的客户。可通过申请表单（如果已配置）添加额外客户，一旦创建了申请案例，就也可从申请案例选项卡添加额外客户。当提交在线申请并且 Cúram 配置为该申请的受理处理系统时，会自动调用申请案例创建过程。下列各节较详细地描述了申请案例创建选项。

6.2.1 在使用申请表单的情况下创建申请案例

申请表单是一个智能证据收集 (IEG) 脚本，由一组旨在捕获审批客户正在申请的计划所需的信息的问题组成。组织可配置工作者是否可选择在使用申请表单的情况下创建申请案例。管理员可使用 IEG 编辑器来配置 IEG 脚本。请参阅 *Working With Cúram Intelligent Evidence Gathering Guide*，以获取有关配置 IEG 脚本的更多信息。

工作者可从申请中的下列位置启动申请表单脚本：

- 客户的潜在人员选项卡或人员选项卡
- 客户的分类或筛选结果
- 顾问程序，如果组织已配置

在启动申请表单时，根据系统的配置方式，系统会向工作者提供不同选项。如果配置了多个申请表单，那么工作者必须选择用于继续进行的申请表单。如果多个计划与所选申请表单关联，那么工作者必须选择客户正在申请的计划。然后，系统会向工作者提供该脚本。

组织可选择将系统配置为防止对于同一计划和同一客户存在多个暂挂申请。如果配置了此选项，那么会向工作者显示一条验证消息，从而防止工作者继续使用申请表单。

捕获必需信息

会通过 IEG 脚本中的一组引导式问题来捕获处理申请所需的信息。系统会按顺序提供若干组问题，由工作者随着申请表单的逐渐完成而填写对 these 问题的回答。可根据要在申请上捕获的信息类型（例如家庭、职业、费用和资源）对这些问题分类。

保存、继续和删除进行中的申请表单

工作者可选择随时从申请表单退出。可保存申请表单并在稍后阶段从同一点继续。如果客户不希望继续该申请，那么还可将其删除。一旦删除申请表单，就无法再次对其进行访问或更新。

当保存申请表单时，会生成参考号。可向客户提供此参考号，并且工作者可使用它来找到在提交申请表单时创建的申请案例。

组织可进行如下配置：在申请表单上，为申请的计划创建不同申请案例。例如，如果不同组织单位处理针对不同计划的申请，那么这可能是必需配置。如果在提交申请表单时创建了多个申请案例，那么每个申请案例还将与此参考号关联，以便工作者可搜索并找到作为提交申请表单的结果而创建的所有申请案例。

提交申请表单

组织可配置，一旦捕获到最少量必需信息，是否就可提交申请表单，或一旦完成了脚本，是否就只能进行提交。组织还可选择为申请表单配置提交脚本。提交脚本会捕获额外信息，例如客户是否同意申请计划时的条款和条件。如果配置了提交脚本，那么工作者必须完成该提交脚本，然后才能提交申请表单。如果没有配置提交脚本，那么在完成该脚本时，或在工作者从客户的申请表单列表中选择“提交”选项时，会直接提交申请表单。

查看客户的进行中的申请表单以及已完成的申请表单

在潜在人员选项卡和人员选项卡上提供了申请表单列表。此列表会显示与客户关联的“进行中”申请表单和“已完成”申请表单。当工作者选择从脚本进行“保存并退出”而不完成脚本时，会按“进行中”状态保存申请表单。一旦工作者已完成整个脚本，继续至提交脚本，然后在此时进行保存并退出，就会按“已完成”状态保存申请表单。

注：没有配置提交脚本的申请表单会直接从“进行中”状态转为“已提交”状态。

一旦提交了申请表单，它就不再显示在列表中，因为此时会创建申请案例并且可从客户的申请案例列表进行访问。已删除的申请表单不会显示在列表中。

申请表单状态

申请表单可在其整个生命周期内经历若干状态更改。下表对这些更改进行了描述。

表 1. 申请表单状态

状态	描述
进行中	申请表单已开始但未完成。
已完成	申请表单已完成，但提交脚本在进行中。配置了提交脚本的“进行中”申请表单可转换至“已完成”状态。
已提交	申请表单已提交。可提交“进行中”或“已完成”申请表单。如果组织已配置只能在完成时提交表单，那么工作者必须已完成整个表单，然后才能进行提交。否则，一旦申请表单已开始，就可随时进行提交。
已删除	申请表单已由工作者删除。仅“进行中”申请表单才能删除。

6.2.2 直接在没有使用申请表单的情况下创建申请案例

根据配置设置，工作者可选择直接创建申请案例，而不必通过脚本来完成申请表单。会捕获创建该案例所需的最少量信息。要直接创建申请案例，工作者必须选择要创建的申请案例类型。申请日期缺省为当天的日期，但是工作者可选择对其进行更改。工作者还可选择输入申请上的客户可能具有的任何特殊帮助需求、接收申请时采用的方法（例如，当面或通过电话）以及客户关于该申请案例的首选联系方法（例如，电子邮件或电话）。在保存此信息之后，会调用申请案例创建过程。

一旦创建了申请案例，工作者就可添加处理该申请所需的额外信息：

- 客户正在申请的计划
- 申请上的额外客户
- 审批这些计划所需的任何证据

6.2.3 接收在线申请

可使用 Cúram Intake 来内部处理通过“通用访问”在线提交的申请。提供了配置选项来允许组织配置在哪个系统（即 Cúram 或另一外部系统）中处理在线提交的申请。如果 Cúram 是受理处理系统，那么当在线提交了申请时，会调用申请案例创建过程。一旦创建了申请案例，根据配置设置，就可由工作者手动或由系统自动对其进行处理。

6.3 申请案例创建系统处理

如上一节中所述，在线提交申请时，或工作者内部创建申请案例时，会调用申请案例创建过程。下列各节描述了当调用该流程时会进行的步骤。当申请案例创建过程完成时，可从与申请案例关联的所有客户的申请案例列表访问申请案例。

6.3.1 搜索，匹配和注册客户

组织可将 Cúram Intake 配置为自动根据已配置的搜索标准进行搜索，并尝试使新申请上的客户与系统上的已注册人员匹配。在下列方案中，会启动客户匹配流程：

- 居民已通过居民门户网站在线提交申请。客户匹配流程会尝试使在线申请上记录的每个客户与系统上的已注册人员匹配。
- 工作者已为潜在人员提交申请表单。客户匹配流程会尝试使该申请表单上捕获的潜在人员以及任何额外客户与系统上的已注册人员匹配。
- 工作者已为已注册人员提交申请表单，并且已在该申请表单上记录额外客户。不会为已注册人员调用客户匹配流程，但是，如果在申请表单上记录了额外客户，那么客户匹配流程会尝试使其中每个客户与系统上的已注册人员匹配。
- 工作者已直接为潜在人员创建申请案例。客户匹配流程会尝试使该潜在人员与系统上的已注册人员匹配。

搜索并匹配客户

系统会尝试根据组织配置的搜索标准来匹配客户。当系统搜索该客户时，它会为每个找到的匹配项返回一个分数。该分数是根据指定给每个搜索标准的值来计算的。例如，指定给“出生日期”搜索标准的值可能是 20。如果系统找到出生日期与该客户的出生日期匹配的已注册人员，那么会将 20 添加至该已注册人员的总分数。匹配的搜索标准越多，该已注册人员的分数就越高。

根据人员的分数，会将匹配项置于以下三个类别的其中一个内：确凿的匹配项、尚无定论的匹配项或无匹配项。如果找到一个确凿的匹配项，那么在创建申请案例时，会将匹配的人员作为案例参与者添加至该申请案例。否则，系统会继续下一步骤，即注册该客户。

注：如果该客户在系统上已注册为潜在人员，即，如果申请案例是由工作者内部创建的，那么注册步骤不适用。

有关搜索标准以及搜索和匹配流程的其他配置选项的更多信息，请参阅 *Cúram Intake Configuration Guide*。

注册客户

如果不存在任何匹配项，或如果尚未配置自动搜索和匹配，那么系统会根据系统属性确定在系统上是将该客户注册为潜在人员还是注册为人员。然后，会注册该客户，并且在创建申请案例时，会将其添加为案例参与者。

如果存在多个确凿的匹配项，或存在一个或多个尚无定论的匹配项，那么会将该客户注册为潜在人员，并且在创建申请案例时，会将其添加为案例参与者。在完成案例创建过程之后，在搜索和匹配流程中识别的潜在匹配项会显示在申请案例选项卡上的客户列表上。然后，工作者可查看潜在匹配项，并确定哪一项（如果有）是该客户的匹配项。

系统会为已提交的申请上的每个额外客户重复该过程，直到所有客户都已匹配或已注册。

6.3.2 创建申请案例记录

对于在线申请和内部申请表单，一旦所有客户已匹配或已注册，就会创建申请案例。要创建的申请案例的类型是根据已申请的每个计划的配置设置来确定的。如果已申请的每个计划都配置了不同的申请案例类型，那么此时可创建多个申请案例。如果为申请上的不止一个计划配置了同一申请案例类型，那么会为这些计划创建单个申请案例。

当直接创建申请案例时，工作者会选择要创建的申请案例类型。

申请案例状态设置为“打开”。

设置申请日期

根据申请的创建方式，申请日期按如下方式设置：

- 对于在线提交的申请，如果已在组织的根位置的工作时间内提交申请，那么会将申请日期设置为当天的日期。如果申请是在组织的非工作时间提交的，那么会将该申请日期设置为下一工作日期。请参阅 *Cúram Organization Configuration Guide*，以获取有关配置组织的工作日与工时的更多信息。
- 对于由内部工作者提交的申请表单，如果没有在脚本上捕获申请日期，那么申请日期会自动以设置在线申请的申请日期的方式来设置。
- 如果申请案例是直接创建或者在申请表单上捕获到申请日期，那么会将申请日期设置为工作者输入的日期。

设置案例参考

当创建申请案例时，会生成案例参考。申请案例参考和申请参考都会显示在客户的申请案例列表中，其中包括由内部工作者直接创建的申请案例。对于在线提交的申请以及内部提交的申请表单，申请参考可用来查找针对多个计划提交促使创建多个申请案例的申请时创建的所有申请案例。

记录案例参与者

会将申请上的所有客户都记录为申请案例上的案例参与者。

设置申请案例的负责人

申请案例的负责人是根据为申请案例配置的所有权策略以及提交申请的渠道确定的。可为在线申请和内部申请定义不同所有权策略。例如，组织可能希望进行如下配置：将所有在线申请都指定给工作队列，而将内部创建的申请案例指定给创建了它们的工作者。

6.3.3 添加计划和设置计划计时器

当作为在线申请或内部申请表单提交的结果创建了申请案例之后，会使客户所请求的计划与申请案例关联。每个计划都与状态为“暂挂”的申请案例关联，并且添加日期设置为申请日期。

注：此步骤不适用于直接由工作者创建的申请案例，因为最初当工作者创建案例时不会选择计划。相反，在创建申请案例之后，工作者必须手动添加计划。

设置计划计时器

许多组织会强制实行一些时间限制，必须在这些限制内处理对计划的申请。例如，政府机构可能要求必须在从申请日期开始的 30 个工作日内审批食物救济申请。Cúram Intake 提供了大量选项来配置用于处理申请案例上的特定计划的计时器。一旦计划与申请案例关联，就会设置计划计时器。可将计时器配置为从申请日期启动，也可将其配置为从将该计划添加至申请案例的日期启动。对于在申请案例创建过程中自动添加的计划，这些日期相同。有关计时器的更多信息，请参阅第 22 页的 6.10，『管理计时器』。

6.3.4 自动将证据添加至申请案例

可采用以下两种方式自动将证据添加至申请案例：通过 Cúram Data Mapping Engine 和通过 Cúram Evidence Broker。

当通过 IEG 脚本捕获到申请（即，在线申请或内部申请表单）时，数据映射引擎会将该脚本上捕获的任何证据都作为正在编辑的证据映射至申请案例。有关更多信息，请参阅 Data Mapping Editor Guide。

组织还可配置从其他案例类型（其中包括申请案例）将证据共享到申请案例。也可配置将人员/潜在人员证据共享到申请案例。当创建申请案例并添加案例参与者时，会将与任何其他已配置案例上的案例参与者关联的相关有效证据共享到申请案例。组织可配置是否自动接受并激活共享的证据，是否将它作为正在编辑的证据共享，或者是否将它作为工作者必须接受的人局证据共享到申请案例上。

注：建议将人员/潜在人员证据作为申请案例上的人局证据共享，即，不会自动接受并激活。然后，工作者可复审人局人员/潜在人员证据，并决定是否接受该证据作为申请案例上的证据。

有关证据代理程序的更多信息，请参阅《Cúram 证据指南》。有关人员/潜在人员证据的更多信息，请参阅《Cúram 参与者指南》。

6.3.5 评估申请案例的优先级、复杂性和风险

优先级、复杂性和风险 (PCR) 是一项机制，使组织能够在接待客户时作出不同的响应。它会通过以下方式评估申请案例的 PCR：对申请案例数据运行已配置的规则集，并为该申请案例的优先级、复杂性和风险提供分级。如果为该申请案例配置了“优先级、复杂性和风险 (PCR)”规则集，那么它会在创建该申请案例时执行，并且确定该申请案例的 PCR 分级。如果配置了 PCR 工作流程，那么可将此工作流程作为规则集执行的结果来调用。有关 PCR 的更多信息，请参阅第 25 页的 6.12，『评估申请案例的优先级、复杂性和风险』。

6.3.6 调用工作流程

Cúram Intake 为在创建申请案例时要调用的两个工作流程提供了以下配置选项：“申请案例创建”工作流程和“直通”工作流程。

“申请案例创建”工作流程可由组织用来调用工作流过程，例如当创建申请案例时创建任务或通知。如果指定此选项，那么当创建申请案例时会调用该工作流程。

“直通”工作流程使组织能够选择定义符合以下条件的工作流程：将自动审批申请案例上的计划，并创建在审案例而不需要工作者干预。如果指定此选项，那么在完全注册所有客户之后，即，申请案例上不存在任何潜在人员时，会调用直通工作流程。如果存在一个或多个潜在人员，那么此时不会调用直通工作流程。仅对于在线提交的申请或由内部工作者提交的申请表单，才会调用该工作流程。在直接创建了申请案例时，不会调用该工作流程，因为没有足够信息来自动处理申请案例。

6.4 管理申请案例信息

在创建了申请案例之后，工作者能够查看、添加、除去和更新从申请案例选项卡捕获到的信息，其中包括：

- 客户
- 计划
- 计时器
- 证据
- 资格检查
- 相关案例
- PCR
- 注解
- 会议
- 附件
- 通信

6.5 将计划添加至申请案例

在创建申请案例之后，工作者可将计划添加至申请案例。必须关联至少一个计划，以便处理申请案例，因此，这对于直接由工作者创建的申请案例是必要步骤，因为不会在直接创建案例过程中选择计划。如果申请是在线或通过内部申请表单提交的，那么工作者可能需要添加客户最初未请求的计划。

当添加计划时，工作者会选择计划类型以及将它添加至申请案例的日期。工作者只能选择添加尚未与申请案例关联的计划，或只能选择添加已从申请案例撤销的计划。申请案例上暂挂、已批准或已拒绝的计划不可供选择。

与在申请案例创建过程中添加计划时类似，将某个计划添加至申请案例时会自动启动已针对该计划配置的计时器。可将计时器配置为从申请日期启动，也可将其配置为从将该计划添加至申请案例的日期启动。有关计时器的更多信息，请参阅第 22 页的 6.10，『管理计时器』。

6.6 管理申请案例上的客户

为了处理申请案例，该申请案例上的所有客户都必须在系统上注册为人员。如果组织已为申请案例创建过程配置“搜索和匹配”功能，那么系统会尝试进行搜索并匹配申请上所有客户与系统上的已注册人员。当未配置“搜索和匹配”功能时，或当搜索和匹配流程未针对客户确定确凿的匹配项时，可将该客户注册为潜在人员。工作者必须通过以下方式对申请案例上的潜在人员进行解析：确定潜在人员是否为系统上任何现有的已注册人员的匹配项，或确定是否应该将潜在人员注册为新人员。还可对申请添加或除去客户。

Cúram Intake 利用 Cúram 参与者功能来进行匹配并将潜在人员注册为人员。请参阅《Cúram 参与者指南》，以获取有关 Cúram 中不同参与者类型的更多信息。

6.6.1 选择客户的潜在匹配项

在申请案例创建过程中调用搜索和匹配流程时，系统可能会确定潜在的匹配项。对于某个客户，当返回了多个确凿的匹配项时，或当返回了一个或多个尚无定论的匹配项时，会确定潜在的匹配项。当此情况发生时，会将该客户注册为潜在人员，并且工作者必须复审由系统确定的潜在匹配项，并确定其中是否有一个为该客户的确凿匹配项。当工作者选择潜在匹配项时，所选人员实际上会作为申请案例上的案例参与者来替换该潜在人员。申请案例上先前与该潜在人员关联的任何证据现在都与该人员关联。该潜在人员会标记为该人员的重复项，并且不再显示在申请案例上的客户列表中。系统找到的任何额外的潜在匹配项不再显示。

6.6.2 查找客户的匹配项

工作者还可选择手动搜索和查找该客户的匹配项。如果系统未识别任何潜在的匹配项，任何一个潜在的匹配项对于该客户都不是确凿的匹配项，或者系统未配置为使用自动搜索和匹配流程，那么工作者可使用此功能。工作者会搜索该客户，并且在查看搜索结果时，判定返回的已注册人员中是否有该客户的匹配项。在某个人员选为匹配项时，会进行上一节中所述（当潜在的匹配项选为客户的匹配项时）的相同处理。

6.6.3 将客户注册为人员

如果找不到该客户的匹配项，那么工作者会将该潜在客户注册为人员。Cúram Intake 允许工作者使用最少量必需数据（即，名字、姓氏、出生日期和性别）来注册该人员。如果已为该潜在人员记录该信息，那么系统会预填充这些字段。当工作者选择进行保存时，会创建人员记录并且该记录与先前该潜在人员所关联的所有数据关联。申请案例上先前与该潜在人员关联的证据现在与该人员关联。先前与该潜在人员关联的任何筛选或分类现在与该人员关联。

6.6.4 将客户添加至申请案例

在审批任何计划之前，可将额外客户添加至该申请案例。如果该申请案例是直接创建的，那么一旦创建了该申请案例，工作者就必须手动添加任何额外客户。居民也可能最初在提交申请时未提供有关所有正在申请津贴的客户的完整详细信息，因此，当工作者复审并验证申请案例上的证据时，需要添加额外客户。

有两种方法来将客户添加至申请案例。工作者可搜索并选择已在系统上注册的现有人员。或者，如果未在系统上注册额外客户，那么工作者可将该客户添加至申请案例并在系统上将其注册为人员。工作者填写最少量必需信息，即，名字、姓氏、出生日期和性别。当保存该信息时，会创建人员记录并将其作为案例参与者添加至申请案例。

6.6.5 从申请案例除去客户

在审批任何计划之前，可从申请案例除去客户。例如，如果客户在线提交了申请，但错误地列示了一些额外的家庭成员，那么在客户通知工作者这些家庭成员不再有效（例如，如果是错误地将其添加至申请）之后，工作者可将其除去。从申请案例除去客户会结束客户的关联案例参与者记录。已从该申请案例除去的客户会列示在该申请案例上的“先前客户”列表中。

注：从申请案例除去客户不会自动除去该申请案例上与该客户关联的证据。工作者必须手动除去或更新由于除去该客户而不再与该申请案例相关的任何证据记录。

6.7 管理申请案例证据

很多计划需要有关客户的一组具体数据，然后才能对计划进行审批。此数据存储为申请案例上的证据。当提交在线申请或内部申请表单时，会将 IEG 脚本上捕获到的任何数据都映射至进行提交时创建的申请案例。如果申请案例是由工作者直接创建的，那么该工作者会在创建申请案例时添加必需证据。还可从进行申请的客户正在参与的现有案例将证据共享到申请案例，与申请案例参与者关联的人员/潜在人员证据也是如此。Cúram Intake 在申请案例上提供了一个证据列表，该列表允许工作者管理在申请上捕获到的证据。

在证据工作空间内，还向工作者提供了下列视图：

- “入局证据”列表
- “问题”列表
- “验证”列表
- 证据仪表板，如果已配置为在申请案例上可用
- 证据流，如果已配置为在申请案例上可用

有关这些视图的更多信息，请参阅《Cúram 证据指南》。

6.7.1 处理申请案例上的证据

管理申请案例上的证据的方式与管理其他案例类型上的证据的方式大致相同，例外情况是会自动在申请案例上应用和激活证据。工作者可查看、插入、修改和删除证据记录，无论证据记录的状态是“正在编辑”还是“有效”。激活证据的时间随证据记录的状态不同而变化：

- 在申请案例上审批计划时，会激活正在编辑的证据记录。在以下情况下，会在申请案例上按“正在编辑”状态来存储证据：该证据由工作者手动添加、从 IEG 脚本映射或按“正在编辑”状态从另一案例共享。计划审批流程会自动确定审批计划所需的证据记录并将其激活。有关更多信息，请参阅第 22 页的 6.11，『审批申请案例上的计划』。
- 当工作者更新已处于“有效”状态的证据时，会自动重新激活该证据。在以下情况下，申请案例上的证据可能处于“有效”状态：当它已共享到申请案例时，已自动将其激活，或者当在申请案例上审批计划时，可能已将其激活。

6.7.2 验证证据

工作者能够从申请案例查看和管理针对特定证据类型的证据验证。工作者可查看与申请上证据关联的所有验证的列表。

注：仅当机构安装了 Cúram Verifications Engine Enterprise Module 时，验证才可用。请参阅《Cúram 验证指南》，以获取有关 Cúram 中可用于管理证据验证的功能的更多信息。

6.7.3 管理案例上的证据

Cúram Intake 使用 Cúram Evidence Broker 来支持组织配置在申请案例与其他案例类型之间的证据共享。组织可配置共享有效证据的案例类型。Cúram Intake 在申请案例上支持此功能，以便在申请案例上激活的证据可通过证据代理程序（如果已由组织配置）与其他案例类型进行共享。与案例参与者关联的人员/潜在人员证据也可从申请案例进行共享。有关证据共享的更多信息，请参阅《Cúram 证据指南》。

6.8 检查申请案例上的资格

Cúram Intake 为组织提供了配置选项，以使工作者能够针对申请案例上的计划检查客户资格。如果已配置，那么一旦已注册所有潜在人员，并且至少存在一个与申请案例关联的计划，工作者就可选择在申请案例上检查资格。资格检查会提供关于客户可能有资格接收的计划和授权的指示。该检查会对当时出现在申请上的任何证据执行已配置的规则集，并且工作者可查看结果。工作者可多次检查资格。

管理多个计划的组织可进行如下配置：针对所有与申请案例类型关联的计划（其中包括客户尚未申请的计划）检查资格。根据资格结果，客户可决定将计划添加至申请。例如，如果组织正在处理食物救济申请和现金援助申请，那么工作者可在客户的食物救济申请上针对食物救济和现金援助检查资格，因此客户在具有潜在资格时可决定将现金援助计划添加至申请。

工作者可在资格检查列表上查看已针对申请案例完成的所有资格检查。

6.9 管理申请案例上的计划

工作者可选择拒绝、撤销和重新打开申请案例上的计划。工作者还可编辑将计划添加至申请案例的日期。

6.9.1 拒绝计划

工作者能够拒绝申请案例上的计划，例如，当由于客户没有资格或已接收该计划而导致该计划未能通过审批时。工作者会输入拒绝原因以及任何与该拒绝相关的额外注释。在案例关闭之前，工作者可选择在申请案例生命周期内随时拒绝计划。

6.9.2 撤销计划

在客户的请求下，工作者可从申请案例撤销计划。为了撤销计划，工作者必须输入撤销日期、请求进行撤销的客户、撤销原因以及撤销方法（即通过电话、当面或书面）。

6.9.2.1 在线撤销计划

如果申请是通过“通用访问”提交的，那么客户可选择在线撤销计划。当提交了在线撤销请求时，Cúram Intake 会自动将与申请案例关联的 plan 的状态更新为“已撤销”，并将通知发送至申请案例负责人。在申请案例上撤销了该计划时，该撤销请求在“通用访问”中的状态会自动更新为“已批准”。

6.9.3 重新打开计划

对于已从申请案例拒绝或撤销的计划，由于组织先前错误拒绝或撤销该计划，在该计划被拒绝之后客户提供了必要的信息，已作出重新打开该计划的上诉判决，或由于其他某些原因，可重新将其打开。

组织可配置工作者是否能够重新打开计划。还有一些配置选项可用于指示与该计划（当它重新打开时）关联的计时器的行为以及指定工作流程（如果需要一个工作流程）。如果已配置，那么工作者可选择重新打开申请案例上状态为“已拒绝”或“已撤销”的计划。当重新打开计划时，工作者必须提供重新打开日期、原因以及任何额外注释。

当重新打开申请案例上的计划时，该计划会恢复至“暂挂”状态。如果申请案例之前处于“已关闭”状态，那么它会恢复至“打开”状态。如果该计划具有与它关联的计时器，那么根据组织的配置设置，该计时器会从重新打开日期开始继续，或从拒绝/撤销该计划的日期开始继续。如果已配置计划重新打开的工作流程，那么此时还会调用该工作流程。

6.9.4 查看重新打开、拒绝和撤销详细信息

工作者可从申请案例查看与计划关联的重新打开、拒绝和撤销详细信息。如果为计划配置了“重新打开”选项，那么可多次重新打开、拒绝和撤销某个计划。会在申请案例上维护其中每个事件的历史记录。

6.10 管理计时器

Cúram Intake 使组织能够针对与申请案例关联的每个计划配置申请计时器。提供了大量配置选项，其中包括计时器的持续时间、计时器是基于工作日还是基于日程表日、警告时间段以及计时器延期和审批。组织还可配置应该调用计划计时器的日期，即，申请日期或将计划添加至申请案例的日期。此外，可指定当计时器启动、到达警告日或超过截止日期时要调用的工作流程。

一旦将计划添加至申请案例，就会自动创建该申请案例上的计划计时器。根据配置设置，计时器创建过程会基于日程表日或组织的工作日计算计划的计时器到期日期。可配置警告时间段和工作流程，以提醒工作者，临近计划的到期日期但它仍然处于“暂挂”状态。一旦达到到期日期，计时器就变为已过期。

工作者可查看与申请案例关联的计时器及关联到期日期的列表。一个图标会显示在该列表上，该图标指示计时器是已过期、在警告日时间段内还是这两种情况都不是，即，正在按时处理申请。

工作者还可选择对计时器延期（如果组织已配置）。如果需要对延期进行审批，那么案例监管者必须进行复审，并批准或拒绝延期。一旦批准了延期，或当不需要审批时，计时器到期日期就会进行更新以反映延期。

当计划完成时，即，已批准、已拒绝或已撤销时，计时器会停止并且不再显示在申请案例上。如上一节第 21 页的 6.9.3，『重新打开计划』中所提及，如果重新打开已拒绝或已撤销的计划，那么计时器可继续。该计时器可从撤销或拒绝该计划的日期开始继续，也可从重新打开该计划的日期开始继续。对于后一情况，系统会根据在完成该计划之前该计时器上剩余的持续时间来重新计算新的到期日期。

6.11 审批申请案例上的计划

当作出关于对计划的申请的决定时，受理流程即完成。此流程会产生的结果是批准或拒绝计划。审批流程确定申请案例上可批准的计划。申请案例上的所有客户都必须注册为人员，并且必须至少存在一个与申请案例关联且状态为“暂挂”的计划，然后才能调用审批流程。

如果批准了对计划的申请，那么会使用计划审批流程来创建用于将津贴交付给客户的相应审案例。作为计划审批的结果，会创建或更新综合案例，通常是每个已审批的计划创建产品交付。在审批计划时，也可能不会创建产品交付，而是稍后在进行在审综合案例处理的过程中创建产品交付。有关在审案例和案例处理的更多信息，请参阅《Cúram 综合案例管理指南》。

Cúram Intake 为计划审批提供了以下两种不同的可配置策略：

- 申请案例审批：审批流程是针对申请案例调用的，并且会尝试审批与该申请案例关联的所有计划。
- 计划审批：审批流程是单独针对每个与申请案例关联的计划调用的。审批策略是针对每种计划类型定义的，并且可随计划的不同而不同。

6.11.1 在申请级别上审批

如果申请案例包含多个计划，并且这些计划应该同时审批，那么组织可选择使用“申请级别审批”策略。此外，任何必需的产品交付都是使用一个综合案例来管理的。组织可配置是为每个要审批的申请案例创建一个新的综合案例，还是使用现有的综合案例，还是由工作者选择其一。组织还必须配置会作为申请案例的审批结果而创建的综合案例的类型。这些配置设置指示在选择针对申请案例的“审批”操作时会向工作者显示的模式。

需要时，会针对每个与申请案例关联的计划配置要添加至作为审批结果而创建的综合案例的产品交付类型。还必须定义规则集，才能确定要在申请案例上审批的计划集。

当工作者选择在申请案例上审批时，会调用以下流程：

1. 系统会检查配置设置，以确定是否应该创建新的综合案例或选择现有的综合案例。它还会确定是否应该创建产品交付。
2. 工作者必须确认该审批。根据配置设置，系统还可能向工作者提供以下选项：选择现有的综合案例，或选择创建新的综合案例。
3. 会验证与申请案例关联的证据。如果验证未成功，那么此时会结束计划审批流程。
4. 审批规则集会确定审批的计划集以及有资格接收其中每个计划的客户。此时，根据配置设置，系统会知道所需综合案例的类型。根据规则集决定，系统还会知道所需产品交付的类型以及应该添加至每个产品交付的客户，其中包括主要客户。
5. 会确定审批已确定的计划所需的申请案例证据集。这是将复制到作为审批流程的结果而使用和/或创建的在审案例的证据。请参阅第 24 页的 6.11.4，『将证据复制到在审案例』以获取更多信息。
6. 会激活已确定的经验证申请案例证据集。会排除已在先前审批流程上激活的证据。
7. 如先前步骤中所确定，会创建新的综合案例，或确定现有的综合案例来主管必需的产品交付。如果创建新的综合案例，那么会将所有申请案例客户添加至该综合案例。系统会自动选择主要客户。如果使用现有案例，那么仅会添加尚未出现在该综合案例中的申请案例客户。
8. 会将该综合案例所需的申请案例证据复制到该综合案例。该证据会自动应用（进行了验证，如果通过了验证，那么会激活）于该综合案例。无论此步骤是否成功，计划审批流程都会继续。但是，如果未成功，那么会将通知发送至综合案例负责人。
9. 对于根据步骤 4 中的规则集决定所需的每个产品交付，会进行以下处理。会创建该产品交付。会将规则集确定的主要客户添加至该产品交付。必须添加任何额外客户作为产品组的成员。会将该产品交付所需的申请案例证据复制到该产品交付。该证据会自动应用（进行了验证，如果通过了验证，那么会激活）于该产品交付。无论此步骤是否成功，计划审批流程都会继续。但是，如果未成功，那么会将通知发送至产品交付负责人。如果成功激活证据，那么根据配置设置，该产品交付可自动提交以进行批准。否则，它仍然处于“打开”状态。
10. 已批准的计划申请的状态会更新为“已批准”。
11. 会保存与审批事件相关的信息，其中包括日期、审批的计划以及审批事件中使用的证据。请参阅第 24 页的 6.11.5，『查看审批结果』以获取更多信息。

6.11.2 在计划级别上审批

在以下情况下，组织可配置为使用“计划级别审批”策略：申请案例与一种或多种计划类型关联，并且使用不同的综合案例来管理作为审批结果而创建的产品交付。组织可能希望其工作者手动审批计划，而不需要使用审批规则集。在此情况下，可使用计划级别审批，因为对此审批策略定义规则集是可选操作。

组织可配置是为每个要审批的计划创建一个新的综合案例，还是使用现有的综合案例，还是由工作者选择其一。组织还必须配置会作为计划的审批结果而创建的综合案例的类型。如果需要产品交付，那么必须为计划指定产品交付类型，以及客户选择策略，即，用于确定要将申请案例上的哪些客户添加至该产品交付的策略。

当工作者选择审批计划时，会调用以下流程：

1. 系统会检查配置设置，以确定是否应该创建新的综合案例或选择现有的综合案例。它还会确定是否应该创建产品交付，如果应该，那么将选择如何将客户添加至产品交付。
2. 工作者必须确认该审批。根据配置设置，系统还可能向工作者提供以下选择权：选择现有的综合案例以及要添加至产品交付的客户，其中包括主要客户。
3. 如果规则集已配置为选择产品交付客户，那么会执行此规则集。

4. 此时，系统知道所需在审综合案例的类型、所需产品交付的类型以及应该添加至每个产品交付的客户，其中包括主要客户。
5. 会确定审批已选择的计划所需的申请案例证据集。这是将复制到综合案例和产品交付（如果要创建）的证据。请参阅6.11.4，『将证据复制到在审案例』以获取更多信息。
6. 会验证已确定的申请案例证据集。如果未通过验证，那么此时会结束计划审批流程（该计划仍然处于“暂挂”状态）。
7. 如果证据验证成功，那么会激活已确定的申请案例证据集。
8. 如先前步骤中所确定，会创建新的综合案例，或确定现有的综合案例来主管必需的产品交付。如果创建新的综合案例，那么会将所有申请案例客户添加至该综合案例。系统会自动选择主要客户。如果使用现有案例，那么仅会添加尚未出现在该综合案例上的申请案例客户。
9. 会将该综合案例所需的申请案例证据复制到该综合案例。该证据会自动验证，如果验证成功，那么会在该综合案例上激活。无论此步骤是否成功，计划审批流程都会继续。但是，如果未成功，那么会将通知发送至综合案例负责人。
10. 如果要为该计划创建产品交付，那么此时会创建该产品交付。根据配置设置，主要客户和额外客户由规则集确定或由工作者手动选择。会将额外客户添加为产品组的成员。会将该产品交付所需的申请案例证据复制到该产品交付。该证据会自动应用（进行了验证，如果通过了验证，那么会激活）于该产品交付。无论此步骤是否成功，计划审批流程都会继续。但是，如果未成功，那么会将通知发送至产品交付负责人。如果成功激活证据，那么根据配置设置，该产品交付可自动报批。否则，它仍然处于“打开”状态。
11. 该计划的状态会更新为“已批准”。
12. 会保存与审批事件相关的信息，其中包括日期、审批的计划以及审批事件中使用的证据。请参阅6.11.5，『查看审批结果』以获取更多信息。

6.11.3 在直通流程中调用审批

当审批流程由直通工作流程自动调用时，会执行前面各节中指定的每个步骤。但是，如果需要工作者干预，那么此时该流程会停止，并且当工作者提供了必需的输入时会继续。例如，如果组织已配置应该使用现有的综合案例来主管任何所需新产品交付，并且审批流程返回了多个现有案例，那么直通流程会停止，以允许工作者选择用于继续该流程的现有案例。

6.11.4 将证据复制到在审案例

在审批流程中，系统会确定必须复制到在审案例的证据。会在申请案例上自动激活已在申请案例上捕获且在审案例上也需要的证据类型，然后将这些证据类型复制到在审案例，并且在这些证据类型通过验证之后会自动在其上进行激活。

可多次在申请案例上激活证据。例如，如果申请案例包含多个计划，并且每个计划都单独审批，那么在每项计划审批之间，可在该申请案例上更新证据。如果对多个计划的审批促使对同一综合案例进行使用，那么系统仅会复制先前尚未复制的证据，或自从最近一次复制到综合案例之后已更新的证据。

Cúram Intake 通过允许组织在计划级别配置证据类型来提供进一步级别的证据配置。当特定计划（例如，即刻进行食物救济）需要审批的速度比客户可能已申请的其他计划要快很多时，这可由组织用来针对申请为多个计划提供支持。通过使用此类型配置，将仅使用要审批的计划需要的证据并将其复制到在审案例。这允许将已批准的计划的津贴交付给客户，同时工作者会继续收集已申请的其他计划所需的证据。

6.11.5 查看审批结果

Cúram Intake 提供了一些通知来通知工作者特定计划或申请案例的审批结果。如果某个计划成功通过审批，那么其状态会更新为“已批准”。如果某个计划未通过审批，那么其状态会保留为“暂挂”。工作者可选择尝试再次审批该计划，或拒绝该计划。Cúram Intake 提供了配置设置来允许组织打开或关闭这些通知。

当某个计划成功通过审批时，工作者可在申请案例的计划列表上查看该审批的详细信息。工作者可查看该审批的日期、调用该审批的工作者、在审案例参考以及任何已创建的产品交付上的客户。工作者还可查看审批流程中使用的证据记录的列表以及工作者输入的任何注释。

6.12 评估申请案例的优先级，复杂性和风险

优先级、复杂性和风险 (PCR) 是一项机制，使机构能够在接待客户时作出不同的反应。对 PCR 进行的定义如下所示：

优先级 必须处理申请案例的时间。

复杂性 所基于的情况的复杂性，例如，家庭成员数，或客户需要帮助的问题的数目和类型。

风险 对组织的潜在影响，例如，持续时间可能很长的申请可能会被视为对组织会产生高风险。

如果组织已配置此项，那么会在申请的整个生命周期中确定申请案例的优先级、复杂性和风险 (PCR) 分级。组织会定义在申请案例生命周期内的已配置时间点执行的 PCR 规则集。当创建申请案例时，最初会评估 PCR。组织可对申请案例上的其他事件进行配置，以便应该对这些其他事件调用 PCR。以下是可用于配置的执行时间点：

- 当激活证据时
- 当添加或删除客户时
- 当添加或撤销计划时
- 当执行资格检查时
- 当潜在客户与已注册人员匹配时

组织还可配置用户定义的执行时间点。这使工作者可选择手动调用 PCR 规则集。

在执行 PCR 规则集之后，可配置当任何 PCR 值更改时将调用的工作流程。此工作流程可由组织定义为根据 PCR 评估的结果创建任务、通知或执行其他已定义的处理。

6.13 管理与客户的联系

工作者可在申请案例上创建并维护会议、会议纪要、注解、附件和通信。

6.13.1 会议

工作者可安排与客户的会议，以便完成有关申请案例的信息。对于某些计划，在审批计划之前，可能始终需要与客户举行会议。对于其他计划，仅当申请案例上存在问题（例如信息不足或有冲突）时，才需要与客户举行会议。有关安排会议的更多信息，请参阅《Cúram 日历指南》。

6.13.2 会议纪要

“记录会议纪要”向导提供了用于执行下列操作的功能：记录一般会议详细信息、添加会议注解、列示会议决定、标记出席者、概述操作、附加文件以及关联已讨论的案例。这些会议纪要可自动通过电子邮件发给会议出席者、拒绝的被邀请者以及其他相关人员。有关会议纪要的更多信息，请参阅《Cúram 综合案例管理指南》。

6.13.3 注解

工作者能够捕获并维护明确与申请案例相关的注解。还会维护注解的历史记录。

6.13.4 附件

附件是附加至申请案例的补充文件，例如，文本文档。机构可附加已扫描文档，用于提供申请案例的支持信息，例如出生证明或银行对账单。一系列文件类型受支持，其中包括 Microsoft® Word、Microsoft® Excel 和 PDF。系统没有限制附件的文件大小，尽管机构可能希望使用环境变量来设置限制。一旦文件附加至申请案例，其他具有相应的安全性特权的系统用户就可对其进行访问。

6.13.5 管理与客户的联系

工作者可在申请案例上创建并维护会议、会议纪要、注解、附件和通信。

会议

工作者可安排与客户的会议，以便完成有关申请案例的信息。对于某些计划，在审批计划之前，可能始终需要与客户举行会议。对于其他计划，仅当申请案例上存在问题（例如信息不足或有冲突）时，才需要与客户举行会议。有关安排会议的更多信息，请参阅《Cúram 日历指南》。

会议纪要

“记录会议纪要”向导提供了用于执行下列操作的功能：记录一般会议详细信息、添加会议注解、列示会议决定、标记出席者、概述操作、附加文件以及关联已讨论的案例。这些会议纪要可自动通过电子邮件发给会议出席者、拒绝的被邀请者以及其他相关人员。有关会议纪要的更多信息，请参阅《Cúram 综合案例管理指南》。

注解

工作者能够捕获并维护明确与申请案例相关的注解。还会维护注解的历史记录。

附件

附件是附加至申请案例的补充文件，例如，文本文档。机构可附加已扫描文档，用于提供申请案例的支持信息，例如出生证明或银行对账单。一系列文件类型受支持，其中包括 Microsoft® Word、Microsoft® Excel 和 PDF。系统没有限制附件的文件大小，尽管机构可能希望使用环境变量来设置限制。一旦文件附加至申请案例，其他具有相应的安全性特权的系统用户就可对其进行访问。

通信

机构可创建并管理与申请上客户相关的通信。通信可包括电话、电子邮件和信件。通信可以是自由格式，也可以基于模板。额外通信功能包括管理人局通信和出局通信，以及支持显示与申请上客户相关的通信的列表。有关通信的更多信息，请参阅 Cúram Communication Guide。

6.14 针对计划被拒绝进行上诉

工作者可记录和管理针对申请案例上已拒绝的计划进行的上诉。工作者可针对申请案例内已拒绝的一个或多个计划创建单个上诉。工作者还可选择将新的计划上诉添加至现有的上诉案例。

当针对计划被拒绝进行上诉时，会创建上诉案例来管理该上诉。这会开始一连串的事件，其中包括整理证词、安排听证会、决定是否推翻计划判决以及相应地执行上诉判决。

工作者可查看与申请案例关联的上诉的列表。此视图显示与申请内任何计划关联的任何上诉。

Cúram Appeals 提供了以下三种上诉类型：听证会案例、听证会复审以及法庭复审。会以不同方式处理其中每种上诉类型。上诉流程是在管理应用程序中配置的。有关上诉流程以及上诉配置设置的更多信息，请参阅《Cúram Appeals 指南》。

6.15 关闭申请案例

与申请关联的所有计划都已完成时，即它们的状态为“已批准”、“已拒绝”或“已撤销”时，该申请案例的状态会自动设置为“已关闭”。如果计划“已批准”，那么由审批流程使用或创建的综合案例和产品交付会用来管理申请案例上的在审资格以及向其上客户交付津贴。

如果工作者重新打开“已拒绝”或“已撤销”的计划，那么申请案例会恢复至“打开”状态。如果组织错误撤销或拒绝计划，或者客户针对计划被拒绝进行的上诉成功，那么会发生此情况。

6.16 申请案例所有权

Cúram Intake 提供了配置设置来允许组织定义申请案例的所有权策略。可为根据在线申请创建的申请案例或由工作者内部创建的申请案例配置不同的策略。可将申请案例指定给任何组织对象，即用户、组织单位、位置或工作队列。这使组织能够通过允许组织单位、位置或工作队列内的任何用户对申请案例执行任务来实现其自己的申请案例所有权策略。将申请所有权指定给组织对象或组会向不止一个用户显示申请案例。

还可手动将申请案例负责人设置为组织内的任何用户或用户组。

6.17 申请案例和计划状态

申请案例及关联的计划可在其整个生命周期内经历若干状态更改。下表对这些更改进行了描述。

表 2. 申请案例状态

状态	描述
打开	创建申请案例时，其状态为“打开”。在状态为“已关闭”或“准备好决定”的申请案例上重新打开计划时，申请案例也可转换至状态“打开”。
准备好决定	完成有关申请案例的信息收集时，工作者可手动将申请案例的状态设置为“准备好决定”。只能将状态为“打开”的申请案例设置为“准备决定”状态。这对于申请案例是可配置的可选状态。请参阅第 28 页的 6.17.1，『将状态设置为“准备好决定”』以获取更多信息。
已关闭	当所有关联的计划的计划状态为“已批准”、“已拒绝”或“已撤销”时，即申请案例上没有任何“暂挂”计划剩余时，会将申请设置为“已关闭”状态。如果“准确决定”状态对于工作者可用，那么申请案例状态必须为“准备好决定”，然后才能将其关闭。否则，只有状态为“打开”的申请案例才能转换至状态“已关闭”。

与申请关联的计划也会经历状态更改，这些状态更改会影响该申请的总体状态。计划状态如下所示：

表 3. 计划状态

状态	描述
暂挂	当创建计划并使它与申请案例关联时，会将该计划设置为“暂挂”状态。当重新打开状态为“已拒绝”或“已撤销”的计划时，该计划会恢复至“暂挂”状态。
已批准	在批准计划之后，会将该计划设置为“已批准”状态。仅状态为“暂挂”的计划申请才能进行批准。

表 3. 计划状态 (续)

状态	描述
已拒绝	当工作者拒绝了计划时，会将该计划设置为“已拒绝”状态。仅状态为“暂挂”的计划申请才能进行拒绝。
已撤销	当工作者撤销了计划时，会将该计划设置为“已撤销”状态。仅状态为“暂挂”的计划才能进行撤销。

6.17.1 将状态设置为“准备好决定”

Cúram Intake 提供了可选的申请案例状态，在需要时，组织可配置该状态。“准备好决定”状态可用来指示在申请案例上已完成信息收集，并且现在已准备好由工作者来决定是审批还是拒绝这些计划。在以下情况下，这对于组织特别有用：一组工作者收集申请信息，另一组工作者确定资格并审批津贴。组织还可指定当申请案例设置为“准备好决定”状态时要调用的工作流程。

第 7 章 将客户推荐给外部机构和服务提供者

7.1 什么是推荐？

推荐是一个发送至外部提供者或机构的文档，通知他们某个客户需要其服务或津贴。工作者可向该客户可能从中受益的计划或服务的外部机构或提供者创建推荐。工作者可在受理流程中随时创建推荐，但是最常在分类、筛选或申请流程结束时创建推荐。

7.2 创建推荐

根据工作者自己的知识或根据系统建议，工作者可创建推荐。可从申请中若干位置创建推荐，其中包括：

- 推荐列表/客户主页、
- 筛选结果以及
- 分类结果。

7.2.1 选择服务提供者

Cúram Intake 允许工作者向社区服务提供者创建推荐。可根据分类结果在地图上选择提供者。藉此，系统会使用所选提供者详细信息来预填充推荐表单。必须在推荐表单上输入客户的姓名，然后才能进行保存。

也可从推荐列表创建社区服务推荐。为了创建推荐，工作者会在系统中执行搜索来查找提供者。一旦找到该提供者，工作者就会输入客户的联系详细信息并创建该推荐。推荐创建日期会存储在系统中。

7.2.2 选择外部机构

当组织未提供某些津贴和计划时，工作者可选择向外部机构创建推荐。为了向外部机构创建推荐，工作者会执行搜索来查找机构，一旦找到并选择该机构，工作者就会输入客户的联系详细信息并创建该推荐。推荐创建日期会存储在系统中。

7.2.3 查看处于打开状态的推荐的列表

工作者可查看与某个客户关联的所有社区服务推荐和外部机构推荐的列表。系统会显示该列表中每条记录的推荐详细信息。工作者可编辑、删除或发送推荐。工作者还可从某个人员的推荐列表创建新推荐。

7.3 在创建推荐之后会发生什么情况？

一旦为该推荐记录了社区服务或外部机构，在电子邮件地址已存档的情况下，就会将其发送至提供者或机构。如果对于提供者或外部机构，没有记录任何电子邮件地址，那么该推荐将仍然处于“未送出”状态。然后，工作者可将该推荐打印出来，并将它交由客户送到提供者或外部机构，也可通过邮寄送出。

第 8 章 用于帮助工作者的额外工具

8.1 简介

在受理流程中提供了用于帮助工作者的大量工具。在整个受理流程中，为工作者提供了下列工具：

- 顾问程序、
- 注解、
- 申请搜索
- “我的申请”视图

下面各节提供了有关其中每个工具的更多信息。

8.2 顾问程序

顾问程序是一个动态工具，会在整个受理流程中向工作者提供与环境相关的技巧和提示。它基于 Cúram Express Rules (CER) Engine。顾问程序会分析已输入的数据（如果先前已在系统上注册该客户，那么它为已知数据），并且会引导工作者关注可能需要其注意的方面。工作者可通过单击建议文本内显示的链接来对一条建议进行操作。然后，这将向工作者显示需要注意的方面。

在 Cúram Intake 中，顾问程序在下列方面提供了帮助：

受理流程

顾问程序会就特定客户的受理流程中下一步骤可能是什么对工作者进行提示，并且会根据该客户的信息提供选项。

证据捕获

在证据捕获期间，顾问程序会显示问题和提示。例如，如果客户在线提交了缺少必要数据的申请案例，那么顾问程序（如果组织已配置）会显示针对必要数据的问题。

组织可对显示在顾问程序中的规则和文本进行配置。有关更多信息，请参阅 [Advisor Configuration Guide](#)。

8.3 注解

在整个受理流程中，工作者具有用于捕获有关客户的注解的工具。Cúram Intake 提供了一个显示在屏幕上的工具，该工具允许工作者在该流程中的任何阶段根据人员主页、分类结果、筛选结果和申请案例输入注解。注解用来捕获有关客户的额外信息，在问题脚本或证据中可能未涵盖该信息。例如，如果客户正在以积极方式采取行动，那么工作者可能希望将这点记录下来，以提醒其他工作者在接待该客户时注意这点。会维护注解的历史记录。

8.4 申请搜索

Cúram Intake 提供了申请搜索功能，该功能允许工作者根据不同搜索标准搜索申请案例。工作者可按申请案例参考、申请参考、申请案例类型、申请案例状态、接收申请的起始日期以及客户进行搜索。

8.5 我的申请

在任何一个时刻，一个工作者都可以是大量申请案例的负责人。为了帮助工作者管理其申请案例，Cúram Intake 提供了“我的申请”视图，该视图会显示工作者当前是负责人且状态为“打开”或“准备好决定”的申请案例的列表。

第 9 章 结论

9.1 摘要

以下是本指南中讨论的主要概念的摘要:

- Cúram Intake 为工作者提供了一种方法来以连贯且可用的方式执行需要作为受理流程的一部分的功能。
- 它使用“无错误门”方法，该方法会向客户提供指向社区服务和政府计划的通用网关。它使客户能够就他们需要解决的需求与组织接洽，而不是带着对他们认为其应该接收的计划或服务的先入之见进行接洽。
- 工作者的受理流程中的第一步是搜索客户并在系统上对其进行匹配或注册。
- 工作者可使用分类来快速确定距离客户住宅很近的社区服务，并且也很方便确定满足其需求的政府计划。
- 工作者可筛选客户以针对计划确定其潜在资格。
- Cúram Intake 提供了申请案例以管理申请信息并审批客户已申请的计划。
- 工作者可将客户推荐给社区服务提供者和/或外部机构，这些提供者和机构或许能够帮助客户满足其基本需求。
- Cúram Intake 提供了大量工具来帮助工作者，其中包括顾问程序和注解。

9.2 额外信息

在若干相关文档中讨论了有关本指南中涵盖的主题的额外信息:

《 **Cúram 综合案例管理指南** 》

本指南讨论了综合案例处理的基本概念。

《 **Cúram 参与者指南** 》

本指南讨论了参与者功能的基本概念。

《 **Cúram 通用访问指南** 》

本指南对通用访问功能进行了概述。

Cúram Intelligent Evidence Gathering Guide

本指南对智能证据收集进行了概述。

《 **Cúram 验证指南** 》

本指南对验证引擎进行了概述。

《 **Cúram 证据指南** 》

本指南讨论了证据功能的基本概念。

《 **Cúram 提供者管理指南** 》

本指南对提供者管理进行了概述。

《 **Cúram 组织管理指南** 》

本指南对 Cúram Enterprise Framework 内的组织管理进行了概述。

《 **Cúram Appeals 指南** 》

本指南对上诉和法律诉讼处理进行了高级别概述。

《 **Cúram 日历指南** 》

本指南描述了申请内可用的日历功能，其中包括组织日程表。

《Cúram 通信指南》

本指南对管理组织与所有外部当事人之间的通信进行了高级别概述。

声明

本信息是为在美国提供的产品和服务编写的。IBM 可能在其它国家或地区不提供本文中讨论的产品、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这样的条款与当地法律不一致的任何国家或地区：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、适销或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和/或程序进行改进和/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.

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

本文档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 国际程序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取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，有些测量可能是通过推算估计出来的。实际结果可能会不同。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者、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。

除其所表示的目标和主题外，所有关于 IBM 未来发展方向和意图的声明，如有更改或撤销，恕不另行通知。

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。经销商的报价可能会不同。

本信息仅用于规划的目的。在所述产品可用之前，此处的信息可能会更改。

本信息包含日常业务运营中使用的数据与报告的示例。为了尽可能完整地说明这些示例，这些示例中可能会包括个人、公司、品牌和产品的名称。所有这些名称均属虚构，若与实际企业使用的名称和地址有任何雷同，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，而无需向 IBM 付费。这些示例尚未在所有条件下经过全面测试。因此，IBM 不能保证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。IBM 对于使用这些样本程序所造成的损害不应承担任何责任。

凡这些样本程序的每份拷贝或其任何部分或任何衍生产品，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 是 International Business Machines Corp. 在全球许多管辖区域注册的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。当前的 IBM 商标列表，可从位于 <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml> 的 Web 站点上的“版权和商标信息”部分获取。

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。

其他名称可能是它们各自的所有者的商标。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