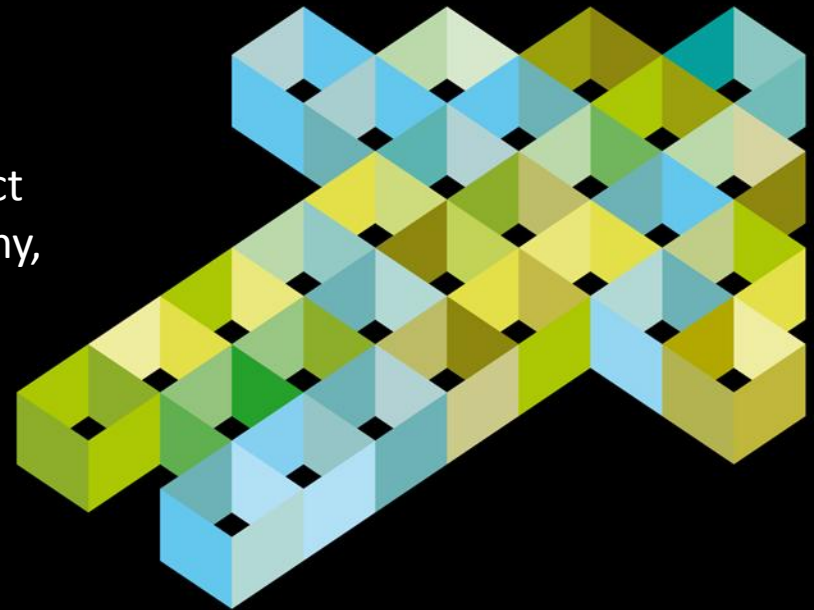


# Vorstellung Cúram Software

Alexander Hoffmann, Senior Principal Product  
Consultant, Cúram Software, an IBM Company,  
23.05.2012



# Agenda

- Begrüßung
- Vorstellung des Unternehmens
- Ziele und Erwartungen an diese Websession
- Social Enterprise Management (SEM): Der Weg zu einer holistischen und ergebnisorientierten Fallbearbeitung
- Konfigurierbarkeit und Erweiterbarkeit des Systems
- Cúram User Interface
- Vernetzte Zusammenarbeit am Beispiel „Bürgerportal“
- Software Demonstration
- Logische und Technische Architektur der Cúram Software
- Zusammenfassung
- Fragen

# Ziele und Erwartungen an diese Websession

## **Was können Sie erwarten?**

- Verständnis über den ganzheitlichen Ansatz der Cúram Software
- Einsatzmöglichkeiten von Cúram
- Vorschläge zur Realisierung von aktuellen Themen aus dem Bereich der Sozialen Sicherung anhand einer SW Demonstration
- Möglichkeit zur Diskussion von aktuellen Kundenanforderungen und ggf. möglichen Opportunities
- Vorgehen nach Identifikation einer konkreten Opportunity

## **Welche Punkte erfüllt die Websession nicht?**

- Eine Einführungsschulung in die Cúram Software oder in die Grundprinzipien der Sozialen Sicherung
- Die Websession liefert im Detail keine marketingspezifischen und wiederverwendbaren Informationen, da nicht jeder Kunde ist gleich. Jede Anforderung Bedarf einer individuellen Cúram Analyse/Fit-Gap.

Cúram Software

# VORSTELLUNG DES UNTERNEHMENS

# Cúram Software, an IBM Company

- Gründung im Jahr 1990
- Hauptsitz in Irland, Niederlassungen im Vereinigten Königreich, in Deutschland, in Nordamerika und Kanada sowie in Indien und Australien
- Weltweit ca. 760 Mitarbeiter
- Weltweit über 80 Instanzen der Cúram Business Application Suite im Einsatz
- Weltmarktführer für Standardsoftware im Bereich der Sozialen Sicherung
- Betreiber eines eigenen Instituts zur Erforschung von Best Practices im Bereich der Sozialen Sicherung
- Übernahme durch IBM im Dezember 2011



PEOPLE. NOT PROGRAMS.™

# IBM Smarter Cities – Intelligente Dienstleistungen im öffentlichen Sektor.



## Planung und Management

Konzipierung und Ausführung eines Plans für die Stadt, um das volle Potenzial für Bürger/innen und Verwaltungen zu erschließen – mit effizienter operativer Umsetzung.

## Infrastruktur

Effiziente Bereitstellung und Lieferung von grundlegenden Diensten, die eine Stadt lebenswert machen.

## Menschen

Bereitstellung und Lieferung von Diensten, die das ökonomische, soziale und gesundheitliche Wohlergehen der Bürger/innen unterstützen und fördern.

Social Enterprise Management (SEM)

# GRUNDLEGENDES PRINZIP DER CÚRAM SOFTWARE



# Social Enterprise Management (SEM)

Wohlfahrtsverbände

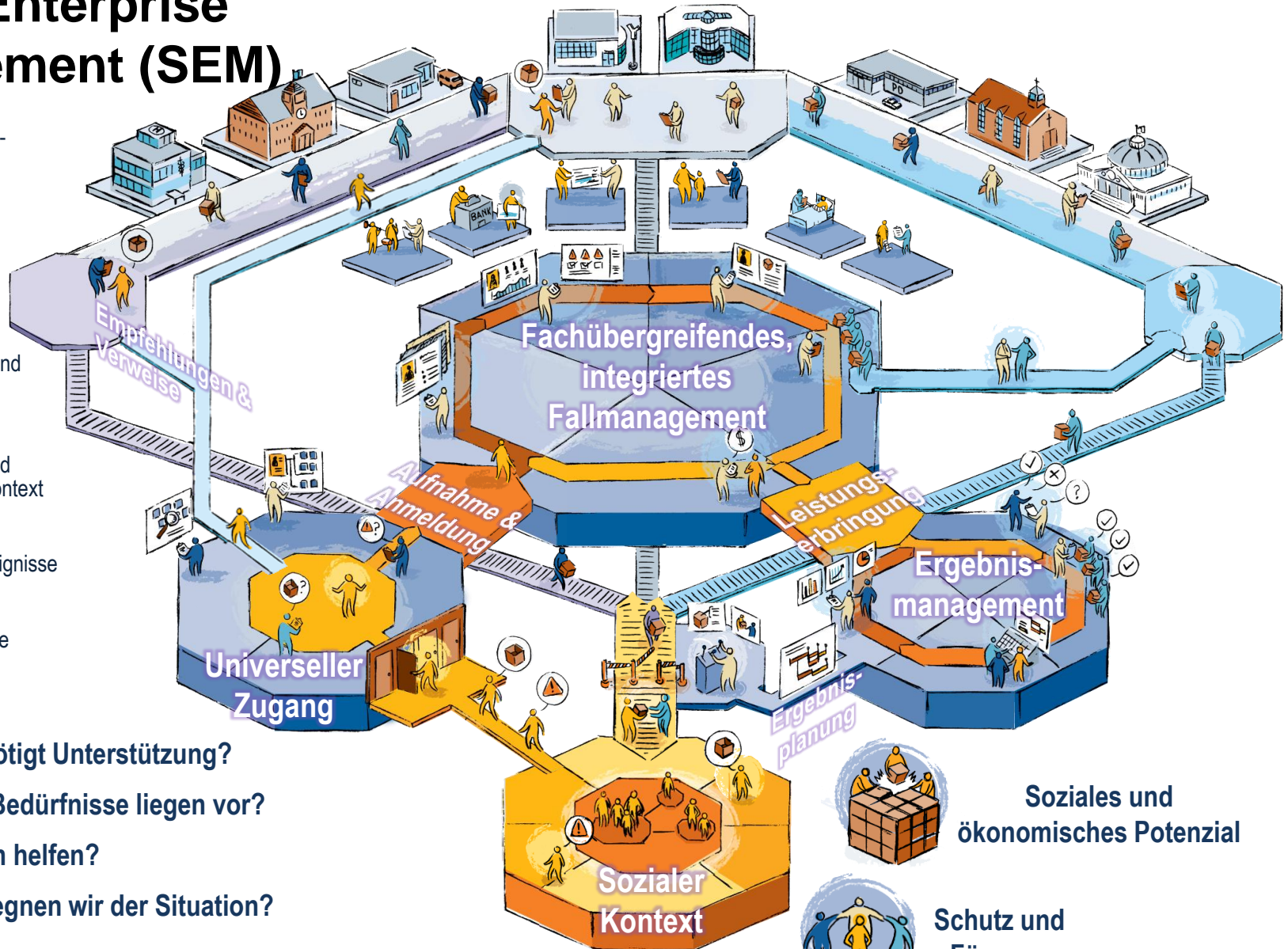
Ämter und Behörden

Leistungserbringer und Partner

Kunden und sozialer Kontext

Lebensereignisse

Bedürfnisse



- 1 Wer benötigt Unterstützung?
- 2 Welche Bedürfnisse liegen vor?
- 3 Wer kann helfen?
- 4 Wie begegnen wir der Situation?

Soziales und ökonomisches Potenzial

Schutz und Fürsorge



Flexibilität und Skalierbarkeit

# KONFIGURIERBARKEIT DES SYSTEMS

# Vordefinierte Regelinhalte - Konfigurierbarkeit und Skalierbarkeit

## Einheitlich

- Fälle
- Hilfesuchende/Bürger
- Drittanbieter
- Kalkulationsgrundlagen
- Ämter
- Standorte
- Jugend- und Sozialhilfe
- sonst. Hilfeleistungen
- Hilfeplanung

## Spezifisch

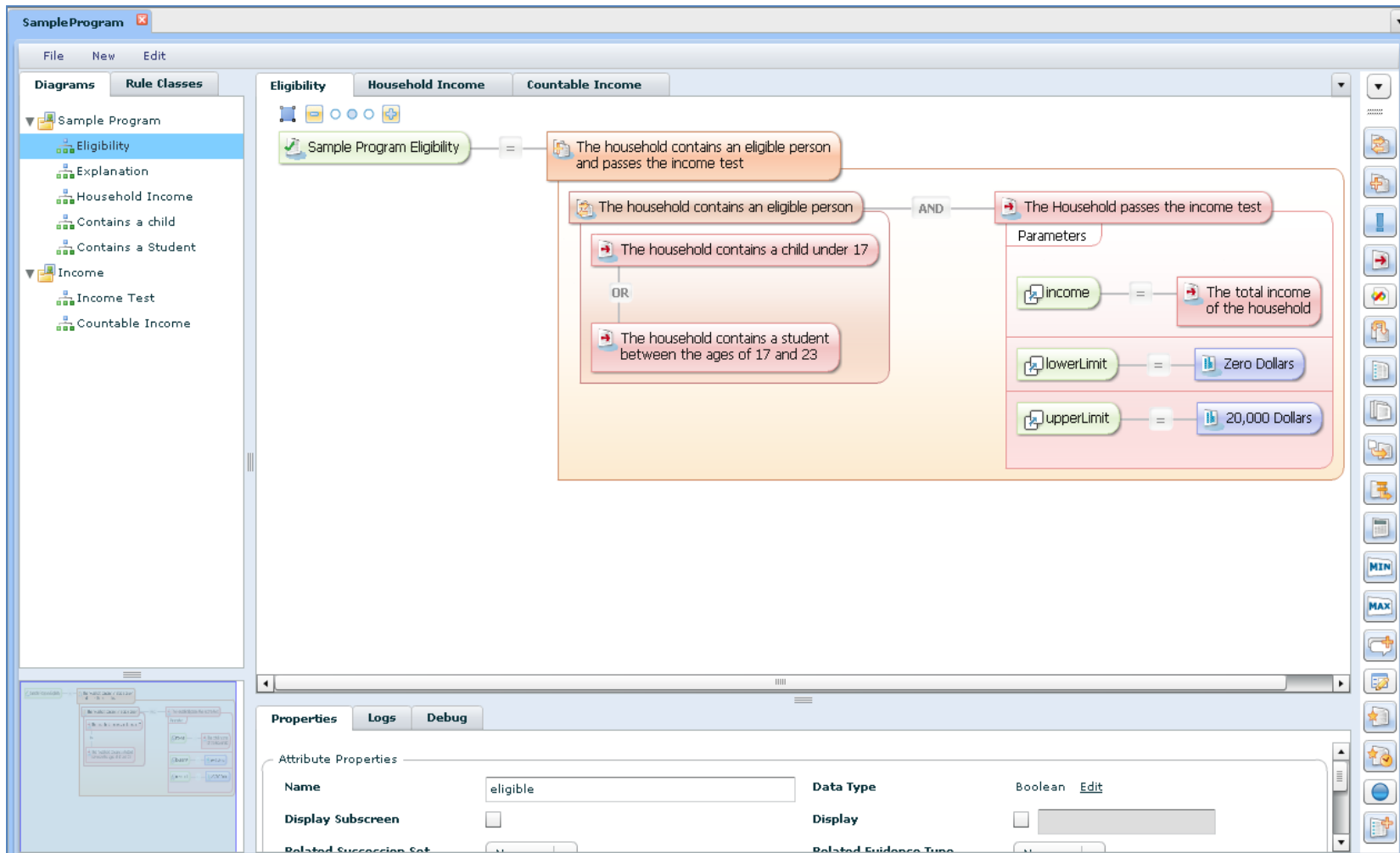
- Gesetze und Verordnungen
- Anspruchsvoraussetzungen
- Arbeitsabläufe

“Ämter und Behörden sind im internationalen Vergleich ähnlich strukturiert– nur die Rahmenbedingungen variieren”

## Einheitlicher Prozessablauf



# Konfigurierbarkeit: Cúram Express Rules Framework (CER)



The screenshot displays the Cúram Express Rules Framework (CER) interface for configuring a rule named "Sample Program Eligibility". The interface is divided into several sections:

- Left Panel (Diagrams / Rule Classes):** A tree view showing the hierarchy of rule classes: Sample Program, Eligibility, Explanation, Household Income, Contains a child, Contains a Student, Income, Income Test, and Countable Income.
- Main Canvas:** A visual representation of the rule logic. The root rule "Sample Program Eligibility" is connected to a box stating "The household contains an eligible person and passes the income test". This box is further broken down into:
  - "The household contains an eligible person" (which includes "The household contains a child under 17" and "The household contains a student between the ages of 17 and 23" connected by an OR operator).
  - "AND" connector leading to "The Household passes the income test".
  - "The Household passes the income test" is further defined by parameters:
    - "Income" parameter connected to "The total income of the household".
    - "lowerLimit" parameter connected to "Zero Dollars".
    - "upperLimit" parameter connected to "20,000 Dollars".
- Bottom Panel (Properties):** A table for defining the rule's attributes.
 

Attribute Properties		Data Type	
Name	eligible	Data Type	Boolean <a href="#">Edit</a>
Display Subscreen	<input type="checkbox"/>	Display	<input type="checkbox"/>
Related Succession Set		Related Evidence Type	

# Konfigurierbarkeit: Cúram Dynamic Evidence (Angabeneditor)

The screenshot displays the configuration interface for a 'Medical Expense' model. The interface is divided into two main sections: a central workspace and a right-hand 'Evidence Properties' panel.

**Medical Expense Model:**

- householdMember : Participant Attribute
- medicalCondition : Codetable
- amount : Money
- frequency : Codetable
- startDate : Date
- endDate : Date
- comments : Comments Attribute

**Evidence Properties Panel:**

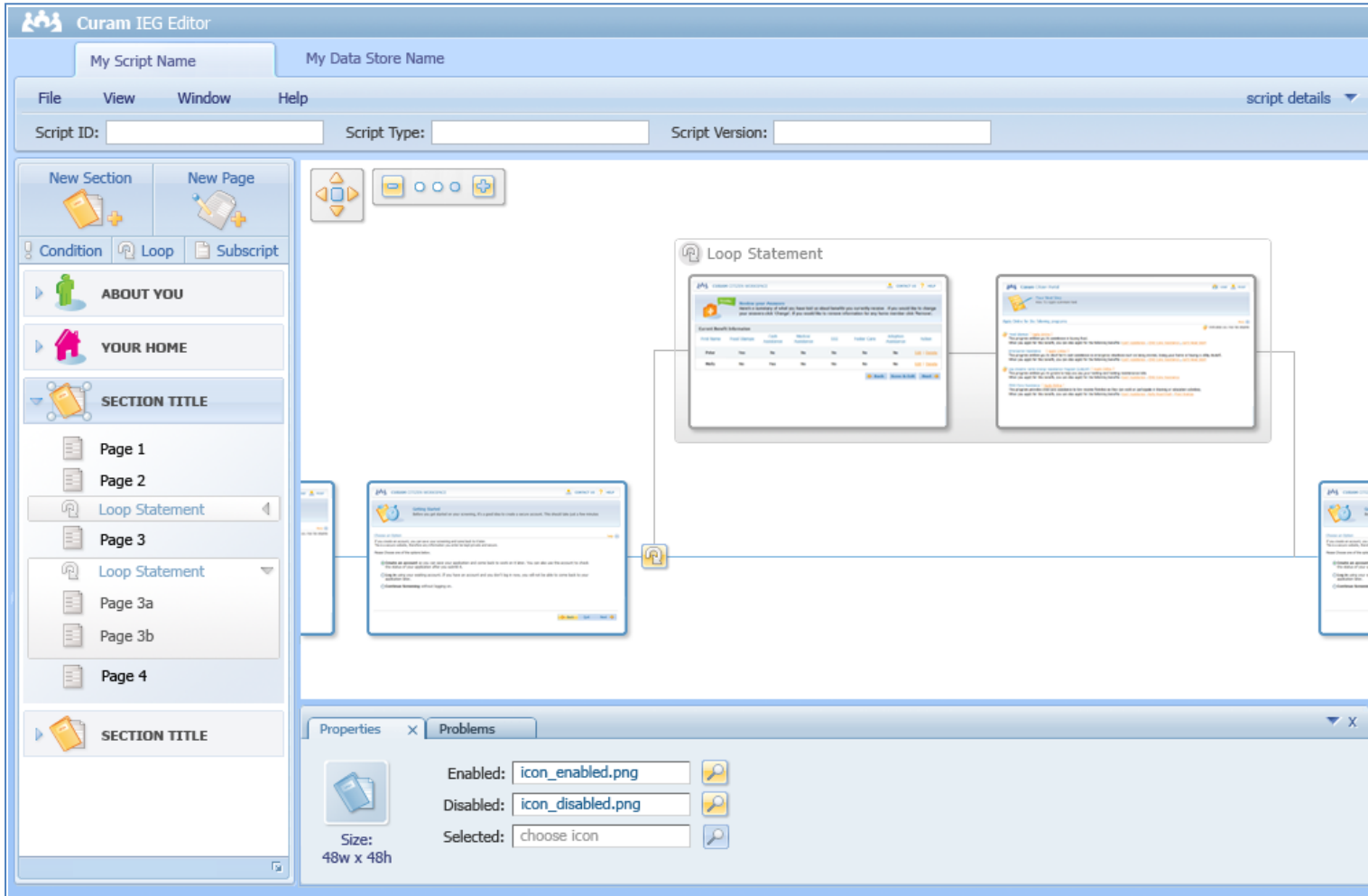
The 'Evidence Properties' panel has three tabs: 'General', 'Validations', and 'Summary Details'. The 'Validations' tab is active, showing a table of validation rules.

Type	Narrative
Date of Birth	Date of Birth of participant in 'householdMember' must be before 'evidenceReceivedDate'
Date of Birth	Date of Birth of participant in 'householdMember' must be before 'evidenceEffectiveDateOfChange'
Comparison	'startDate' must be less than or equal to 'evidenceEffectiveDateOfChange'
Comparison	'startDate' must be less than or equal to 'endDate'
Date of Birth	Date of Birth of participant in 'householdMember' must be before 'startDate'
Dependency	If 'amount' is entered, 'frequency' must also be entered; likewise, if 'frequency' is entered, 'amount' must also be entered

Below the table, there is an 'Additional Validations' section with two radio button options:

- None
- Use Rule Set

# Konfigurierbarkeit: Cúram Intelligent Evidence Gathering (IEG)



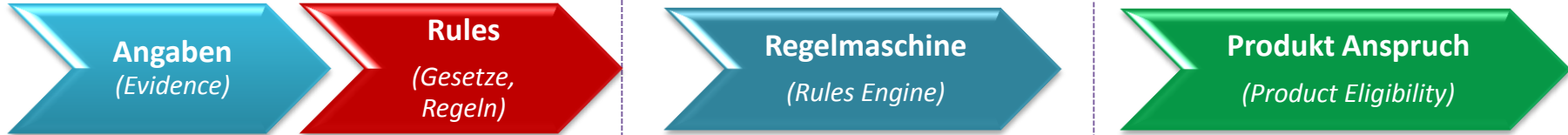
The screenshot displays the Curam IEG Editor interface. The main workspace shows a script configuration for a "Loop Statement". The script is composed of several pages and sections, including "ABOUT YOU", "YOUR HOME", and "SECTION TITLE". The "Loop Statement" section is currently selected, and its configuration is visible in the main workspace. The configuration includes a table with columns for "Age", "Sex", "Marital Status", "Income", "Education", "Employment", and "Health Status". The table data is as follows:

Age	Sex	Marital Status	Income	Education	Employment	Health Status
18-24	Male	Single	\$10,000	High School	Unemployed	Good
25-34	Female	Married	\$20,000	College	Employed	Fair
35-44	Male	Divorced	\$15,000	High School	Unemployed	Poor
45-54	Female	Married	\$25,000	College	Employed	Good
55-64	Male	Widowed	\$12,000	High School	Unemployed	Fair
65-74	Female	Married	\$18,000	College	Employed	Good
75-84	Male	Widowed	\$10,000	High School	Unemployed	Poor
85-94	Female	Married	\$15,000	High School	Unemployed	Fair

The interface also includes a "Properties" panel at the bottom, which shows the following settings:

- Enabled:
- Disabled:
- Selected:
- Size: 48w x 48h

# Konfiguration und Funktion der Regelmachine



## Angaben

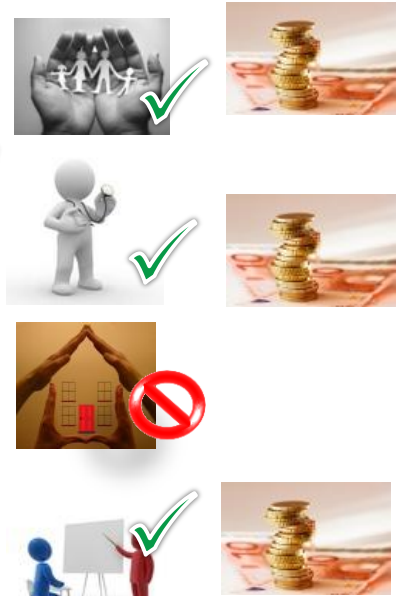
Asset Type	Owner	Total Value	Value Owned
Savings Account	Julie Smith	\$2,000.00	\$2,000.00

## Zahlbeträge

Asset Category	Countable
Spousal Support Payments	0.0
Awards, Winnings	0.0
BIA/Federal CA	2.0
Childcare (Childcare Dev. Work Grant Funds)	0.0
Child Support Arrears (CSA)	100.0
Contributions	0.0
Educational Loan/Grant/Scholarship	0.0
Federally Funded Educational Loan	0.0
Funds in Grand River Bank of Ottawa Indians	0.0
IRA Rollover Withdrawal	540.0
Individual Indian Money	0.0
Insurance Settlement	0.0
Military Allowance	0.0
Payments to Veterans under The World Veterans Act	0.0
Payment under State Bar and Economic Services Act	0.0
Payments Under Alaska Native Claims Settlement Act	0.0

## Regeln

- MSD Sickness Benefit Assessment Not Successful
  - The client has not achieved the Sickness Benefit Assessment rule
    - and- The client is a New Zealand citizen or permanent resident
    - and- The client's age (56) is equal to or greater than the adult age (18)
    - and- The client has achieved the working restrictions
    - and- The client has achieved the income and age restrictions
    - and- The client has not achieved the illness rules
      - The client not achieved the inability to work rules
      - or - **The client does not have a health condition**





Cúram User Interface

# **INTUITIVE BENUTZER- OBERFLÄCHE ERLEICHTERT NAVIGATION**

# Cúram User Interface

The screenshot displays the Cúram Intake Worker web application interface. The top navigation bar includes the Cúram logo, user name 'Welcome, INTAKE WORKER', and links for 'Preferences', 'Help', and 'Log out'. Below this, a secondary navigation bar shows 'Welcome, Elana Martin' and additional links for 'Bookmarks', 'Preferences', 'Help', and 'Logout'. A search bar is present with a dropdown menu set to 'All'. The main content area features a breadcrumb trail: 'Home > Cases and Clients > Inbox > Calendar > Reports'. The active case is identified as 'Decision: Cash Assistance' for 'Person: Joseph Matthews' and 'Income Support Application: 256'. The decision period is '3/31/2010 to 12/31/2010'. A 'SHORTCUTS PANEL' on the left lists key details: Head of Household (Joseph Matthews), Assistance Unit (Joseph Matthews (m), Barbara Matthews (m), Jane Smith (o)), Decision (Eligible), Coverage Period (3/31/2010 to 6/30/2010), Case Start Date (3/31/2010), Case Expected End Date (12/31/2010), and Primary Client (Joseph Matthews). Below this, a 'Summary' section is active, showing 'Assistance Unit' details for Joseph Matthews (38), Barbara Matthews (36), and Jane Smith (8). An 'Eligibility' table shows 'Pass' for Household, Dependent Child, Non Financials, Resource, Income, and Sanctions. A 'Benefit' table shows a 'Monthly Benefit Amount' of \$279 and an 'Initial Benefit Amount on Application' of \$225.

Assistance Unit		Eligibility	
Joseph Matthews (38)		Household	Pass
Barbara Matthews (36)		Dependent Child	Pass
Jane Smith (8)		Non Financials	Pass
		Resource	Pass
		Income	Pass
		Sanctions	Pass

Benefit			
Maximum Cash Assistance Allotment	\$565	Daily Benefit Amount	\$9
Net Countable Income	- \$210.50	Prorated Days	* 25
25% Reduction for Work Requirement Non Compliance	- \$75.50		
<b>Monthly Benefit Amount</b>	<b>\$279</b>	<b>Initial Benefit Amount on Application</b>	<b>\$225</b>

Universeller Zugang

# INFORMATIONSPLATTFORM

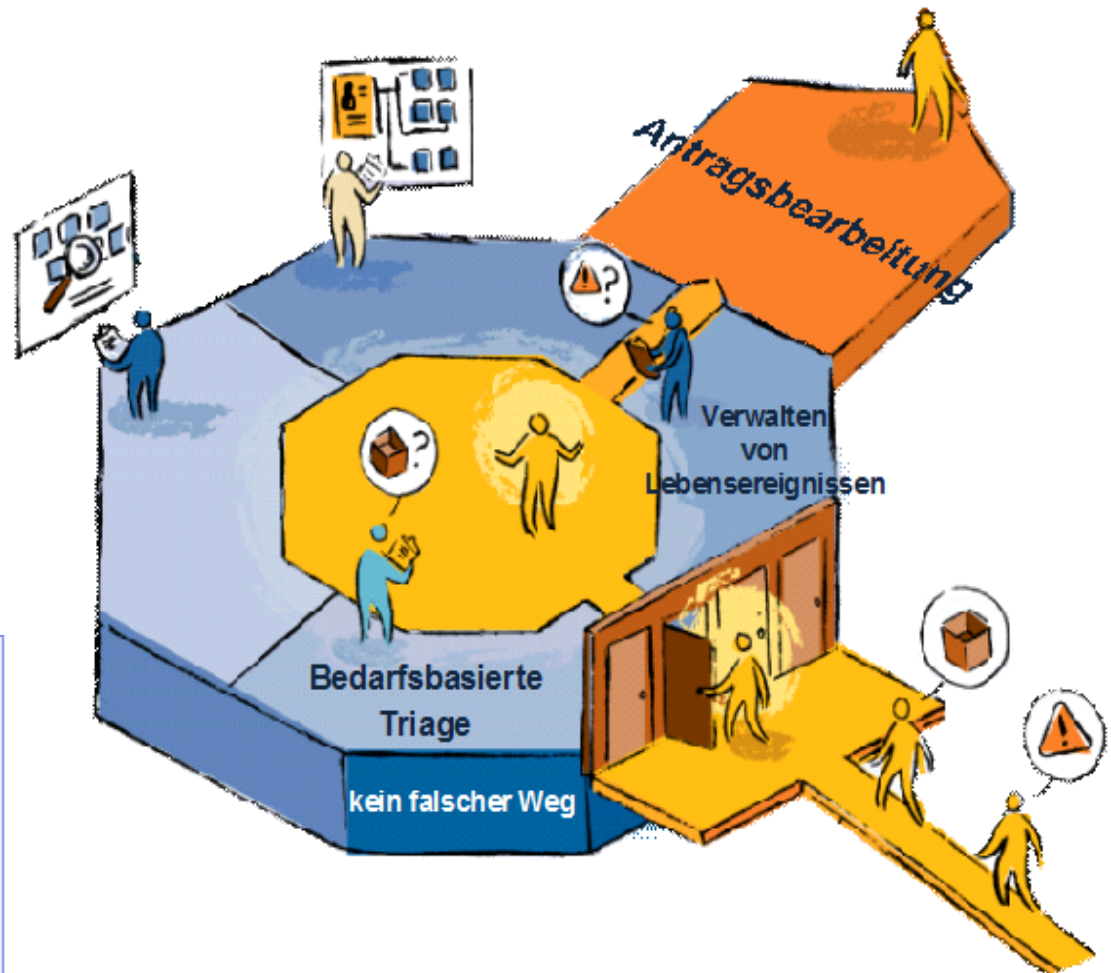
# Universeller Zugang (Universal Access)

## Schlüsselfunktionalitäten

- Intuitive Benutzeroberfläche
- Mehrsprachige Unterstützung
- Unterstützung komplexer Haushalte
- Bedürfnis-basierte Triage
- Zuordnen zu Leistungen
- Überprüfen der Berechtigung über Leistungen hinweg & online Beantragen
- Bürger-Account, um persönliche Daten zu pflegen
- Berichten & Verwalten von Lebensereignissen

## Nutzen für die Verwaltung

- Bereitstellen einer einzigen Sicht der Verwaltung auf den Bürger
- Nutzung des Self-Service-Weges um die Effizienz innerhalb der Organisation zu steigern
- Call-Center und Sachbearbeiter mit einer einzigen Sicht auf die Klienteninformationen auszustatten



# Beispiel: Access NYC

## HHS Connect - 1. Phase

- 35 städtische, Landes-, & Bundesleistungen
- 8 öffentliche Einrichtungen
- Schnelles Deployment, mehrere Phasen
- 100.000 Screenings in den ersten 9 Monaten

## HHS Connect – 2. Phase

- Online Anträge, Bürgerinformationen und Lebensereignisse verwalten



*"On-line, not in line"*

*"Diese innovative Webseite wird uns in unserer Mission voranbringen, wirtschaftliche Unabhängigkeit zu verbessern, und helfen, hart arbeitende Familien aus ihrer Armut herauszuführen."*

*Michael Bloomberg, Bürgermeister, Stadt New York*

**Link zu NY ACCESS:**

[https://a858-ihss.nyc.gov/ihss1/en\\_US/IHSS\\_homePage.do](https://a858-ihss.nyc.gov/ihss1/en_US/IHSS_homePage.do)



SW-Demonstration

# **BUSINESS – END – TO END PROCESS**



Überblick

# LOGISCHE UND TECHNISCHE ARCHITEKTUR DER CÚRAM SOFTWARE

# Cúram Business Application Suite

### CÚRAM-LÖSUNGSMODULE

**KBF**

- Einkommensunterstützung
- Lebensmittelunterstützung
- Medizinische Unterstützung
- Jugendhilfe
- Beschäftigungsservices
- Arbeitsunfallversicherung
- Kinderschutzdienste
- Kinderbetreuung

US-Gesundheitsreform	Behindertenbetreuungsdienste	Geistige Gesundheit	Erwachsenenbetreuungsdienste	Vollstreckung des Kindesunterhalts
----------------------	------------------------------	---------------------	------------------------------	------------------------------------

#### BRANCHENSPEZIFISCHE INHALTE

Regeln	Angaben	Skripts & Workflow
Triage-Regeln & -Skripts	Prüfungsregeln & -Skripts	KPIs & Berichte
Bewertungen	PKR- & Beratungsregeln	Leistungsanwendungen

### CÚRAM ENTERPRISE-MODELLE

Widersprüche	Citizen Self-Service	Zusammenarbeit von Unternehmen	Ergebnisverwaltung
Anbieterverwaltung	Interventionsplanung	Supervisor-Arbeitsbereich	BI & Analysen
Entscheidungshilfe	Intelligente Angabensammlung	Datenbroker	Verifizierung
Beitragsverwaltung	Fondsprogrammverwaltung	Verwaltung von Lebensereignissen	Finanzmanagement

### CÚRAM ENTERPRISE-MODELLE

Fallmanagement für Sozialdienste/-behörden

Allgemeines Anliegen

Angabenverwaltung

SEM-Datenmodell

Beteiligtenmanagement

Anspruchs- und Leistungsberechtigung

**Geschäftsdienste**

Aufgabenverwaltung, Suche, Kalender/Planung, Korrespondenz

**Technische Dienste**

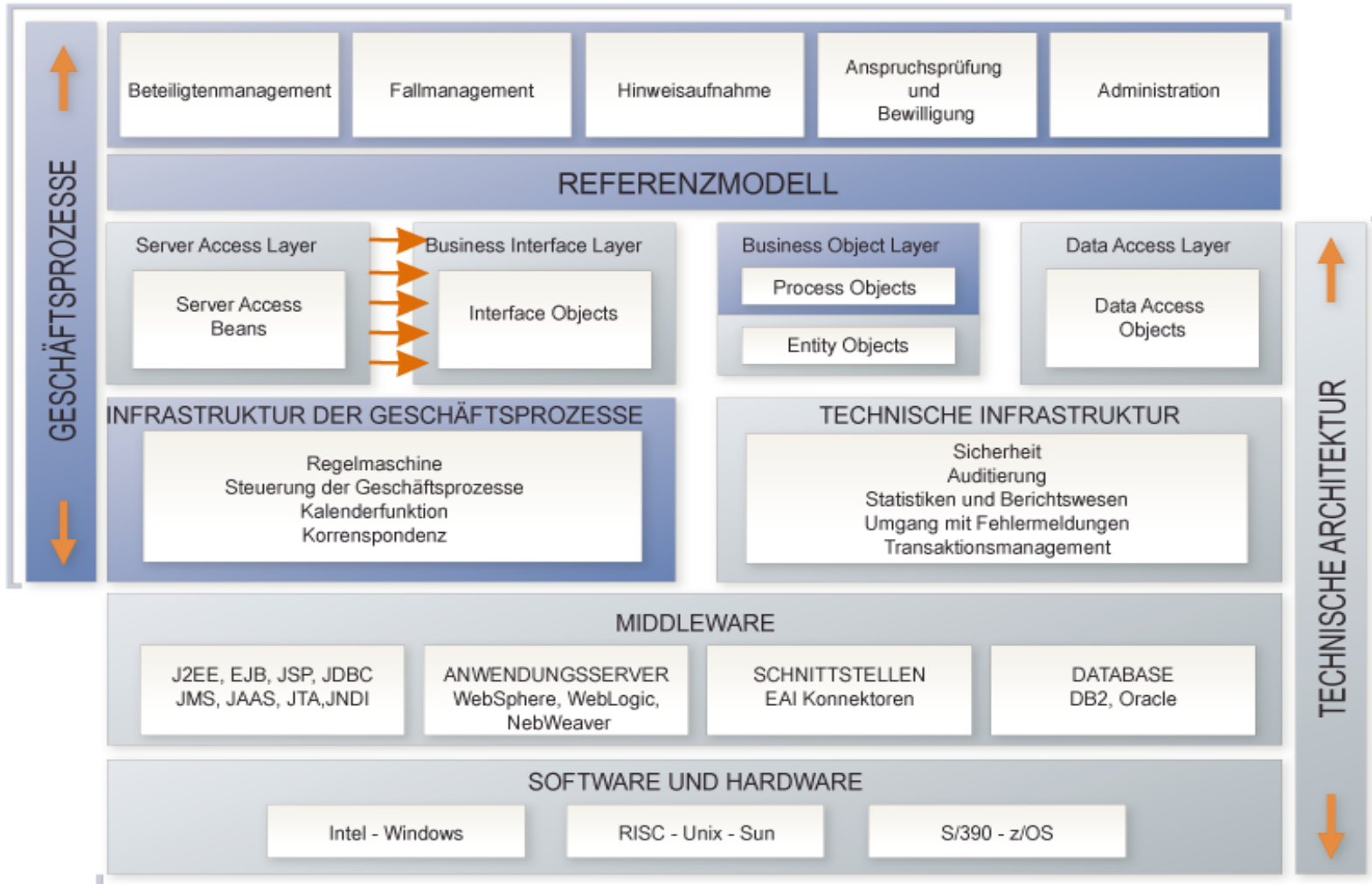
Adapter, Connectors, Webdienste, EAI, Workflow, Sicherheit, Zugriff über mehrere Kanäle

Administrations-Suite

Dokumentationszentrum

Anwendungsentwicklungsumgebung

# Die Cúram Architektur



BATA101208

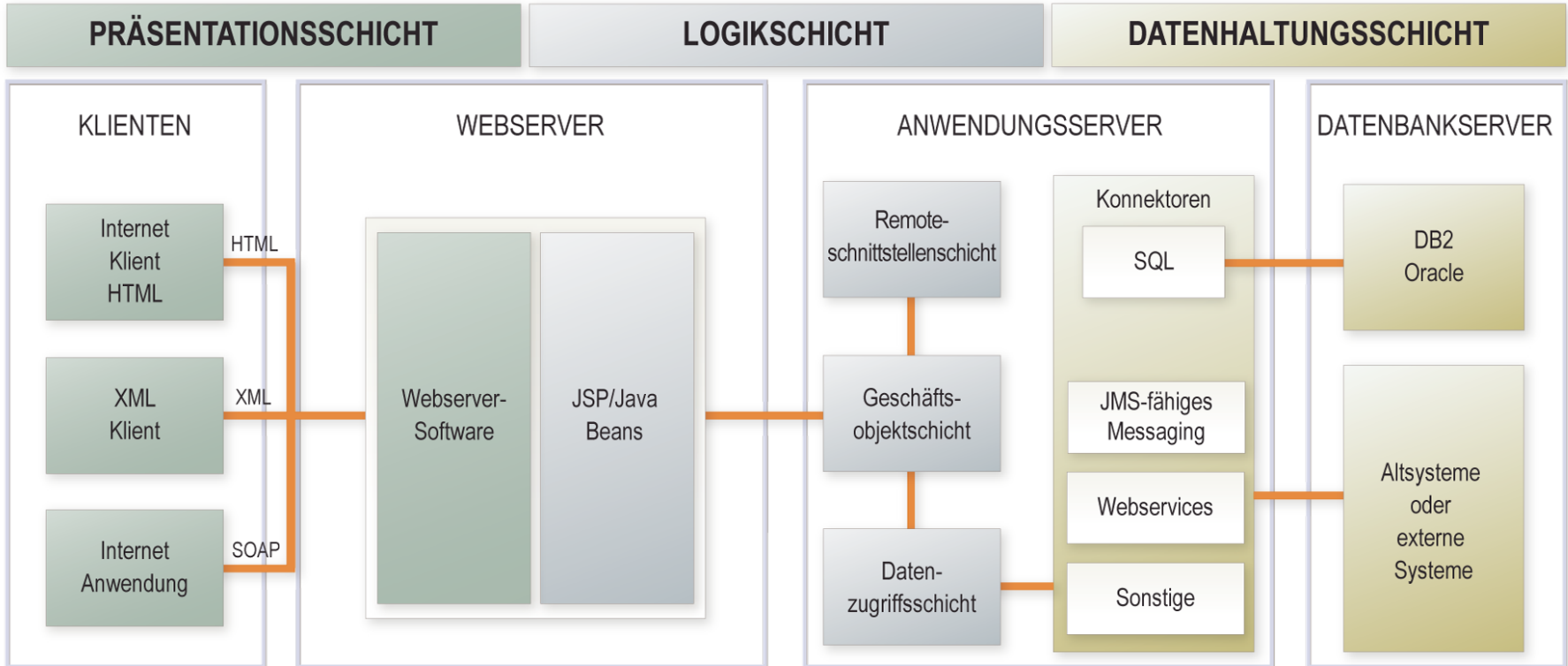
# Online-Architektur: Mehrschichtige J2EE-Architektur

Rendern der Benutzeroberfläche

- Rollenbasierte Portale  
HTML, CSS, AJAX, Flex

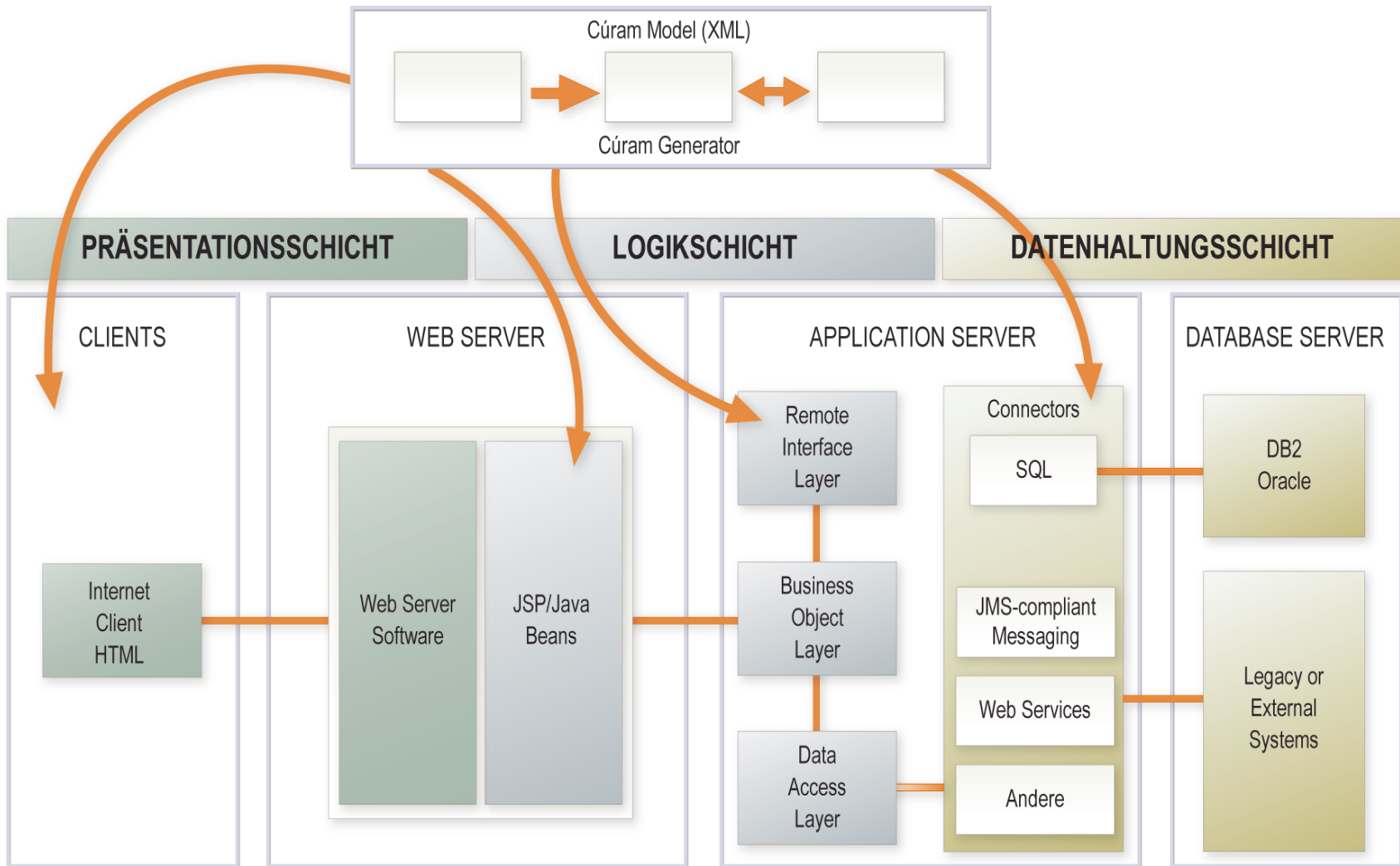
- Ausführung der Geschäftslogik
- Business Service Komponenten
- Java, EJBs, Web Services

- Transaktionsmanagement
- Optimistische Sperren
- JDBC, SQL



EAIC101203

# EAI Konnektoren ermöglichen Einbindung von Legacy Systemen



# Integration Externer Systeme (Third Party Integration)

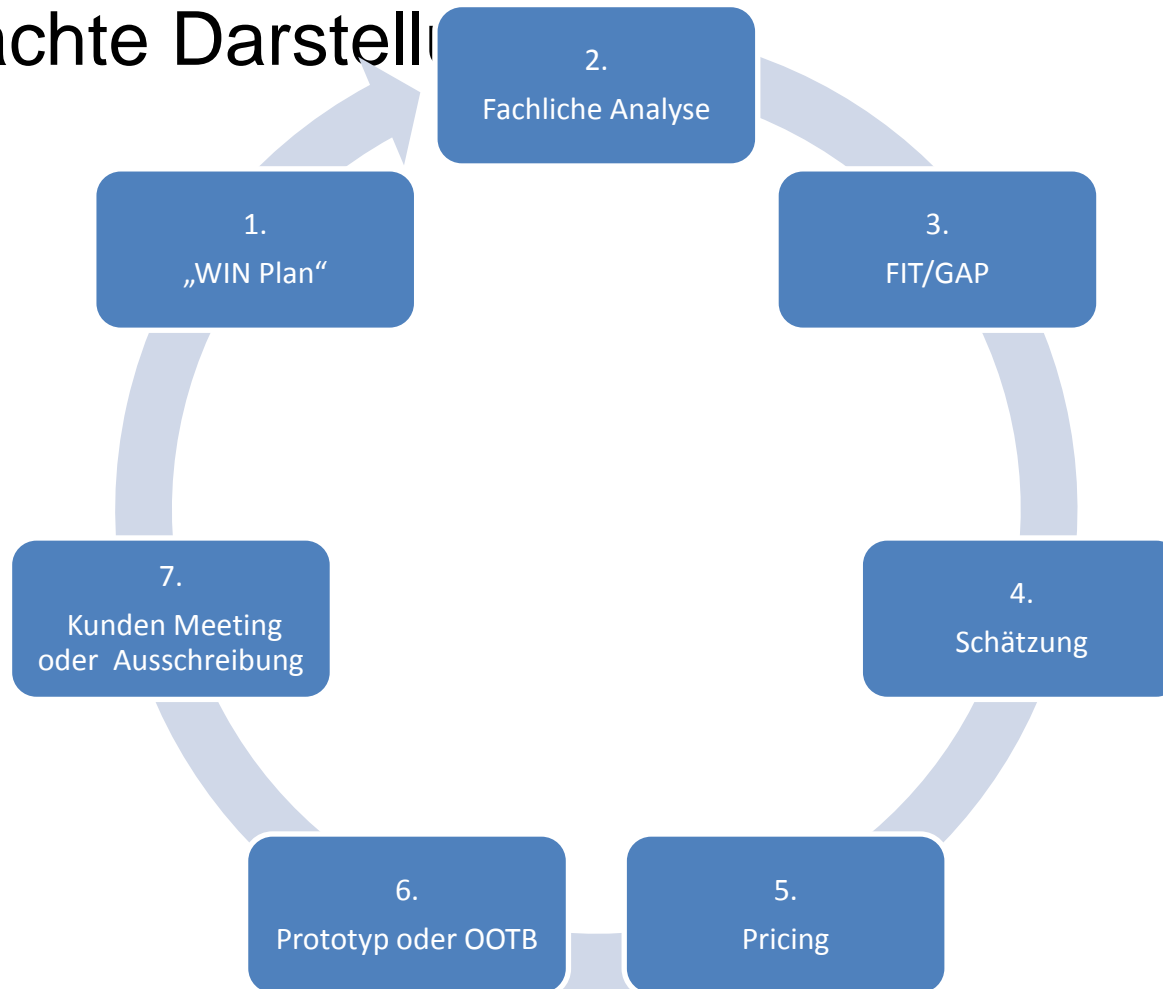
Kategorie	Software
Anwendungsserver	<ul style="list-style-type: none"><li>•WebSphere</li><li>•WebLogic</li><li>•NetWeaver Composition Environment (CE)</li></ul>
Datenbanken	<ul style="list-style-type: none"><li>•DB2</li><li>•Oracle</li><li>•Cognos</li></ul>
Business Intelligence	
Data Warehouse Tool	<ul style="list-style-type: none"><li>•DB2 Data Warehouse Center</li><li>•Oracle Warehouse Builder</li></ul>
Betriebssysteme	<ul style="list-style-type: none"><li>•Windows Server</li><li>•AIX</li><li>•HP-UX</li><li>•SuSE Linux Enterprise Server</li><li>•Solaris</li></ul>
Integrierte Entwicklungsumgebung	<ul style="list-style-type: none"><li>•Eclipse</li><li>•Rational Application Developer</li><li>•Rational Software Architect</li></ul>
UML Modeling	<ul style="list-style-type: none"><li>•Rational Rose Modeler</li><li>•Rational Rose Enterprise</li></ul>
Internetbrowser	<ul style="list-style-type: none"><li>•Internet Explorer</li></ul>
Browser-Plugins	<ul style="list-style-type: none"><li>•SVG Viewer</li><li>•Java Runtime Environment</li><li>•Shockwave Flash Player</li><li>•MS Word</li></ul>



Vorgehen nach Identifikation einer konkreten Opportunity

# PROZESSABLAUF

# „Salesseitige“ Opportunity Identifizierung (vereinfachte Darstellung)



Zusammenfassung

# **DIE FACHLICHE KLAMMER DER SOZIALEN SICHERUNG**

# Zusammenfassung



Bürger



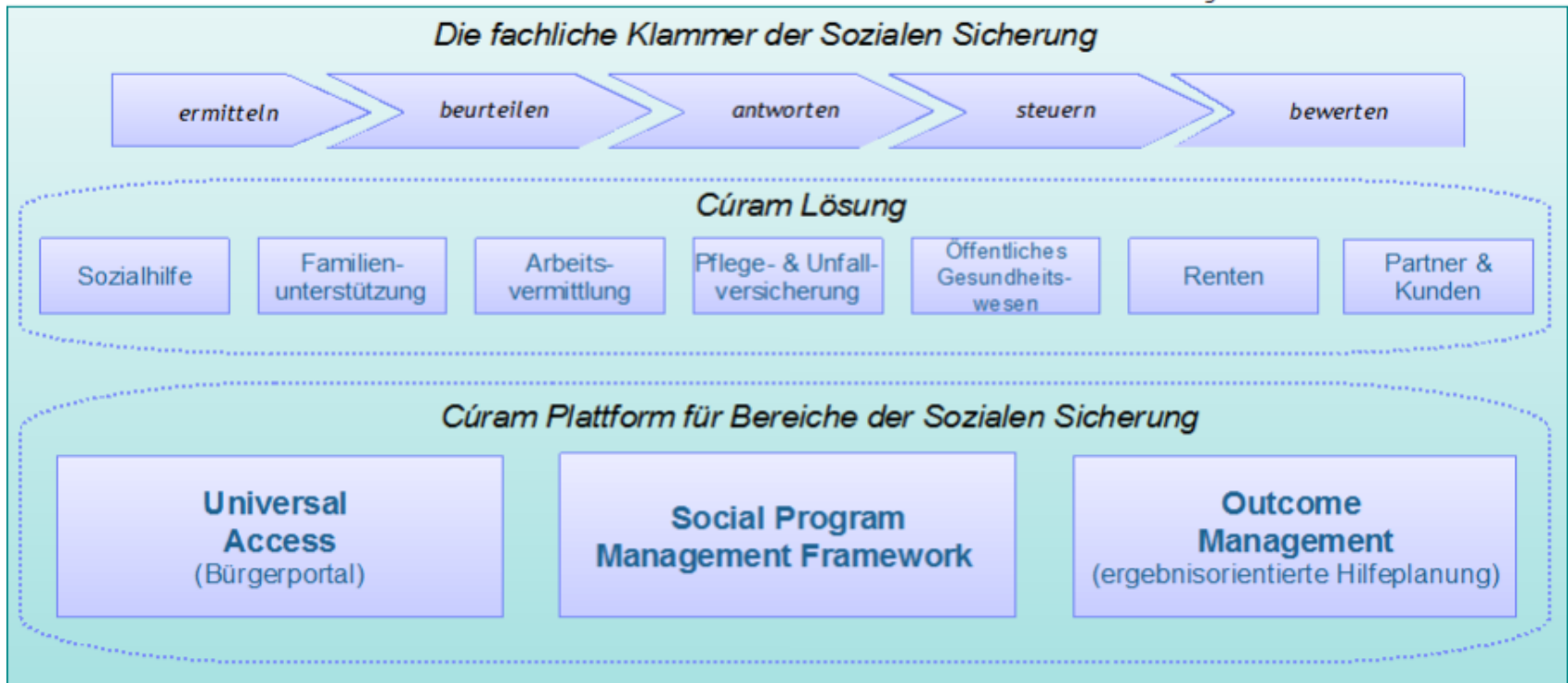
Behörde



Nicht-Regierungs-organisationen



Leistungsanbieter

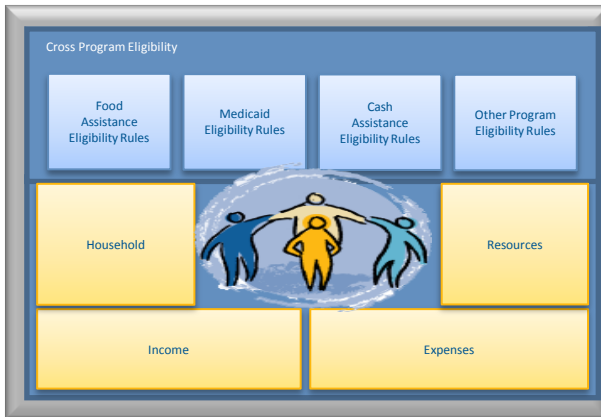


Bereits unterstützt (oder zumindest geplant)

Vermutlich komplementär



# Zusammenfassung



Einheitliche Prozesse für Leistungen der Sozialen Sicherung

Dynamischer Framework

Plattform der Zukunft

- ▶ Domain Specific Platform Elements
- ▶ Pre-defined, best-in-class business processes
- ▶ Role-based User Experience

- ▶ Business User Tools for program creation and modification
- ▶ Configurable, end-to-end business processes support
- ▶ Configurability built on top of a core social application for flexibility and adaptability

- ▶ Flexibility to support no-touch automation and interactive case management
- ▶ Differential response model
- ▶ Ability to adopt new programs and delivery models



Offene Punkte

# FRAGEN



# Kontakt Daten

**Alexander Hoffmann**  
Senior Principal Product Consultant  
Cúram Software, an IBM Company



Mobile 0049-173-6534601  
Email [HOFFMANN@de.ibm.com](mailto:HOFFMANN@de.ibm.com)



Smarter Planet – Smarter Cities

**VIELEN DANK FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT.**