

IBM Cúram Social Program Management



Guida per Calendari di Cúram

Versione 6.05

IBM Cúram Social Program Management



Guida per Calendari di Cúram

Versione 6.05

Nota

Prima di utilizzare queste informazioni e il prodotto da esse supportato, leggere le informazioni in "Informazioni particolari" a pagina 17

Aggiornato: Maggio 2013

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

Materiali su licenza - Proprietà di IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

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

Indice

Figure	v	3.4 Accettazione di un invito a una riunione	8
Tabelle	vii	3.5 Registrazione dei verbali della riunione	8
Capitolo 1. Introduzione	1	3.5.1 Riservatezza dei verbali della riunione	9
1.1 Scopo	1	3.6 Integrazione delle riunioni con account email esterni	9
1.2 A chi è diretta questa guida	1	Capitolo 4. Attività del calendario del caso e dell'utente	11
1.3 Prerequisiti.	1	4.1 Introduzione	11
1.4 Capitoli in questa guida	1	4.2 Pianificazione delle attività del caso e del calendario dell'utente	11
Capitolo 2. Informazioni sui calendari dell'applicazione	3	4.3 Invito di partecipanti alle attività	11
2.1 Introduzione	3	4.4 Associazione del caso e del partecipante interessati a un'attività.	12
2.2 Calendari dell'utente	3	4.5 Pianificazione delle attività ricorrenti.	12
2.3 Calendari del caso	3	Capitolo 5. Ricorsi, rimandi e riesami di calendario	13
2.3.1 Calendari del caso integrato	4	5.1 Introduzione	13
2.3.2 Calendari di distribuzione prodotto	4	5.2 Rimandi e riesami del caso	13
2.4 Calendari dell'amministrazione	5	5.2.1 Pianificazione di un riesame	13
2.4.1 Calendari dell'organizzazione	5	5.2.2 Pianificazione di un rimando.	13
2.4.2 Calendari dei giorni festivi di un'ubicazione	5	5.3 Ricorsi distribuzione prodotto	13
2.4.3 Calendari di elaborazione del pagamento	5	Capitolo 6. Conclusione	15
Capitolo 3. Riunioni del calendario del caso e dell'utente	7	6.1 Riepilogo	15
3.1 Introduzione	7	6.2 Informazioni aggiuntive	15
3.2 Panoramica delle riunioni.	7	Informazioni particolari.	17
3.3 Pianificazione di una riunione	7	Marchi	19
3.3.1 Invito di partecipanti a una riunione	7		
3.3.2 Ripianificazione delle riunioni.	8		
3.3.3 Aggiornamento dei dettagli di una riunione	8		
3.3.4 Annullamento di una riunione	8		

Figure

Tabelle

Capitolo 1. Introduzione

1.1 Scopo

Lo scopo di questa guida è la descrizione della funzionalità Calendario disponibile nell'applicazione. Dopo aver letto questa guida, il lettore dovrebbe avere una conoscenza dettagliata della modalità di utilizzo dei calendari per la pianificazione e la gestione degli eventi del caso e del partecipante e delle attività, nonché dei giorni festivi di un'ubicazione e delle date di esclusione dell'elaborazione del pagamento.

1.2 A chi è diretta questa guida

Questa guida è rivolta agli analisti di business impiegati nell'organizzazione. Si presume che i destinatari della guida abbiano una conoscenza approfondita dei requisiti di business dell'organizzazione.

1.3 Prerequisiti

Si presume che il lettore conosca i concetti SEM (Social Enterprise Management) di base. In particolare, si presume che il lettore abbia familiarità con la modalità in cui l'organizzazione eroga indennità e servizi ai clienti. Per comprendere meglio gli argomenti trattati in questa guida, si suggerisce la precedente lettura della Guida per la gestione dei casi integrati di Cúram e della Guida per Partecipante di Cúram.

1.4 Capitoli in questa guida

Il seguente elenco descrive i capitoli in questa guida:

Informazioni sui calendari dell'applicazione

Questo capitolo fornisce una panoramica della funzionalità Calendario disponibile nell'applicazione.

Riunioni del calendario del caso e dell'utente

Questo capitolo fornisce informazioni su come vengono utilizzati i calendari dell'applicazione per la gestione delle riunioni, inclusa la relativa pianificazione e modalità di associazione a casi e clienti.

Attività del calendario del caso e dell'utente

Questo capitolo fornisce una panoramica delle attività del calendario del caso e dell'utente.

Rimandi e riesami calendario del caso

Questo capitolo fornisce una panoramica dei rimandi e dei riesami del calendario del caso.

Capitolo 2. Informazioni sui calendari dell'applicazione

2.1 Introduzione

Un calendario è una raccolta di eventi, attività e riunioni. Può fare riferimento ad un'organizzazione, a utenti e casi oppure può essere una raccolta di dati finalizzati a rispondere ad esigenze più specifiche. I calendari dell'applicazione sono contenitori di memoria di base delle informazioni di calendario e assistono gli utenti nella gestione di pianificazioni e attività.

I calendari dell'applicazione vengono utilizzati per pianificare eventi, attività, riunioni, giorni festivi e date di elaborazione del pagamento. Le attività possono essere impostate affinché si verifichino una sola volta o ricorrono con frequenza giornaliera, settimanale o mensile. Sono disponibili i seguenti tipi di calendari:

- Utente
- Caso
- Organizzazione
- Ubicazione
- Aspetto economico

Questo capitolo descrive i diversi tipi di calendario suddivisi in base alla rispettiva classificazione.

2.2 Calendari dell'utente

I calendari dell'utente vengono utilizzati per pianificare e gestire riunioni e attività per gli utenti dell'organizzazione. Le riunioni sono appuntamenti relativi a un cliente o a un caso a cui è possibile invitare altri utenti o partecipanti. Gli inviti a tutte le parti vengono inviati tramite gli strumenti PIM (Personal Information Manager) come Microsoft® Outlook. L'utente invitato può accettare o rifiutare l'invito che viene visualizzato nel proprio calendario.

Le attività sono eventi pianificati relativi a un caso e possono essere utilizzate per impostare un evento sul calendario dell'utente al fine di bloccare il tempo che sarà dedicato all'interazione con i partecipanti a un caso. Le attività possono essere pianificate affinché si verifichino una sola volta oppure affinché ricorrono con una frequenza specifica. Ad esempio, un operatore del caso pianifica un'attività ricorrente per la visita con supervisione fra un minore e i suoi genitori. L'operatore del caso crea un'attività e blocca sul proprio calendario il tempo che dedicherà a tale attività; il minore viene impostato come partecipante interessato e i due genitori vengono invitati come invitati all'attività.

La home page dell'utente inoltre fornisce una vista di riepilogo delle riunioni e delle attività svolte in un determinato giorno. Questo pannello viene impostato sul valore predefinito degli appuntamenti in data odierna. Inoltre, l'utente ha la possibilità di selezionare e visualizzare le riunioni e le attività di un giorno che rientra nel calendario della settimana corrente o di quella successiva.

2.3 Calendari del caso

I calendari del caso vengono utilizzati per tenere traccia degli eventi del caso dei clienti dell'organizzazione. I calendari del caso forniscono una visione collaborativa delle attività e delle riunioni del cliente, nonché, l'accesso alle informazioni di calendario riguardanti i casi e i membri della famiglia del cliente. I calendari del caso consentono inoltre agli utenti di pianificare riunioni in base alle esigenze dei clienti e delle relative famiglie.

Esistono due tipi di calendari del caso: calendari del caso integrato e calendari della distribuzione prodotto. I calendari del caso integrato vengono utilizzati per tenere traccia delle attività e delle riunioni

create a livello di caso integrato. I calendari della distribuzione prodotto vengono utilizzati per tenere traccia degli eventi e delle riunioni del caso creati a livello di caso di distribuzione prodotto. Le informazioni di calendario conservate per le distribuzioni prodotto vengono tenute separate dal caso integrato in quanto i casi di distribuzione prodotto sono casi di per sé.

Gli utenti possono scegliere di creare uno qualsiasi dei tipi di evento del calendario riportati di seguito a partire da un caso integrato o da un caso di distribuzione prodotto:

- attività
- attività ricorrente
- riunione
- rimando
- riesame

Vengono anche forniti calendari per le indagini, i piani di servizio e i problemi che possono essere creati dall'interno di un caso integrato. È altresì possibile creare un ricorso a partire da un calendario di distribuzione prodotto e da un calendario di problemi.

2.3.1 Calendari del caso integrato

Un caso integrato fornisce una visione olistica di tutte le indennità e i servizi distribuiti ai clienti nell'ambito dei casi di distribuzione prodotto associati al caso integrato. I calendari del caso integrato vengono utilizzati per tenere traccia delle attività e degli eventi rilevanti per i casi e i clienti del caso integrato.

Gli eventi importanti per un caso integrato possono essere creati manualmente da un operatore del caso. Fra questi si annoverano gli eventi di rimando e riesame del caso. Ad esempio, un operatore del caso può creare un evento di riesame del caso in un caso integrato allo scopo di riesaminare se si stiano integrando correttamente le indennità e i servizi distribuiti nei singoli casi di distribuzione prodotto, rispondendo alle esigenze della famiglia.

I calendari del caso integrato vengono utilizzati anche per pianificare le attività e le riunioni, per utenti e partecipanti, riguardanti un caso o un cliente. Il calendario del caso integrato consente all'organizzazione di consolidare e di tenere traccia delle informazioni relative all'evento caso integrato per i clienti dell'organizzazione.

2.3.2 Calendari di distribuzione prodotto

Un caso di distribuzione prodotto contiene tutte le informazioni e le funzioni necessarie per determinare l'eleggibilità all'indennità e per distribuire tali indennità ai clienti dell'organizzazione. I calendari del caso di distribuzione prodotto vengono utilizzati per tenere traccia delle attività e degli eventi registrati durante le diverse fasi del ciclo di vita del caso di distribuzione prodotto. Da questo calendario è inoltre possibile pianificare attività e riunioni riguardanti un caso o un cliente.

Gli eventi registrati durante le diverse fasi del ciclo di vita del caso di distribuzione prodotto possono essere creati manualmente da un utente oppure essere generati dal sistema a seguito dell'elaborazione di un caso. Ad esempio, un operatore del caso può creare manualmente un rimando del caso per pianificare una visita medica con un medico registrato come fornitore di servizi per una persona con disabilità.

Esempi di alcuni degli eventi generati dal sistema sono:

- Decisione del caso
- Approvazione del caso
- Data di pagamento del caso
- Chiusura del caso

Alcuni eventi possono essere pianificati sia automaticamente che manualmente. Ad esempio, un utente può pianificare un riesame del caso manualmente oppure è possibile impostare la pianificazione del riesame del caso in modo tale che i riesami del caso vengano creati automaticamente al momento dell'approvazione del caso, in base alla pianificazione.

2.4 Calendari dell'amministrazione

I calendari dell'amministrazione vengono utilizzati per tenere traccia dei servizi finanziari, dei giorni festivi e delle attività dell'organizzazione. Esistono tre tipi di calendari in questa categoria: calendari dell'organizzazione, calendari dei giorni festivi di un'ubicazione e calendari di elaborazione del pagamento. I calendari dell'organizzazione vengono utilizzati per gestire le attività dell'organizzazione. I calendari dei giorni festivi di un'ubicazione vengono utilizzati per gestire i giorni festivi assegnati alle ubicazioni. I calendari di elaborazione del pagamento vengono utilizzati per gestire le date di esclusione del pagamento per metodi di distribuzione differenti. Questi diversi tipi di calendari vengono descritti nelle sezioni che seguono.

Per ulteriori dettagli su ciascuno di questi tipi di calendario, consultare la Guida per l'amministrazione delle ubicazioni di Cúram e la Guida per l'amministrazione dell'organizzazione di Cúram.

2.4.1 Calendari dell'organizzazione

I calendari dell'organizzazione vengono utilizzati per pianificare e gestire le attività di tutti gli utenti all'interno dell'organizzazione. Le attività dell'organizzazione non sono correlate a partecipanti o casi. I partecipanti non possono essere invitati a tali attività. Le attività dell'organizzazione riguardano tutti gli utenti e vengono quindi visualizzate nel calendario delle attività dell'organizzazione e nel calendario individuale dei singoli utenti; vengono quindi rese visibili a tutti gli utenti all'interno dell'organizzazione. Le attività possono essere pianificate affinché si verifichino una sola volta oppure affinché ricorrano con una frequenza specifica.

2.4.2 Calendari dei giorni festivi di un'ubicazione

I calendari dei giorni festivi di un'ubicazione conservano il record delle date in cui l'ubicazione di un'organizzazione specifica è chiusa. Se un'ubicazione dispone di ubicazioni secondarie ad essa associate, i giorni festivi possono essere assegnati anche a tali ubicazioni secondarie. I giorni festivi di un'ubicazione vengono visualizzati nei calendari dell'utente di tutti gli utenti assegnati a tale ubicazione e alle relative ubicazioni secondarie se il giorno di festività è configurato per essere applicato alle ubicazioni secondarie.

2.4.3 Calendari di elaborazione del pagamento

I calendari di elaborazione del pagamento vengono utilizzati per registrare le date di esclusione per un metodo di distribuzione. Le date di esclusione rappresentano i giorni in cui l'organizzazione non sarà in grado di effettuare pagamenti utilizzando un metodo di distribuzione particolare. I calendari di elaborazione del pagamento sono vantaggiosi per l'agenzia nel tenere traccia delle date di esclusione o non elaborazione che saranno immesse dall'organizzazione all'inizio del proprio anno fiscale per tener conto di tutti i giorni non lavorativi.

Capitolo 3. Riunioni del calendario del caso e dell'utente

3.1 Introduzione

La funzione Riunioni del calendario è uno strumento essenziale per l'organizzazione del lavoro svolto quotidianamente dall'operatore del caso che risponde alle richieste dei clienti. Questo capitolo fornisce informazioni sulla modalità di utilizzo dei calendari dell'applicazione per la gestione delle riunioni, comprese la modalità di pianificazione e la modalità di associazione con casi e clienti. In seguito viene descritta l'integrazione della funzionalità Riunioni dell'applicazione con account email esterni.

3.2 Panoramica delle riunioni

Le riunioni sono appuntamenti pianificati da un operatore dell'agenzia, riguardanti un cliente o un caso a cui sono stati invitati altri utenti o partecipanti. È possibile invitare varie persone alle riunioni, fra cui clienti, operatori dell'agenzia e altre persone che rivestono un ruolo in un caso, come ad esempio il testimone di un incidente.

Le riunioni possono essere finalizzate a raggiungere obiettivi diversi, fra cui:

- Condividere informazioni sul caso con i professionisti coinvolti e determinare un'appropriata linea d'azione per una famiglia.
- Consentire ai membri del team di riesaminare esaustivamente tutti gli aspetti di un caso per avere un quadro della complessità della situazione.
- Fornire agli operatori del caso e alle persone interessate l'opportunità di discutere questioni generali, problemi e preoccupazioni correlati all'indagine e al completamento dei casi.

3.3 Pianificazione di una riunione

Le riunioni possono essere pianificate a partire dal calendario dell'utente o del caso. Quando si pianifica una riunione, l'organizzatore della riunione può invitare i partecipanti e specificare alcune informazioni sulla riunione come, ad esempio, l'ubicazione e l'ora di inizio e di fine. Il sistema invia automaticamente una richiesta di riunione a tutte le persone invitate per le quali è disponibile un indirizzo email.

L'integrazione PIM con la funzionalità Riunioni dell'applicazione consente la visualizzazione delle richieste di riunione nel calendario dell'applicazione e negli account email esterni, ad esempio, Microsoft Outlook. Le note della riunione possono essere registrate anche dall'utente, durante la creazione di una riunione.

Quando una riunione viene creata dall'interno di un caso, viene creato automaticamente un evento dell'attività del caso. Anche il log transazione del caso viene aggiornato quando una riunione del caso viene creata o modificata. Le riunioni create dall'interno di un caso vengono automaticamente associate a tale caso. Se viene rilevato un conflitto di riunione con una riunione esistente per un invitato, l'organizzatore della riunione riceve un messaggio informativo.

3.3.1 Invito di partecipanti a una riunione

Qualsiasi persona invitata ad una riunione, che disponga di un indirizzo email valido, riceve un invito a una riunione tramite email e può scegliere se accettare, rifiutare o contrassegnare come provvisoriamente accettata la riunione utilizzando il proprio calendario PIM. Se un invitato non dispone di un indirizzo email valido registrato, non viene inviata alcuna richiesta di riunione all'invitato e verrà visualizzato un messaggio informativo all'organizzatore della riunione.

Quando viene creata una riunione da un calendario del caso, l'utente può scegliere di invitare il cliente principale del caso, altri membri del caso e altri utenti o partecipanti coinvolti nel caso. Dopo aver creato

la riunione, è possibile invitare altri partecipanti. L'utente può selezionare gli invitati da un elenco di partecipanti al caso e utenti correlati al caso, oppure fra le persone e gli utenti registrati sul sistema; può inoltre specificare un indirizzo email per gli individui non registrati sul sistema.

Uno dei vantaggi che deriva dall'emissione delle richieste di riunione consiste nella possibilità, per i potenziali partecipanti alla riunione, di memorizzare la riunione pianificata non solo nei propri calendari dell'applicazione ma anche in account email alternativi, ad esempio, Microsoft Outlook.

3.3.2 Ripianificazione delle riunioni

Le riunioni possono essere ripianificate. È possibile effettuare questa operazione modificando la data e l'ora della riunione esistenti. Quando una riunione viene ripianificata, tutte le persone invitate alla riunione ricevono email, anche chi ha rifiutato l'invito originario. Gli invitati possono accettare, rifiutare o contrassegnare come Provvisoriamente accettata la riunione che è appena stata ripianificata.

3.3.3 Aggiornamento dei dettagli di una riunione

Dopo aver creato una riunione è possibile apportarvi gli aggiornamenti. È possibile modificare alcuni dettagli della riunione come, ad esempio, l'orario e il contenuto. Gli invitati ricevono una notifica di riunione aggiornata con le eventuali modifiche apportate.

3.3.4 Annullamento di una riunione

Le riunioni possono essere annullate dall'organizzatore della riunione. Quando una riunione viene annullata, tutti gli individui invitati ricevono la notifica di annullamento della riunione tramite email e possono quindi rimuovere la riunione dal proprio calendario PIM.

3.4 Accettazione di un invito a una riunione

I partecipanti possono accettare un invito a una riunione dal proprio strumento PIM. Quando un utente accetta o rifiuta una richiesta di riunione, la riunione viene aggiornata con la relativa accettazione o il relativo rifiuto e l'organizzatore della riunione può visualizzare tale aggiornamento dai dettagli della riunione.

3.5 Registrazione dei verbali della riunione

La procedura guidata Registra verbali riunione assiste gli utenti nell'acquisizione dei dettagli della riunione che ha avuto luogo. In seguito, le informazioni possono essere condivise emettendo i verbali della riunione ai partecipanti e alle altre parti interessate. Ciascun passo della procedura guidata è facoltativo, in modo da fornire un approccio flessibile all'acquisizione delle informazioni chiave. La procedura guidata Registra verbali riunione supporta anche i verbali in lavorazione, consentendo la registrazione dei verbali nella fase iniziale della riunione e aggiornando le informazioni dopo il completamento della registrazione dei verbali della riunione. È possibile registrare i verbali di una riunione creata a partire dai calendari dell'utente e del caso.

È possibile acquisire le seguenti informazioni sulla riunione:

Dettagli della riunione

I dettagli della riunione includono l'oggetto della riunione, l'ubicazione, la data/ora di inizio e di fine. Sono inclusi anche il nome della persona che ha organizzato la riunione e l'agenda della riunione. Qualsiasi informazione immessa come parte della pianificazione della riunione viene prepopolata nei dettagli della riunione.

Note della riunione

Le note della riunione possono essere registrate in formato rich text.

Decisioni della riunione

Le decisioni della riunione possono essere registrate in formato rich text.

Presenza alla riunione

È possibile aggiungere partecipanti all'elenco degli invitati alla riunione per acquisire individui inizialmente non invitati che però finiscono col partecipare alla riunione. Tali partecipanti possono essere aggiunti dopo la riunione, insieme ai relativi indirizzi email, per consentire l'invio dei verbali. È altresì possibile sapere se un partecipante ha preso parte alla riunione o meno.

Azioni riunione

È possibile aggiungere tutte le azioni di riunione su cui è stata presa una decisione ai verbali della riunione insieme alla persona responsabile dell'azione ed alla data di scadenza entro la quale l'azione deve essere completata. Viene creato un incarico per l'utente responsabile dell'azione è visualizzabile dalla casella di posta dell'utente. È possibile aggiungere commenti alle azioni e, una volta completata, l'azione può essere chiusa.

File della riunione

È possibile allegare file al verbale di una riunione. I file allegati sono accessibili quando si visualizzano i verbali della riunione.

Riepilogo verbale della riunione

Il Riepilogo verbale della riunione è il riepilogo delle informazioni sui verbali della riunione che sono state registrate.

I verbali della riunione, una volta registrati, possono essere visualizzati e aggiornati, se necessario, a partire dai calendari dell'utente e del caso, nonché a partire dall'elenco di verbali delle riunioni creati. A partire da questo elenco di verbali delle riunioni, un utente può registrare anche i verbali, non ancora registrati, di una riunione esistente, oppure creare una nuova riunione e registrarne i verbali.

I verbali della riunione possono essere emessi ai partecipanti dall'organizzatore della riunione. Per impostazione predefinita, i verbali della riunione vengono emessi tramite email, in un documento PDF allegato; per questa ragione gli indirizzi email sono necessari. Quando i verbali vengono emessi, se uno o più indirizzi email sono mancanti o non validi, viene visualizzato un messaggio informativo.

Le riunioni possono essere emesse più volte e viene conservato un record della cronologia dei verbali emessi e dei relativi destinatari. Ogni volta che viene emessa una versione dei verbali della riunione, viene creato un riferimento dei verbali della riunione. Ciò consente di visualizzare i verbali reali nello stato in cui si trovavano al momento dell'emissione.

3.5.1 Riservatezza dei verbali della riunione

È importante essere in grado di limitare l'accesso alle informazioni, a volte riservate, relative al partecipante e al caso, che gli operatori del caso gestiscono quotidianamente. Ed è proprio per questa ragione che ai verbali della riunione viene attribuita una valutazione della riservatezza. La valutazione della riservatezza attribuita ai verbali della riunione può variare da 1 a 5; 1 indica che tutti i partecipanti possono visualizzare i verbali. Le riunioni con riservatezza pari a 2 possono essere visualizzate da utenti a cui è stata attribuita una valutazione della riservatezza pari a 2 e superiore, e così via. La riservatezza del record dei verbali della riunione può essere impostata su un valore uguale o inferiore a quello dell'utente collegato oppure uguale o superiore a quello del cliente coinvolto nella riunione cui è stata attribuita la valutazione della riservatezza più bassa.

3.6 Integrazione delle riunioni con account email esterni

L'integrazione PIM con la funzionalità Riunioni dell'applicazione consente la visualizzazione delle richieste di riunione nel calendario e nell'account email esterno del partecipante, ad esempio, Microsoft Outlook. Ciò significa che qualsiasi persona invitata a una riunione, che disponga di un indirizzo email valido, può ricevere un invito ad una riunione e scegliere di accettare o rifiutare utilizzando il proprio calendario PIM senza dover accedere all'applicazione. È possibile accettare gli inviti alla riunione, determinando l'aggiunta di un promemoria al calendario dell'applicazione e al calendario PIM del partecipante alla riunione, ad esempio, un calendario Microsoft Outlook.

All'interno del calendario dell'applicazione, a un invitato confermato viene associato lo stato Accettato. Quando l'invito viene rifiutato, agli invitati viene associato lo stato Rifiutato. La riunione continua ad essere visualizzata nel calendario dell'applicazione degli invitati che rifiutano l'invito (contrassegnata come rifiutata), ma non appare nel calendario PIM email. Gli invitati che sono incerti riguardo a una riunione, vengono contrassegnati con lo stato Provvisoriamente accettato nel rispettivo calendario dell'applicazione e calendario PIM.

Capitolo 4. Attività del calendario del caso e dell'utente

4.1 Introduzione

Questo capitolo fornisce una panoramica delle attività del calendario del caso e dell'utente. Un'attività è un evento pianificato per un determinato periodo di tempo. Viene conservato un calendario dell'attività per le attività pianificate dei singoli utenti e casi. Le attività consentono l'identificazione del partecipante interessato. I singoli individui (utenti e partecipanti) possono essere invitati a un'attività, ma gli invitati verranno visualizzati nei calendari degli utenti solo quando l'invito viene accettato o rifiutato. A differenza delle riunioni, non è possibile registrare i verbali delle attività.

4.2 Pianificazione delle attività del caso e del calendario dell'utente

Le attività possono essere create da un utente dal proprio calendario. Le attività dell'utente possono essere correlate a una problematica o a un caso e il cliente può essere impostato come partecipante interessato. Le attività possono essere pianificate affinché si verifichino una sola volta oppure affinché ricorrano con una frequenza specifica. Ad esempio, un utente all'interno dell'organizzazione può pianificare un'attività con il cliente principale su un caso e un membro della famiglia del cliente principale.

Le attività dell'utente sono specifiche del singolo utente e vengono visualizzate sul calendario del singolo utente. Tuttavia, le attività correlate a un caso vengono visualizzate anche sul calendario degli eventi del caso integrato. Quando si pianifica un'attività, l'organizzatore dell'attività può specificare se l'attività deve essere presa in considerazione quando si risolvono i conflitti del calendario che dovessero insorgere. Questa operazione viene effettuata utilizzando l'opzione 'Mostra come' che consente all'organizzatore dell'attività di visualizzare lo stato dell'attività come occupato, libero, assenza dall'ufficio o provvisorio.

È possibile specificare l'ubicazione dell'attività. L'utente può ricercare e selezionare un'ubicazione dall'elenco delle ubicazioni dell'organizzazione.

Se l'attività creata all'interno del calendario dell'utente è correlata a un caso, l'organizzatore della riunione può ricercare e selezionare il caso correlato. Quando si effettua la ricerca di un caso, è possibile specificare quanto segue:

- un riferimento del cliente, ad esempio, il numero di passaporto
- il nome del caso, ad esempio, assistenza
- lo stato del caso, ad esempio, attivo
- le date di inizio e di fine del caso

I risultati del caso possono anche essere filtrati per casi con indagini, piani di servizio o problemi.

4.3 Invito di partecipanti alle attività

Quando viene creata un'attività ricorrente o un'attività standard, è possibile invitare partecipanti e utenti a tale attività. Tutti gli utenti invitati all'attività ricevono automaticamente una notifica dal sistema tramite i calendari personali e possono accettare o rifiutare l'invito da tale ubicazione. Gli eventuali conflitti fra le attività esistenti o le riunioni pianificate di un utente e l'attività pianificata vengono visualizzati automaticamente. L'utente può quindi scegliere di ripianificare l'attività o ignorare gli eventuali conflitti di tempo che si verificano.

4.4 Associazione del caso e del partecipante interessati a un'attività

Le attività possono essere associate a un caso. Quando viene creata un'attività in un calendario dell'utente, l'utente può associare l'attività al numero di riferimento del caso. Quando un'attività viene creata e associata al numero di riferimento di un caso, viene creato un evento dell'attività per il caso correlato.

Quando viene creata un'attività per la prima volta a partire da un caso, l'utente può selezionare il partecipante interessato da un elenco di partecipanti al caso. Allo stesso modo, quando un'attività viene creata per la prima volta dal calendario dell'utente, l'utente può ricercare e selezionare il partecipante interessato. Una volta che l'attività è stata creata, l'utente può modificare il partecipante interessato, cercando e selezionando un'altro partecipante registrato.

4.5 Pianificazione delle attività ricorrenti

È possibile creare le attività ricorrenti così come le attività una tantum. Le attività ricorrenti possono essere gestite come una serie di attività o per singola istanza di attività. Quando un utente sceglie di visualizzare un elemento del calendario che è stato creato come parte integrante di un'attività ricorrente, ha la possibilità di modificare i dettagli dell'intera serie di attività dell'attività ricorrente o di modificare i dettagli dell'istanza particolare dell'attività ricorrente selezionata. Un'attività ricorrente non può durare più di un giorno.

Capitolo 5. Ricorsi, rimandi e riesami di calendario

5.1 Introduzione

Questo capitolo fornisce una panoramica dei rimandi e dei riesami del calendario del caso. Entrambi possono essere pianificati a partire dal calendario del caso. I riesami sono esami di un caso effettuati da un altro utente. I rimandi vengono utilizzati affinché un partecipante al caso faccia riferimento a un fornitore di servizi esterno. I ricorsi vengono utilizzati quando viene contestato un particolare aspetto di un'indennità fornita nell'ambito di un caso di distribuzione prodotto, ad esempio, se un fornitore di servizi offre un servizio non soddisfacente a un cliente.

Per ulteriori informazioni sui riesami, rimandi e ricorsi del caso, consultare la Guida per la gestione dei casi integrati di Cúram.

5.2 Rimandi e riesami del caso

Le seguenti sezioni descrivono nel dettaglio i rimandi e i riesami del caso, che possono essere pianificati e gestiti dal calendario del caso. Il riesame del caso è un esame del caso effettuato da un altro utente. I rimandi del caso sono richieste di consultazione su un caso integrato o una distribuzione prodotto, presentate ad un fornitore di servizi.

5.2.1 Pianificazione di un riesame

Quando si crea un riesame, l'utente può ricercare e selezionare un revisore appropriato. È possibile aggiungere all'attività di revisione commenti dettagliati in formato rich text, nonché il motivo del riesame. È necessario immettere la data di inizio del riesame. Facoltativamente, può essere impostata la data di fine prevista. Quando viene creato il riesame di un caso, all'utente che dovrà condurre il caso viene notificato l'incarico. I riesami del caso vengono visualizzati sul calendario del caso in questione ed è possibile accedervi dalla casella di posta del revisore.

5.2.2 Pianificazione di un rimando

I rimandi del caso possono essere creati dal calendario del caso. Quando si pianifica un rimando, l'utente può cercare e selezionare il fornitore di servizi. È necessario specificare il tipo di rimando, nonché la data di inizio del rimando. È possibile immettere anche la data di fine prevista del rimando.

5.3 Ricorsi distribuzione prodotto

È possibile creare ricorsi a partire dal calendario di un caso di distribuzione prodotto. I ricorsi dei casi di distribuzione prodotto vengono utilizzati per gestire dispute con i fornitori di servizi che stanno fornendo servizi ai clienti dell'organizzazione. È possibile cercare e selezionare il fornitore di servizi al centro della disputa. È inoltre possibile selezionare il tipo di ricorso, ad esempio, condizioni per la mancata qualifica, tasso di pagamento, ecc. Quando si crea un ricorso, è necessario specificare la data di inizio e di fine prevista. È inoltre possibile registrare il risultato del ricorso.

Capitolo 6. Conclusione

6.1 Riepilogo

Di seguito viene riportato un riepilogo dei concetti principali illustrati in questa guida:

- I calendari dell'applicazione consentono all'utente di gestire eventi, attività e riunioni che possono essere correlate a utenti, casi, ubicazioni, aspetti economici o organizzazioni.
- Le riunioni sono appuntamenti pianificati da un operatore dell'agenzia a partire dal calendario del caso o dell'utente, riguardanti un cliente o un caso a cui sono stati invitati altri utenti o partecipanti.
- Un'attività è un evento pianificato per un determinato periodo di tempo. Viene conservato un calendario dell'attività per le attività pianificate dei singoli utenti e casi.
- Dai calendari del caso è possibile pianificare i riesami e i rimandi del caso.

6.2 Informazioni aggiuntive

Guida per Partecipante di Cúram

Questa guida descrive i concetti base della funzionalità Partecipante.

Guida per la gestione dei casi integrati di Cúram

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

Guida per l'amministrazione dell'organizzazione di Cúram

Questa guida descrive i concetti base dell'amministrazione dell'organizzazione.

Guida per l'amministrazione delle ubicazioni di Cúram

Questa guida descrive i concetti base della funzionalità per l'amministrazione delle ubicazioni dell'organizzazione.

Guida per Aspetti economici di Cúram

Questa guida descrive i concetti base dell'elaborazione finanziaria.

Guida per Comunicazioni di Cúram

Questa guida fornisce una panoramica sulla funzionalità delle comunicazioni.

Informazioni particolari

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

Director of Commercial Relations

IBM Europe

Schoenaicher

D 7030 Boeblingen

Deutschland

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

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

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

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

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

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

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LICENZA DI COPYRIGHT:

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

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

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

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

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

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

Marchi

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

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

Microsoft e Outlook sono marchi di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

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



Stampato in Italia