

IBM Cúram Social Program Management



Curam Intake 配置指南

V 6.0.5

IBM Cúram Social Program Management



Curam Intake 配置指南

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 17 页的『声明』中的信息。

修订时间: 2013 年 5 月

此修订版适用于 IBM Cúram Social Program Management V6.0 5 及其所有后续发行版，直到在新版本中另有说明为止。

Licensed Materials - Property of IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. All rights reserved.

目录

图	v	3.2.5 指定综合案例类型	10
表	vii	3.2.6 指定客户选择策略	10
第 1 章 简介	1	3.2.7 指定客户选择规则集	10
1.1 目的	1	3.2.8 指定产品交付类型	10
1.2 受众	1	3.2.9 自动提交产品交付	11
1.3 先决条件	1	3.2.10 计划级别授权通知系统属性	11
1.4 本指南中的章节	1	3.2.11 配置计时器	11
		3.2.12 配置多项申请	12
		3.3 定义计划证据类型	12
第 2 章 配置申请案例	3	第 4 章 配置内部申请表	13
2.1 简介	3	4.1 简介	13
2.2 配置申请案例类型	3	4.2 定义名称	13
2.2.1 定义主页	3	4.3 配置申请脚本	13
2.2.2 定义资格检查处理	3	4.3.1 内部申请表的必需 IEG 属性	13
2.2.3 分配所有权策略	4	4.4 配置提交脚本	13
2.2.4 配置显示选项	4	4.5 指定何时可提交申请脚本	14
2.2.5 定义计划授权策略	4	4.6 将计划与申请表关联	14
2.2.6 指定工作流过程	6	4.6.1 定义计划的映射	14
2.3 将申请案例与计划关联	6	第 5 章 配置人员搜索和匹配	15
2.4 将证据类型与申请案例关联	6	5.1 简介	15
2.5 配置申请案例的 PCR	7	5.2 定义人员搜索匹配条件	15
2.5.1 定义 PCR 规则集	7	5.2.1 定义搜索条件的权重	15
2.5.2 定义 PCR 工作流	7	5.2.2 指定搜索索引	15
2.5.3 指定 PCR 执行点	7	5.3 人员搜索和匹配系统属性	15
2.5.4 配置 PCR 范围映射	8	5.3.1 启用人员搜索和匹配	16
第 3 章 配置计划	9	5.3.2 设置不确定性匹配阈值	16
3.1 简介	9	5.3.3 设置最大搜索命中次数	16
3.2 配置新计划	9	5.3.4 设置搜索排除字段	16
3.2.1 定义名称或引用	9	5.3.5 指示将客户注册为潜在客户还是人员	16
3.2.2 定义信息接收处理系统	9	声明	17
3.2.3 定义案例处理详细信息	9	商标	19
3.2.4 定义综合案例策略	10		



表

第 1 章 简介

1.1 目的

本指南的目的在于描述可用于配置 Cúram Intake 的选项。本指南包括申请案例、计划、内部申请表以及人员搜索和匹配的配置。

注：Cúram Intake 还提供可由组织定制的优先次序区分和筛选功能。还提供了立即可用的优先次序区分脚本。有关所需定制步骤的详细信息，请参阅《Cúram Intake 开发者指南》。

1.2 受众

本指南的目标读者是负责配置 Cúram Intake 的管理员。本指南假定管理员已在 Cúram 的系统管理过程中处理过代码表、应用程序属性和系统安全。

1.3 先决条件

应先阅读 Cúram Intake Guide。

1.4 本指南中的章节

下表描述了该指南中的章节：

配置申请案例

本章描述申请案例的配置。

配置计划

本章描述计划的配置。

配置内部申请表

本章描述内部申请表的配置。

配置人员搜索和匹配

本章描述可在案例创建过程中使用的人员搜索和匹配标准的配置。

第 2 章 配置申请案例

2.1 简介

申请案例在“通用访问”管理中进行配置。Cúram Intake 在多个区域中使用“通用访问”功能，尤其是在管理组织内可申请的计划时。本章提供在定义“通用访问”管理中申请案例时的可用配置概述。Cúram Intake 使组织能够定义其他类型的申请案例。配置申请案例的四个主要方面包括：

- 配置申请案例类型
- 将计划与申请案例类型关联
- 添加证据类型
- 定义申请案例的优先级、复杂性和风险 (PCR)

申请案例类型配置完成后，就可以关联计划。还可关联申请案例上的计划授权所需的所有证据类型。可以将优先级、复杂性和风险 (PCR) 配置与申请案例关联以帮助组织恰当地处理申请案例。

2.2 配置申请案例类型

Cúram Intake 为组织提供了配置多种类型申请案例的功能，可用于处理客户的计划申请。例如，可以定义社会救济申请案例来管理儿童津贴和就业津贴计划的客户申请。

组织必须指定申请案例类型的名称。还可以指定引用，以便允许在代码中引用申请案例。

2.2.1 定义主页

可以指定主页以便能够使用指定的主页来覆盖缺省的申请案例主页。

2.2.2 定义资格检查处理

管理员可以选择启用申请案例类型的资格检查。如果已启用，那么工作者就可以选择检查申请案例上计划的资格。

管理员必须指定“Cúram 表达式规则”(CER) 规则集。规则集将输出申请案例上检查的计划的资格判决和该计划的授权（如适用）。

如果已指定“资格检查规则集”，那么还必须定义“资格检查策略”。可设置为“所有计划”、“仅申请的计划”或“用户选择”。如果选中“所有计划”，那么将对为申请案例类型配置的所有计划进行资格检查。如果选中“仅申请的计划”，那么将仅对与申请案例关联的计划进行资格检查。如果配置为“用户选择”，那么将向工作者显示已为申请案例类型配置的计划列表，工作者可以选择要对哪些相关计划进行资格检查。

管理员还可以指定用于显示资格检查结果的页面。此页面显示在申请案例“资格检查”列表的列表下拉面板内。如果未指定页面，那么将显示一条消息，表明列表下拉面板中没有进一步可用信息。

有关定义 CER 规则集以对申请案例进行资格检查和定义结果页面的更多信息，请参阅《Cúram Intake 开发者指南》。

2.2.3 分配所有权策略

可以为内部创建的申请案例和因在线申请而创建的申请案例 分别创建所有权策略。例如，组织可以将内部创建的申请案例配置为直接分配给创建的用户，而将因市民提交在线申请而创建的申请案例配置为分配给工作队列。

对于内部和在线申请，管理员可以定义将申请案例分配给特定组织单位、位置、用户或工作队列。单对于内部申请，管理员还可以选择指定将申请案例分配给当前用户，也即，创建申请案例的用户。

可以对系统属性“申请案例缺省用户”进行设置，以指示在所有权策略未配置的情况下设置为申请案例负责人的用户。

2.2.4 配置显示选项

管理员可使用若干选项来定义工作者使用申请案例 时可用的功能。

2.2.4.1 证据流

如果已选中“证据流”指示符，那么工作者将可在申请案例的“证据”选项卡上使用“证据流”视图。如果未选中，那么工作者将无法使用此视图。有关“证据流”的更多信息，请参阅《Cúram 证据指南》。

2.2.4.2 证据仪表盘

如果已选中“证据仪表盘”指示符，那么工作者将可在申请案例的“证据”选项卡上使用“证据仪表盘”视图。如果未选中，那么工作者将无法使用此视图。有关“证据仪表盘”的更多信息，请参阅《Cúram 证据指南》。

2.2.4.3 确认就绪

“确认就绪”是一种可选的附加申请案例状态，当组织中的多个工作者在同一申请中执行不同任务时，此类型非常有用。例如，组织中可能有一组工作者在收集和验证申请中计划授权所必需的信息，而另一组工作者则在复审和授权计划。“确认就绪”在此类型的组织结构适用时非常有用，因为它使组织能够根据“确认就绪”状态重新分配申请案例。

如果已选中“确认就绪”指示符，那么工作者就必须手动选择将申请案例从“打开”状态移动到“确认就绪”状态，然后才能授权申请案例上的计划。如果配置了“确认就绪”工作流，那么此时还可以对其进行调用。请参阅第6页的2.2.6.4，『确认就绪』以获取更多信息。

如果未选中“确认就绪”指示符，那么申请案例的状态将直接从“打开”转换为“已关闭”。

2.2.4.4 直接创建

Cúram Intake 为组织提供了灵活的选择，可以定义让内部工作者通过申请表创建申请案例，或者不通过申请表直接创建，也可以同时启用上述两种选择。如果已选中“直接创建”指示符，那么工作者可以选择直接创建申请案例，只需提供创建申请案例所需的最少信息。如果未选中“直接创建”指示符，那么工作者就不能选择直接创建申请案例。

2.2.4.5 相关案例列表系统属性

Cúram Intake 提供了申请案例的相关案例列表，以便工作者能够查看申请案例中任何客户所参与的案例。系统属性“显示已关闭的相关案例”指示相关案例列表中是否包含状态为“已关闭”的案例。

2.2.5 定义计划授权策略

Cúram Intake 提供可配置的申请案例授权过程。管理员可以定义是要针对适用的所有计划在申请级别进行授权，还是必须逐个授权每个计划。管理员还可以定义授权规则集并指定必需的在审案件。以下各节描述了申请级别的认证配置选项。

2.2.5.1 授权策略

授权可以在申请级别定义也可以在计划级别定义。管理员通过选择“申请”授权策略或“计划”授权策略来进行指定。

如果选择“申请”，那么当工作者在申请案例选项卡上选择“授权”操作时，将一并授权申请案例上的所有计划。以下各节描述了授权策略为“申请”时所需的额外配置设置。而在授权策略为“计划”时不需要这些设置。

如果选择“计划”作为授权策略，那么工作者必须逐个授权每项计划。此策略所需的额外配置设置在计划级别进行定义。请参阅第 9 页的第 3 章，『配置计划』以获取更多信息。

2.2.5.2 授权规则集

如果授权策略为“申请”，那么必须定义授权 CER 规则集。规则集必须确定要授权的计划集以及每个计划的合格客户。有关定义授权规则集的更多信息，请参阅《Cúram Intake 开发者指南》。

2.2.5.3 综合案例策略

必须定义综合案例策略，以便系统确定应在计划授权成功后是使用新的综合案例还是使用现有的综合案例。综合案例用于托管因授权创建的任何产品交付。如果是创建新的综合案例，那么将把所有申请案例客户作为案例参与者添加到该综合案例中。如果使用的是现有案例，那么将把申请案例中的所有其他用户都作为案例参与者添加到该继承案例中。授权成功后，会将申请案例中获取的、综合案例也需要的任何证据复制制到该综合案例中。综合案例策略的配置选项如下：

新建 始终会在申请上的一个或多个计划授权成功后新建指定类型的综合案例。

现有（客户完全匹配）

如果指定类型的综合案例中存在与申请案例中的现有客户相同的客户，那么将自动使用现有案例。如果存在多个符合这些标准的综合案例，那么将会向工作者显示这些案例的列表，该工作者必须选择其中一个才能继续进行授权。如果没有任何满足条件的现有案例，那么将自动新建综合案例。

现有（客户完全匹配）或新建

如果一个或多个指定类型的综合案例中存在与申请案例中的现有客户相同的客户，那么将向用户显示两个选择：将现有案例选为在审案件，或者新建综合案例。如果没有任何满足条件的现有案例，那么将自动新建综合案例。

现有（客户任意匹配）或新建

如果存在一个或多个指定类型的综合案例，其中，申请案例中的所有客户都是案例参与者，那么将向用户显示两个选择：将某个现有案例选作在审案件，或者新建综合案例。如果没有任何满足条件的现有案例，那么将自动新建综合案例。

2.2.5.4 综合案例类型

管理员必须按照上述“综合案例策略”中的定义，指定要在计划授权成功后创建或使用的综合案例的类型。

注：如果组织要求产品交付案例，那么要在计划级别对其进行配置。请参阅第 10 页的 3.2.8，『指定产品交付类型』和 第 11 页的 3.2.9，『自动提交产品交付』以获取更多信息。

2.2.5.5 申请级别授权通知系统属性

为组织提供了若干个系统属性以指定要在授权过程中发送的通知。为申请级别授权提供了下列属性。Cúram Intake 为这些属性提供了立即可用的缺省配置，但组织也可以在必要时自行配置这些设置。

授权通知启用指示符

指示是否将发送授权通知。如果设置为 false，那么授权过程将不会发送任何通知。

申请授权成功通知工作流

此属性存储了在至少一个计划的申请级别授权成功时将调用的通知工作流的名称。

申请授权未成功通知工作流

此属性存储了申请案例上一个或多个计划的申请级别授权不成功时将调用的通知工作流的名称。如果授权规则确定客户无资格获得计划授权或者要用于授权的证据不足，那么授权可能不会成功。

申请授权延迟处理失败通知工作流

此属性存储了申请授权延迟处理失败时将调用的通知工作流的名称。延迟处理可能会由于系统错误或系统配置无效而失败。

2.2.6 指定工作流过程

Cúram Intake 使组织能够指定若干个可在申请案例创建和处理过程中调用的工作流。有关定义工作流的更多信息，请参阅 Cúram Workflow Reference Guide。以下各节描述了可指定的各个工作流。

2.2.6.1 创建的申请案例

管理员可以指定要在申请案例创建时调用的工作流过程。

2.2.6.2 撤回请求

管理员可以指定要在响应市民撤回特定计划的在线申请时调用的工作流过程。

2.2.6.3 直通

管理员可以指定用于直通处理的工作流过程，即，从创建在审案件的申请案例一直到关闭申请案例。如果已指定，那么将在因提交在线申请或内部申请表而创建申请案例时调用此过程。必须成功匹配或注册申请案例中的所有客户，才可调用直通处理。

注：如果申请案例是由工作者直接创建的，那么将不会调用直通处理，因为直接创建捕获的信息不足。

Cúram Intake 提供系统属性“综合案例创建工作流缺省路径”，用于定义授权策略配置为允许选择现有综合案例或新建案例时直通工作流的缺省路径。该属性存储 CaseStrategyWflowConfig 代码表中的代码。可用值有：“停止工作流”、“新建综合案例”和“使用现有综合案例”。缺省设置是“新建综合案例”。仅当存在一个现有案例时此属性有效。如果存在多个现有案例，那么直通处理将停止，工作者必须选择要用于继续处理的选项。

2.2.6.4 确认就绪

管理员可以指定要在申请案例转移到“确认就绪”状态时调用的工作流过程。仅当申请案例启用“确认就绪”后可指定此项。

2.3 将申请案例与计划关联

在计划配置过程中，管理员可以选择要与此计划关联的相关申请案例。例如，如果已配置社会救济和失业救济的申请案例，那么可以将儿童津贴计划与社会救济申请案例关联，将就业津贴计划与失业救济申请案例关联。管理员可以在与申请案例关联的计划配置完成后查看这些计划。有关将计划与申请案例关联的更多信息，请参阅第9页的3.2.2，『定义信息接收处理系统』。

2.4 将证据类型与申请案例关联

可能需要证据来授权一个或多个计划与申请案例关联。管理员可以将动态和/或非动态证据类型关联到申请案例。可以对证据进行分类、指定排序顺序以及将其指示为首选证据。

当证据与申请案例关联后，将自动为其启用证据代理工具。管理员必须配置申请案例与其他案例类型（包括因计划授权而创建的综合案例和产品交付）之间需要的代理工具。管理员可能还需要配置从申请案例到人员/潜在人员的证据代理工具。有关证据和证据代理工具的更多信息，请参阅《Cúram 证据指南》。有关配置动态证据的更多信息，请参阅 Cúram Dynamic Evidence Configuration Guide。

2.5 配置申请案例的 PCR

可以为申请案例配置优先级、复杂性和风险 (PCR) 评估。PCR 可以由工作者或规则集手动评定。管理员可以指定要在进行申请案例的 PCR 评估时调用的 workflow。

管理员必须输入 PCR 配置的名称并提供起始日期和结束日期。申请案例的 PCR 配置不能重叠。

2.5.1 定义 PCR 规则集

如果组织使用规则集来评估申请案例的 PCR 分级，那么必须为 PCR 配置选择 PCR 规则集。规则集必须按照《Cúram Intake 开发者指南》中的指定准则进行定义。如果规则集已配置，那么将在创建申请案例或响应某个已配置规则集执行点时调用该规则集。工作者可以复审申请案例的 PCR 评估结果。

2.5.2 定义 PCR workflow

管理员可以选择在申请案例上评估 PCR 时要调用的 workflow。只能将归类为 PCR 的 workflow 选为 PCR 配置。有关定义 workflow 的更多信息，请参阅 Cúram Workflow Reference Guide。

2.5.3 指定 PCR 执行点

Cúram Intake 提供了一组事件，可在自动调用 PCR 规则集的申请案例中发生。如果为 PCR 配置指定了 PCR 规则集，那么管理员就可以随意选择执行点。

注：在申请案例创建时始终会自动调用 PCR 规则集。这就可以在需要在直通处理中使用 PCR 值。这不是一个可选执行点。

指定执行点使组织能够在重新计算 PCR 值的过程中定义点。下面一一描述了这些执行事件：

用户调用

工作者可以选择手动调用 PCR 规则集来计算 PCR 值。

证据更新

在申请案例中激活证据时，或者用户编辑或删除活动证据记录时将调用 PCR 规则集。

新增客户

当新客户添加到申请案例中时将调用 PCR 规则集。

除去客户

从申请案例中除去客户时将调用 PCR 规则集。

匹配客户

当潜在客户与已注册的客户匹配时将调用 PCR 规则集。

新建计划申请

当计划添加到申请案例中时将调用 PCR 规则集。

撤回计划

从申请案例撤回计划时将调用 PCR 规则集。

资格检查

当完成申请案例的资格检查时将调用 PCR 规则集。

计划授权

当计划授权时将调用 PCR 规则集。

2.5.4 配置 PCR 范围映射

必须映射 PCR 分级的范围以便 PCR 规则集能够确定申请案例的 PCR 分级。管理员必须为每个分级设置数字范围。例如，可以将“高优先级”的范围定义为 70-100，“中优先级”的范围定义为 30-69，“低优先级”的范围定义为 0-29。之后规则集将使用这些值来确定申请案例是高优先级、中优先级还是低优先级。还必须为“复杂性”和“风险”分级定义范围映射。

第 3 章 配置计划

3.1 简介

本章提供定义通用访问 (UA) 中计划并将其与申请案例关联的可用配置概述。UA 使机构能够定义不同类型的计划。计划定义后，即可将其与在线、内部申请和申请案例关联。计划可以由通用访问中的市民在线申请，也可以由工作者通过 Cúram Intake 内部申请。之后计划申请可以使用申请案例进行处理。

配置计划的四个主要方面包括：

- 配置计划和相关显示和系统处理信息
- 配置申请信息，如申请案例和是否允许多个申请。
- 关联特定于计划的证据类型

本章较为详尽地概述了这些方面。

3.2 配置新计划

计划在“新计划”页面上进行配置。以下各节详细描述了计划配置。

3.2.1 定义名称或引用

必须定义新建计划时使用的名称或引用。定义的名称将向 UA 和内部申请中的市民显示。引用用于在代码中引用计划。

3.2.2 定义信息接收处理系统

必须为所有计划指定信息接收处理系统。如果未指定案例处理系统，那么系统将无法对计划申请的提交作出响应。有两种选择，一种是“Cúram”，另一种是从已配置的远程系统中进行选择。将使用 Cúram Intake 处理的计划必须选择“Cúram”作为信息接收处理系统。

如果将 Cúram 指定为信息接收系统，那么必须选择申请案例类型。将创建指定类型的申请案例，以响应计划的在线申请或内部申请表的提交。或者，工作者也可以在申请案例创建后选择添加配置为使用此申请案例类型的计划。

提供一个指示符，用于指示是否要对特定类型的被拒或撤回计划的申请案例所列计划启用“重新打开”操作。可以指定将在计划重新打开时启动的工作流。有关配置申请案例的更多信息，请参阅第 3 页的第 2 章，『配置申请案例』。

3.2.3 定义案例处理详细信息

必须为所有计划指定案例处理系统。有两种选择，一种是“Cúram”，另一种是从已配置的远程系统中进行选择。如果计划资格是由基于 Cúram 的系统确定和管理的，那么请选择“Cúram”。如果计划资格不是由基于 Cúram 的系统确定和管理的，那么请选择远程系统。

如果已选择 Cúram 作为处理系统，那么还可选择其他选项以便能够配置计划等级授权。计划等级授权表示，如果申请案例包含多项计划，那么可以对每个计划分别进行授权，并且可以使用一个单独的综合案例来管理客户的在审案件。可使用以下选项。

3.2.4 定义综合案例策略

必须定义综合案例策略，以便系统确定应在计划授权成功后是使用新的综合案例还是使用现有的综合案例。综合案例用于托管因授权创建的任何产品交付。如果是创建新的综合案例，那么将把所有申请案例客户作为案例参与者添加到该综合案例中。如果使用的是现有案例，那么将把申请案例中的所有其他用户都作为案例参与者添加到该继承案例中。授权成功后，会将申请案例中获取的、综合案例也需要的任何证据复制到该综合案例中。综合案例策略的配置选项如下：

新建 始终会在计划授权成功后新建指定类型的综合案例。

现有（客户完全匹配）

如果指定类型的综合案例中存在与申请案例中的现有客户相同的客户，那么将自动使用现有案例。如果存在多个符合这些标准的综合案例，那么将会向工作者显示这些案例的列表，该工作者必须选择其中一个才能继续进行授权。如果没有任何满足条件的现有案例，那么将新建综合案例。

现有（客户完全匹配）或新建

如果一个或多个指定类型的综合案例中存在与申请案例中的现有客户相同的客户，那么将向用户显示两个选择：将现有案例选为在审案件，或者新建综合案例。如果没有任何满足条件的现有案例，那么将新建综合案例。

现有（客户任意匹配）或新建

如果存在一个或多个指定类型的综合案例，其中，申请案例中的所有客户都是案例参与者，那么将向用户显示两个选择：将其中一个现有案例选作在审案例，或者新建综合案例。如果没有任何满足条件的现有案例，那么将新建综合案例。

3.2.5 指定综合案例类型

管理员必须按照上述“综合案例策略”中的定义，指定要在计划授权成功后创建或使用的综合案例的类型。

3.2.6 指定客户选择策略

“客户选择策略”用于定义如何将客户从申请案例添加到因计划授权而创建的产品交付中。如果已指定产品交付类型，那么必须要选择客户选择策略。配置选项如下：

所有客户

将所有申请客户都添加到产品交付案例中。将把申请案例的主要客户设置为产品交付的主要客户。将把所有其他客户作为案例成员组成员添加到产品交付中。

规则 规则集用于确定要添加到产品交付的客户（如果已配置产品交付）。规则必须确定至少一个客户才能继续授权。

用户选择

由用户选择应添加到产品交付的客户。用户必须一并选择主要客户和要添加到产品交付中案例成员组的所有其他客户。

3.2.7 指定客户选择规则集

如果客户选择策略为“规则”，那么必须要选择客户选择规则集。

3.2.8 指定产品交付类型

“产品交付类型”用来指定用于向客户支付计划款项的产品交付。下拉菜单中显示了系统中配置的所有有效产品。

注：此字段对计划和申请授权处理均适用，也即，计划和申请授权会创建指定的产品交付类型。

3.2.9 自动提交产品交付

“提交产品交付”指示符用于指示是否应当将因计划授权而创建的产品交付自动提交 批准。如果选中此指示符，那么因此计划授权而创建的产品交付将自动提交供监管者批准。

注：此字段对计划和申请授权处理均适用，也即，计划和申请授权会自动提交产品交付。

3.2.10 计划级别授权通知系统属性

为组织提供了若干个系统属性以指定要在授权过程中发送的通知。为计划级别授权提供了下列属性。Cúram Intake 为这些属性提供了立即可用的缺省配置，但组织也可以在必要时自行配置这些设置。

授权通知启用指示符

指示是否将发送授权通知。如果设置为 false，那么授权过程将不会发送任何通知。

计划授权成功通知 workflow

此属性存储了计划级别授权成功时将调用的通知 workflow 的名称。

计划授权未成功通知 workflow

此属性存储了计划级别授权不成功时将调用的通知 workflow 的名称。如果客户选择规则确定客户无资格获得计划授权或者要用于授权的证据不足，那么授权可能不会成功。

计划授权延迟处理失败通知 workflow

此属性存储了计划授权延迟处理失败时将调用的通知 workflow 的名称。延迟处理可能会由于系统错误或系统配置无效而失败。

3.2.11 配置计时器

许多组织会强加时间限制，计划的申请必须在此时间限制内进行处理。例如，政府机构 可能会要求食物援助申请必须在申请日后的 30 个工作日内授权。Cúram 使组织能够为每项计划配置申请计时器。此功能有多个配置选项可用，包括计时器的持续时间，计时器是依据工作日还是依据日历时间，警告时间段以及计时器的延长和批准。所有配置选项都在下面进行了概述。

持续时间

计时器的时长，以天为单位。此值将与“开始日期”和“使用工作日”字段以及组织的已配置工作时间一起用于计算计时器的过期日期。如果已设置“使用工作日”，那么此值将用作工作日天数。如果未设置“使用工作日”，那么此值将用作日历时间 天数。

开始日期

指定计时器是应在申请日期还是计划添加日期开始计时。可用选项为“申请日期”和“计划添加日期”。请注意，在大多数情况下，这些日期是相同的，也就是说，计划 添加的时间与申请提出的时间一致，但当初次提交后仍有计划不断添加至申请时，就会发生时间不一致的情况。

警告天数

可以为警告天数指定数值。警告天数用于警告用户计时器截止日期即将来临。如果已 配置，那么在警告日期到达时还将制定“警告到期”workflow，而计时器仍将继续运行，也即，计划尚未完成。

允许延长结束日期

用于指示用户是否能够将计时器延长若干天的指示符。

需要批准延长

用于指示计时器延长是否需要指导人批准的指示符。如果延长需要批准，那么案例指 导人必须复审并批准或拒绝延长。一旦延长获批或者不需要批准，计时器过期日期将立即更新以反映延长时间。

使用工作日

用于指示计时器应扣除非工作日的指示符。如果设置此项，那么系统将使用组织的“工作模式时数”来确定计算计时器过期日期时使用的非工作日。

恢复计时器

用于指示计划重新打开后是否应恢复计划计时器。

恢复开始日期

如果计时器需要恢复，那么“恢复开始日期”字段用于指示可开始恢复计划的日期。其值包括：计划先前的完成、被拒或撤回日期以及计划重新打开的日期。

计时器启动

可以指定在计时器启动时要制定的 workflow。

警告到期

可以指定在警告时间段到期时要制定的 workflow。

截止日期未到

可以指定计时器截止日期未到（也即，计划到计时器截止日期仍未撤回、被拒或批准）时要制定的 workflow。

3.2.12 配置多项申请

“多项申请”指示符用于指示当客户有一个针对某项计划的暂挂申请时是否还能申请此计划。如果设置为 `true`，那么客户可以拥有多个针对给定计划的暂挂申请，即，他们能够已对系统中计划暂挂申请时继续提交此计划的申请。如果设置为 `false`，那么当工作者在系统中有某项计划的暂挂申请时，将无法提交此计划的内部申请表，也无法将此类型的计划添加到申请案例中。

注：如果在线申请由组织进行配置，此设置同样也适用于在线申请。有关此设置对市民在线申请的影响，请参阅 *Cúram Universal Access Configuration Guide*。

3.3 定义计划证据类型

可以将“证据类型”与计划关联。当包含多项计划的申请中，客户申请的某项特定计划需要比其申请的所有其他计划更快获得授权时（例如加快食物援助），组织就可以使用此关联提供支持。通过此类型的配置，将只使用要授权的计划所必需的证据，并将该证据复制到在审案件中。这就可以将已授权的计划的津贴交付给客户，而工作者还能继续收集其他申请计划所需的证据。

第 4 章 配置内部申请表

4.1 简介

本章提供可用于定义 Cúram Intake 的 UA 管理中内部申请表的配置设置的概述。组织可以为工作者定义内部申请表以使用智能证据收集 (IEG) 脚本来创建申请案例。配置申请的四个主要方面包括：

- 配置有关申请的信息
- 配置用于在申请过程中收集并存储指定信息的脚本和模式
- 配置可适用申请的计划

本章较为详尽地概述了这些方面。

4.2 定义名称

管理员必须指定申请表的名称。如果要配置多个申请表，那么将会向工作者显示名称，以便他们能够选择要处理的申请表。

4.3 配置申请脚本

必须为申请定义 IEG 脚本，此脚本用于收集申请问题的答案。必须在“问题脚本”字段中指定脚本名称。必须指定用于存储脚本中输入数据的数据存储模式。必须在“模式”字段中指定模式名称。保存申请时，系统将根据指定的“问题脚本”和“模式”创建同时可用于脚本和模式的空模板。之后将可以通过选择页面上提供的超链接从“内部申请”选项卡进行更新。单击“问题脚本”链接将启动“IEG 编辑器”，从而可对问题脚本进行编辑。单击“模式”链接将启动“数据存储编辑器”，从而可对模式进行编辑。有关更多信息，请参阅 Cúram Intelligent Evidence Gathering Guide。

4.3.1 内部申请表的必需 IEG 属性

在配置内部申请表的脚本时，必须在模式内指定若干属性。

- 必须在脚本模式的“人员”实体中添加 localID 属性。属性类型必须是 IEG_INT64。
- 如果组织要捕获 IEG 脚本中的申请日期，那么就必须在模式的“申请”实体中添加 filingDate 属性。属性类型必须是 IEG_DATE。
- 如果组织要捕获 IEG 脚本中的申请方法，那么就必须在模式的“申请”实体中添加 methodOfApplication 属性。methodOfApplication 属性的域应是将代码表设置为 MethodOfApplication 的代码表域。

4.4 配置提交脚本

可以为内部申请表定义提交脚本。这可以用于定义不作为要捕获的申请脚本的组成部分的额外信息，例如，现金援助计划通常需要有关市民参加面谈的能力方面的信息。可以在“提交脚本”字段指定提交脚本 (IEG)。保存申请时，系统将根据指定的“提交脚本”创建可同时用于脚本和模式的空模板。之后将可以通过选择页面上提供的超链接从“申请”选项卡进行更新。单击链接将启动“IEG 编辑器”，从而可对提交脚本进行编辑。单击“模式”链接将启动“数据存储编辑器”，从而可对模式进行编辑。有关更多信息，请参阅 Cúram Intelligent Evidence Gathering Guide。

4.5 指定何时可提交申请脚本

管理员可以选择指定只可在申请脚本完成后提交。如果已启用此指示符，那么工作者在脚本完成前将无法进行提交。如果未启用此选项，那么工作者在获取最少必需信息后即可随时提交申请脚本。

4.6 将计划与申请表关联

对于工作者可提交申请表的计划，必须将其与已配置的内部申请表关联。任何已配置的计划都可以按照第 9 页的第 3 章，『配置计划』中的描述与内部申请表关联。

当计划与申请表关联时，会分配到一个顺序，此顺序指示了所选计划相对于与内部申请表关联的其他计划的显示顺序。此顺序仅在多项计划与申请表相关时适用。如果多项计划与内部申请表相关，那么计划列表将按指定顺序向工作者显示，并且工作者必须选择要继续处理的计划。如果只有一个计划与申请表关联，那么系统将自动选择该计划。

4.6.1 定义计划的映射

Cúram 在处理计划申请时，会将申请中输入的信息映射到申请案例的证据表中。可通过创建 Cúram 证据类型的映射配置或使用“Cúram 数据映射编辑器”来配置特定计划的映射。必须为计划指定映射配置以便创建并填写相应的证据条目，来响应内部申请表的提交。

本文档不包含有关撰写映射文件的描述。有关使用映射编辑器配置映射的更多信息，请参阅 Cúram Data Mapping Editor Guide。

第 5 章 配置人员搜索和匹配

5.1 简介

本章提供配置人员搜索和匹配的可用配置概述。如果已配置，那么在申请案例创建过程中，人员搜索和匹配会自动搜索并匹配或注册客户。搜索过程会返回与已配置搜索标准部分匹配或完全匹配的已注册人员。搜索过程将根据分配给已配置搜索标准的权重和“系统管理”中配置的阈值来确定已注册人员与客户是确定性匹配，不确定性匹配还是不匹配。

如果找不到任何匹配或者未配置人员搜索和匹配，那么在申请案例创建过程中，会在系统上注册申请表中的客户。提供了用于指示是将客户注册为潜在客户还是人员的系统属性。

配置人员搜索和匹配的两个主要方面包括：

- 配置人员搜索匹配标准
- 配置人员搜索和匹配的系统属性

本章较为详尽地概述了这些方面。

5.2 定义人员搜索匹配条件

“人员搜索匹配条件”定义了系统用来进行搜索并将申请上的客户与已注册人员进行匹配的数据。可以在“参与者”管理中定义此条件。组织必须决定要使用的搜索标准以及要分配给每个条件的权重。权重定义了标准在确定搜索返回的已注册人员与申请上的客户是否匹配这一点上的重要性。

管理员必须指定搜索标准的名称。还可以指定引用，以便允许在代码中引用搜索标准。管理员还可以指示是否要为搜索和匹配过程启用搜索标准。管理员必须为搜索标准指定权重和搜索索引。以下各节中较为详细地描述了这些配置设置。

5.2.1 定义搜索条件的权重

组织必须确定要分配给定义每个搜索条件的权重，即，搜索标准对确定客户匹配的重要性。例如，如果组织已定义三个搜索标准，“姓”、“名”和“出生日期”，那么可能“名”的权重为 20，“姓”的权重为 30，“出生日期”的权重为 50。权重用于确定搜索返回的已注册人员的得分。而得分会依据系统管理中所配置的阈值确定人员是确定性匹配、不确定性匹配还是不匹配。

5.2.2 指定搜索索引

在 Cúram 中，“人员搜索和匹配”功能使用 Lucene 高级人员搜索 API。因此，在定义搜索条件时必须选择搜索索引字段。搜索索引下拉列表中的内容由此 API 提供，但排除字段除外（请参阅下面的第 16 页的 5.3.4，『设置搜索排除字段』）。

5.3 人员搜索和匹配系统属性

提供了若干个系统属性以便组织能够配置人员搜索和匹配。以下各节描述了这些属性。

5.3.1 启用人员搜索和匹配

必须设置两个系统属性，以便在 Cúram Intake 中为申请案例创建过程启用搜索和匹配。如果组织要使用自动搜索和匹配功能，那么必须将“Lucene 高级搜索已启用”和“Lucene 联机同步已启用”属性设置为“是”。

5.3.2 设置不确定性匹配阈值

提供了两个属性来定义人员搜索的阈值：人员搜索不确定性上限阈值和人员搜索不确定性下限阈值。得分高于不确定性匹配上限阈值将视为确定性匹配。得分等于或介于不确定性匹配下限和上限阈值之间将视为不确定性匹配。得分低于不确定性匹配下限阈值将视为不匹配。

5.3.3 设置最大搜索命中次数

系统属性“人员匹配最大命中次数”定义人员匹配搜索可返回的最大搜索结果数。

5.3.4 设置搜索排除字段

系统属性“人员匹配搜索索引排除字段”是一个搜索索引字段列表，此列表以逗号分隔的列表形式列示要从管理的“人员匹配搜索标准搜索索引”字段中排除的名称。使用 Lucene 执行人员搜索时此设置是必需的。

5.3.5 指示将客户注册为潜在客户还是人员

“注册为潜在人员”系统属性指示要将申请中的客户注册为潜在客户还是人员。此属性用于在线提交的申请，其他客户则通过内部申请表捕获。

注：由于工作者会直接根据人员或潜在客户创建内部申请表和申请案例，所以在内部申请表是专为一个客户提交或者申请案例是直接创建时不使用此设置。

系统会通过两个方案检查此设置以确定是要将客户注册为潜在客户还是人员：

- 是否已配置“人员搜索和匹配”且未找到客户的匹配
- 是否未配置“人员搜索和匹配”，即，会始终注册申请中的客户而无需系统自动执行搜索和匹配。

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

IBM Director of Licensing

IBM Corporation

North Castle Drive

Armonk, NY 10504-1785

U.S.A.

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

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

本条款不适用英国或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。

Java 和所有基于 Java 的商标和徽标是 Oracle 和/或其子公司的注册商标。

其他名称可能是它们各自的负责人的商标。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