

IBM Cúram Social Program Management



Cúram 居民背景查看器指南

V 6.0.5

IBM Cúram Social Program Management



Cúram 居民背景查看器指南

V 6.0.5

声明

在使用此信息及其支持的产品之前，请参阅 第 9 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	2.4.4 交易组件	4
表	vii	2.4.5 多学科团队组件	4
第 1 章 简介	1	2.5 CCV 定制	4
1.1 用途	1	第 3 章 使用居民背景查看器	5
1.2 受众	1	3.1 简介	5
1.3 先决条件	1	3.2 启动 CCV	5
1.4 本指南中的章节	1	3.3 使用 CCV	5
第 2 章 居民背景查看器业务体系结构	3	3.4 查看家庭成员的客户信息	5
2.1 简介	3	3.5 使用 CCV 来管理客户和案例	5
2.2 中央位置中的客户整体视图	3	3.6 用户安全和 CCV	6
2.3 查看不同机构的客户信息	3	第 4 章 结束语	7
2.4 CCV 组件	3	4.1 摘要	7
2.4.1 照料 & 保护组件	4	声明	9
2.4.2 社区组件	4	商标	11
2.4.3 家庭组件	4		



表

第 1 章 简介

1.1 用途

该指南具有双重用途。它提供了 Cúram 的居民背景查看器 (CCV) 的业务概述，同时也提供使用 CCV 来达到业务目标的见解。

CCV 在单一浏览器中显示了广泛的客户信息摘要。当与 Cúram 案例参与者索引 (CPI) 一起使用时，可从多个系统中检索信息，这样就提供了客户的整体视图。

1.2 受众

本指南适合任何想了解 CCV 业务概念的任何读者。

1.3 先决条件

CCV 与 Cúram 参与者和案例集成；因此，Cúram 参与者指南和 Cúram 综合案例管理指南是读取先决条件。

CCV 的另一个目的就是与 Cúram 社会企业和包括社会企业文件夹、结果计划和多学科团队成员的 Cúram 结果管理组件一起工作。Cúram Social Enterprise Collaboration 指南和 Cúram 结果管理指南是额外读取先决条件。

1.4 本指南中的章节

下表描述了该指南中的章节：

居民背景查看器业务体系结构

本章描述了 CCV 的业务体系结构。

使用居民背景查看器

本章描述了使用 CCV 达到业务目标的最佳范例。

结束语 本章总结了在这个指南中描述的 CCV 业务概念。

第 2 章 居民背景查看器业务体系结构

2.1 简介

社会服务机构的主要目标就是给它们的客户以有效有利的方式提供服务。客户可参与多个机构的一个或多个计划，也可以有与这些机构交互的一个或多个家庭成员。Cúram 居民背景查看器 (CCV) 的业务体系结构提供了客户的协作视图，并提供了对客户案例和家庭成员详细信息的快速访问。CCV 与 Cúram 案例参与者索引 (CPI) 完全集成，显示整个系统的客户信息 (Cúram 和非 Cúram)。

2.2 中央位置中的客户整体视图

通过提供单个入口点来浏览所有提供服务的机构的客户信息，居民背景查看器 (CCV) 可帮助机构获得更完整准确的家庭和个人信息。通过 CCV，案例工作人员可很容易地查看：

- 还有谁在和包括多学科团队成员以及社会企业机构的客户做交易
- 客户正享受什么样的津贴和服务
- 客户和社会企业机构以及多学科团队成员有什么联系

如果没有 CCV，有关应用程序中客户及其家庭成员的访问信息可能需要有关客户的先前知识以及对导航应用程序的理解。使用 CCV，用户可访问关于无需应用程序扩展知识客户的所有信息。随着搜索信息时花在导航应用程序上时间的减少，CCV 客户可集中精力来了解客户。同时，自从 CCV 在其自己的窗口中打开后，它就可以很容易地与应用程序一起使用。用户可浏览整个应用程序并可在任何点返回到客户至上的视图中。

CCV 不仅提供客户的整体视图，它也提供每个客户家庭成员的整体视图。CCV 用户可以选择在同一个 CCV 中查看每个家庭成员的客户信息，或者其他客户可打开一个新的针对每个家庭成员的 CCV。这两个选项可使机构较容易地比较不同家庭的信息。这些机构可确定家庭中的人员是否正享受一些机构的特别津贴，降低家庭多次骗取相同津贴的风险。

比较家庭成员的客户信息也有助于进行早期干预。例如，家庭中有儿童虐待或忽视的风险，机构就可使用 CCV 来查看年龄较大的兄弟姐妹的所有评估。这些评估可发现家庭中的模式，比如，从儿童服务到少年司法的过程，最终导致对社会服务的长期依赖。在这样的情况下，机构可决定对年龄较小的兄弟姐妹进行早期干预，以打破依赖性循环。

2.3 查看不同机构的客户信息

CCV 显示不同机构的客户信息，其可为案例工作人员提供申领人的申领历史记录的整体视图。不同机构的信息整合可通过 Cúram 案例和参与者指南 (CPI) 顺利实现。CPI 是中央数据存储库，以存储和管理在 Cúram 和非 Cúram 系统中使用的核心参与者详细信息。使用带 CPI 的 CCV，机构工作人员可快速访问不同机构的客户案例历史记录并可查看存储在系统中的有关家庭成员的详细信息。

2.4 CCV 组件

CCV 是一个可在弹出窗口中打开的树结构，以便它可与应用程序结合使用。在 CCV 顶部是 CCV 客户（如果可用）图像以及他或她的个人详细信息。构成 CCV 结构的每一个组件将客户的各方面信息编组在一起，这些信息包括了客户的案例、客户社区、家庭关系、客户交互和代表客户的多学科团队。

2.4.1 照料 & 保护组件

照料和保护组件显示客户计划的摘要信息（计划的示例包括食品券、TANF、失业保险津贴和医疗救助）。将 CPI 与 CCV 结合使用就可使机构工作人员能查看不同机构的客户计划历史记录，这样就可提供客户的整体视图。显示的每个计划的信息包括计划状态、主要客户，以及计划参考号（如果相关）。

案例工作人员可使用该组件确定其他计划或确定更适合满足申领人需求的其他组织，使申领人更易实现自给自足并达到更少地依赖社会福利的最终目标。该组件可用于确定家庭中的趋势，并使用该信息在早期阶段就进行干预。例如，家庭中的常见模式就是兄弟姐妹从儿童福利计划移到少年司法计划，最终到他们成年时期的社会福利计划。通过极早发现这种模式，机构工作人员可干预年龄更小的家庭成员，这样就可打破依赖性循环。

2.4.2 社区组件

社区组件显示 CCV 客户是其成员的社区。社区分类是根据案例或津贴进行的，例如：

- 食品券，社区，是食品券家庭。
- TANF，社区，是 TANF 家庭。
- 社会企业文件夹 (SEF)，社区，是已添加到 SEF 的所有客户。

2.4.3 家庭组件

家庭组件显示了客户关系。将 CPI 与 CCV 集成的主要优势之一就是能查看有关不同机构中的家庭成员信息。这样就可使机构工作人员能查看有关那些不是家庭一部分的家庭成员信息，例如，缺席父母。可更改 CCV 视图来显示任何家庭成员的信息。例如，机构工作人员可选择一位缺席父母并查看该父母是否在从其他机构领取这些计划的付款。

2.4.4 交易组件

交易组件显示了 CCV 客户和 SEM 机构之间的交互。它提供了所有客户通信和付款的摘要详细信息，这样就形成了客户的机构联系人概述。

2.4.5 多学科团队组件

多学科团队组件显示了所有负责帮助 CCV 客户的多学科团队成员。多学科团队是多种学科的专业人员小组，例如，政府机构、个人参与者，他们组合在一起以给像儿童虐待和欺骗调查这样的案例提供全面的评估和咨询。他们的主要目的就是帮助团队成员解决困难案例。CCV 提供了查看代表客户工作的 MDT 成员和查看他们的联系人详细信息的有效方法。

2.5 CCV 定制

CCV 的优势之一就是就是能将 CCV 组件动态配置为系统管理的一部分。这些配置主要确定了应该显示的客户信息。例如，提供的选项仅用于显示选定状态的案例。有关更多信息，请参阅 Cúram 居民背景查看器配置指南。

另外提供的定制支持能使机构更改显示在 CCV 顶部的客户信息，添加 CCV 组件，比如，就业历史记录或财务历史记录，以及定义案例社区。

第 3 章 使用居民背景查看器

3.1 简介

本章提供了使用居民背景查看器的概述。当为社会企业客户启动 CCV 后，它就会在其自己的窗口中打开，以易于和应用程序一同使用。

在 CCV 中，有旨在满足机构业务需求的导航选项。这些选项包括可查看其他 CCV 客户以及可查看有关特定客户更多信息的功能。

当 CCV 在其自己的浏览器中打开时，就会将其会话链接到 CCV 用户的应用程序登录上。在启动 CCV 前，该系统会检查 CCV 用户的安全性设置，并仅显示授权用户可查看的客户信息。

3.2 启动 CCV

默认情况下，可从社会企业文件夹主页上的客户列表或从客户列表页面上，为社会企业文件夹中的每个客户启动 CCV。也可通过选中在应用程序中针对客户显示的图像上的图标来启动 CCV。

3.3 使用 CCV

通过设计，已调整了 CCV 的大小，以便 CCV 用户可查看 CCV 中与应用程序中的信息相关的信息。这允许 CCV 用户可在客户至上的 CCV 视图与存储在应用程序中的更多详细信息之间来回浏览。

CCV 可用来帮助社会服务机构工作人员侦查客户欺诈。通过从 Cúram 和非 Cúram 系统中检索信息，案例工作人员可侦查客户是否正试图从不同的机构或不同司法管辖区领取相同的津贴。

CCV 也可帮助呼叫中心用户处理客户查询。例如，如果客户，Linda Smith，与呼叫中心联系来查询有关特殊付款的问题，呼叫中心用户可针对 Linda Smith 启动 CCV，并使用交易组件检查交互列表。对于每次付款交互，CCV 都给付款指令详细信息页面提供一个链接。

3.4 查看家庭成员的客户信息

通过更改现有 CCV 客户或通过为每个家庭成员打开一个新的 CCV，CCV 允许用户查看家庭成员的客户信息。要更改家庭成员的现有 CCV，CCV 用户可将家庭成员拖放到 CCV 的顶部面板。这样就刷新了面板和树结构，以显示该家庭成员的客户信息。或者，CCV 用户可右键单击家庭成员并选择查看居民背景选项。

查看不同家庭客户信息的性能可帮助机构描绘家庭趋势。例如，机构工作人员可比较同一家庭中兄弟姐妹的计划。如果年龄较大的兄弟姐妹具有从儿童服务到少年司法制度的经历，该机构可以调查该过程的主要原因。使用该信息，该机构可给年龄较小的兄弟姐妹提供支持，以便他们不会经历少年司法制度。

3.5 使用 CCV 来管理客户和案例

CCV 的功能是通过将信息从 CCV 拖动到 SEF 中来管理针对 SEF 的客户和案例。可将照料和保护组件中显示的案例拖动到构成 SEF 的案例列表中。同样地，也可将 CCV 客户和家庭成员拖动到 SEF 客户的列表中。这些功能降低了手动操作的繁琐和 SEF 案例工作人员管理 SEF 客户和案例所需的知识。CCV 也可用来管理结果计划的客户。可将显示在家庭节点中的客户拖动到将要构成结果计划的客户列表中。

3.6 用户安全和 CCV

CCV 使用现有的安全性设置，确保仅授权用户可查看客户信息。案例信息由案例安全性进行保护，服务计划由服务计划模板安全性进行保护，而客户信息则由客户灵敏度安全性进行保护。用户的安全性角色也必须包括必要的功能，以能够查看显示在 CCV 中的各种类型的信息。有关安全性信息，请参阅 Cúram 系统配置指南。

已针对像多学科团队成员这样的社会企业协作组件引入了其他灵敏度安全性。灵敏度级别可与这些团队成员进行关联，CCV 用户仅能查看这些小于等于他们自己灵敏度级别的团队成员。

在 CCV 中，将给每个组件显示已返回的合计记录。根据用户的安全访问，可给没有显示的记录提供信息。

第 4 章 结束语

4.1 摘要

下面总结了该指南中涵盖的 CCV 的主要概念:

- CCV 提供了客户的案例、社区、交易、家庭以及多学科团队的概述。
- CCV 还提供对客户详细信息的快速访问。
- CCV 旨在更易于和应用程序及其他 CCV 一起使用。
- CCV 使用 Cúram CPI 来显示不同机构的客户信息。
- CCV 可帮助呼叫中心用户处理查询，可降低欺诈风险并有助于进行早期干预。

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

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

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

本资料中描述的许可程序及其所有可用的许可资料均由 IBM 依据 IBM 客户协议、IBM 国际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商、其出版说明或其他可公开获得的资料中获取。

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

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，如有更改和撤销，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。

本资料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。如果是为按照在编写样本程序的操作平台上的应用程序编程接口 (API) 进行应用程序的开发、使用、经销或分发为目的，您可以任何形式对这些样本程序进行复制、修改、分发，而无需向 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，它们可能无法显示。

商标

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://www.ibm.com) 是 International Business Machines Corp. 在全球许多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。

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