

IBM Cúram Social Program Management



Cúram 通信管理

V 6.0.5

IBM Cúram Social Program Management



Cúram 通信管理

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 11 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 以及所有后续发行版，直到在新版本中另有声明为止。

Licensed Materials - Property of IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. All rights reserved.

目录

图	v	3.3 电子邮件通信	5
表	vii	3.4 形式通信	5
第 1 章 简介	1	3.5 Microsoft Word 通信	6
1.1 目的	1	第 4 章 通信模板	7
1.2 读者	1	4.1 简介	7
1.3 先决条件	1	4.1.1 XSL 模板	7
1.4 本指南中的章节	1	4.1.2 Microsoft Word 模板	7
第 2 章 常规通信功能	3	4.2 生成形式通信	7
2.1 简介	3	4.2.1 使用重新打印模板版本	8
2.2 通信方	3	4.3 使用模板创建 Microsoft Word 通信	8
2.3 案例和参与者通信信息	3	4.4 过滤可用模板	8
2.4 客户机交互	3	第 5 章 总结	9
2.5 通信异常	4	5.1 摘要	9
第 3 章 通信类别	5	5.2 其他信息	9
3.1 简介	5	声明	11
3.2 已记录的通信	5	商标	12



表

第 1 章 简介

1.1 目的

该指南的目的就是提供管理组织和所有外部当事人之间通信的高级别概述。

通信可包括电话呼叫、电子邮件和信件。通信可为自由格式或基于模板。其他通信功能包括管理传入和传出通信的，以及支持与案例和参与者相关的通信显示列表。

阅读本指南后，读者应该对发送给通信方的不同通信有个基本的了解。读者也应该对使用模板创建通信的概念有所了解。

为了更好地理解这些概念，应完整地阅读本指南。本指南不是为用来培训或用作用户指南而编写。

1.2 读者

本指南是由组织雇佣的业务分析人员编写的。其假定该读者对组织的业务需求非常了解。读者不需要有应用程序知识。

1.3 先决条件

阅读该指南没有先决条件。但是，请注意，该指南确实是针对案例和参与者。阅读《Cúram 综合案例管理指南》和《Cúram 参与者指南》是有益的。

1.4 本指南中的章节

下表描述了该指南中的章节：

通信类别

本章提供了可由组织发送或接收的不同通信的描述。

通信模板

本章提供了扩展样式表语言 (XSL) 和 Microsoft Word 模板如何用来创建通信的概述。XSL 模板用来自动生成形式通信； Microsoft Word 模板用来手动创建 Microsoft Word 通信。

常规通信功能

本章提供了有关维护案例和参与者的通信信息的信息。这包括通信的通信方、通信方的通信异常和客户机交互的概述。

第 2 章 常规通信功能

2.1 简介

本章提供了常规通信功能概述。下列功能可应用到所有通信类别：

- 所有通信都有通信方。
- 所有通信都与案例或参与者相关。
- 将所有通信都以客户机交互来存储。

除了上面的功能，本章也描述了通信异常。这些确保了仅可使用适当的通信方法联系通信方。

2.2 通信方

组织与其通信的单个用户和经营者称作通信方。通信方的类型包括客户机、雇主、代理和公共代表。

在通信创建过程中选择通信方。可从先前已注册参与者中选择通信方或添加新的通信方。

系统会自动给先前已在系统上注册的通信方检索通信详细信息。对于书面通信，系统会检索通信方的邮件地址；对于电话呼叫，系统就会检索电话号码；对于电子邮件，系统就会检索电子邮件地址。

当添加新的通信方时，系统将会自动给通信方创建代表参与者角色。给通信方保存的信息也作为新代表的信息进行保存。根据未来通信需要，正创建的代表允许对该信息再次访问。

2.3 案例和参与者通信信息

所有通信都与参与者或案例相关。创建通信的场所确定了通信是否与参与者或案例相关。在案例中创建的通信自动与该案例相关。这包括通过案例参与者的通信列表、案例成员的通信列表或通过案例本身的通信列表创建的通信。通过参与者通信列表创建的通信与该参与者相关。

案例和参与者通信之间的一个主要不同之处就是确定通信将在哪个列表上显示。

当创建参与者通信时，它将仅显示在参与者的通信列表上（即使通信与其相关的参与者不是通信方）。例如，如果将电子邮件发送给个人雇主，电子邮件通信将仅显示在个人的通信列表上，而不会显示在雇主的通信列表上。

当创建案例通信时，它将显示在案例的通信列表和通信方的两个通信列表上：第一个，案例参与者的通信列表，另一个，案例外部的参与者通信列表。这是为了有助于搜索案例外部的案例通信。例如，个人会接收案例通信并呼叫有关它的组织。此个人通常没有关于该案例的任何其他信息。在这种情况下，用户可搜索该个人并查看该个人的通信列表。然后用户就可查找相关的案例通信，因为他或她是通信方。如果案例通信仅显示在案例中，这就会变得不可能。

2.4 客户机交互

除了通信列表，要存储所有客户机交互。这就提供了更加全面的参与者与组织联系的概述。客户机交互包括参与者和组织之间所有的交互。会将由呼叫中心检索的所有通信、付款和电话呼叫自动添加到参与者交互列表。

交互是有用的，因为它们形成了参与者与组织联系的概述。例如，如果参与者调用有关特定的付款，用户可快速访问有关付款的常规信息以及任何与其相关的通信。

2.5 通信异常

通信异常是不应该用于联系参与者的通信方法。如果通信方有个活动的通信异常，用户将不能使用该方法来创建通信。例如，如果客户机发生了电话通信异常，那么，当给该客户机创建通信时，电话方法将不可用。

第 3 章 通信类别

3.1 简介

组织可用多种方式与外部个人和企业进行通信。共支持四种通信类别：已记录的通信、电子邮件通信、形式通信和 Microsoft Word 通信。这些通信类别的每个寻址方法都是组织与外部当事人通信的唯一方法。

电子邮件通信类别、形式通信类别和 Microsoft Word 通信类别是用来发送通信的。已记录的通信类别用来记录关于发送到系统外部通信的信息或记录由组织接收通信的信息。下列小节包含了有关这些类别的其他信息。

3.2 已记录的通信

已记录的通信用来捕获有关在系统外部发送的通信详细信息。通常这些是由组织接收的通信。例如，当客户机返回完整的申请表时，用户可扫描该表单并将其作为电子文档附加到通信中。

但是，有些情况就是组织发送不是使用应用程序创建的通信。例如，案例工作人员可与客户打电话并随后对此次电话交流进行标注。该应用程序提供了给本次电话呼叫输入详细信息的功能，比如电话呼叫的日期和时间以及讨论的主题。

所有已记录的通信都有主题和方向。方向表示通信是否由组织发出或通信是否由外部当事人接收。他们也使用下列通信方法之一：数据传输、电子邮件、传真、硬拷贝和电话。可根据方法来输入某些信息。例如，可记录有关传真或硬拷贝通信地理位置的信息，以便易于检索到原始通信。

通过作为管理一部分的应用系统属性配置，作为附件与已记录的通信关联的文档也可与内容管理系统集成。如果组织选择将附件与内容管理系统集成，会将文档存储到内容管理系统并可从其检索该文档。有关记录的通信的信息也可以与文档一起存储在内容管理系统中。例如，为其创建了已记录通信的案例参考号、通信发送日期以及通信的通信方信息均可存储与此文档一起存储。

有关与内容管理系统集成的更多信息，请参阅《Cúram 系统配置指南》和 Cúram Content Management Interoperability Services Integration Guide。

3.3 电子邮件通信

电子邮件通信用来给任何个人或企业发送电子邮件。必须输入某些信息以确保成功的发行通信。更为重要的是，发送电子邮件的用户和电子邮件接收方都必须有有效的电子邮件地址。另外，必须输入电子邮件的主题和文本。这种业务要求为无关紧要的或空白电子邮件提供了较小的保护。

通信方法总是电子邮件。请注意，如果电子邮件接收方安装有针对电子邮件的通信异常，不可使用该方法。将在本指南的后面部分阐述通信异常。

考虑到修改，可将电子邮件存储为草稿，并在适当的时候发送。

3.4 形式通信

形式通信是标准化的通信，从保存为形式模板的 XSL 样式表生成。（形式模板在下一章讨论。）这些通信用于通过批处理发送成批通信。具体地说，它们用于发送作为特定业务流程一部分创建的通信。例如，可能会为在定义的时间段内注册的所有新人员创建大量注册确认信件。

通常，形式通信不需要用户编辑。当创建通信时，这些通信将会包括标准的文本和由现有数据填充的变量。例如，注册确认信件将包括有关注册的标准文本，以及已注册当事人的变量信息，比如，姓名、地址和注册号。

对于由系统在线或批处理自动创建的形式通信，此地址信息将填充为通信方的主要地址。如果已经过了通信方主地址结束日期，那么系统将选择形式通信的主地址。如果需要，代理可选择实现其形式通信，以另一方式来获取通信方的地址信息。

当创建形式通信后，模板会与数据合并，且将通信状态设置为“发送时间”。会保存有关用于创建通信的模板版本信息。允许稍后重新打印该通信。例如，如果注册确认信件在邮件中丢失，案例工作人员可检索原始信件并重新发送。

通过作为管理一部分的应用系统属性配置，形式通信也可与内容管理系统集成。如果组织选择将形式通信与内容管理系统集成，会将生成的通信保存到内容管理系统。当重新打印通信或用户选择预览通信时，就会从内容管理系统中检索通信。有关与内容管理系统集成的更多信息，请参阅《Cúram 内容管理互操作服务集成指南》。

用户也可手动创建形式通信。在手动创建过程中，会给用户显示参与者或案例可用的模板。有关如何过滤模板的更多信息，将在下一章提供。

当打印或发送这些通信时，形式通信的通信方法总是硬拷贝。不会将形式通信发送给安装了通信异常的通信方，确保没有电子邮件发送给他们的这些地址。

3.5 Microsoft Word 通信

Microsoft Word 通信是基于在 Microsoft Word 中创建并维护的模板的通信。所有 Microsoft Word 模板都与参与者或案例相关联。当用户给参与者创建 Microsoft Word 通信时，就会过滤可用的模板列表，以便仅在列表中显示那些与参与者关联的模板。该应用程序支持与 Microsoft Word 集成，也就是说，它会根据要求自动打开和关闭 Microsoft Word。请注意，不会将 Microsoft Word 通信发送给具有可阻止他们接收邮件的通信异常的参与者。

通过作为管理一部分的应用系统属性配置，Microsoft Word 通信也可与内容管理系统集成。如果组织选择将附件与内容管理系统集成，会将生成的 Microsoft Word 文档存储到内容管理系统并可从其检索该文档。有关 Microsoft Word 通信的信息也可以与文档一起存储在内容管理系统中。例如，为其创建了 Microsoft Word 通信的案例参考号以及通信的通信方信息均可存储与此文档一起存储。有关与内容管理系统集成的更多信息，请参阅《Cúram 系统配置指南》和 Cúram Content Management Interoperability Services Integration Guide。

和形式通信一样的是，该通信也总是硬拷贝。与形式通信不同的是，在将其发送前，用户可定制 Microsoft Word 通信。用户创建 Microsoft Word 通信时，应用程序会从 Microsoft Word 模板检索文本创建一个 Microsoft Word 文档，向其填充应用程序的其他信息（例如参与者信息），方法是使用模板中定义的占位符。该应用程序突出显示已填充到文档中的文本。案例工作者可以根据需要访问和编辑现有文本，或添加新文本至文档，然后保存，并将此 Microsoft Word 通信发送至通信方。

第 4 章 通信模板

4.1 简介

通信模板用来创建发送给多个通信方的标准通信。标准通信的示例包括申请表单和注册确认信件。通信模板包含应用于经常使用的通信的设置、格式和式样，以保持相似的观感。基于模板的通信从一开始就消除了重新创建通信的需求。可对每个模板进行重复修改和使用。

给两种类型的模板提供了支持：XSL 模板和 Microsoft Word 模板。XSL 模板是用来生成形式通信的样式表；Microsoft Word 模板用来创建 Microsoft Word 通信。可在系统上对这些模板进行不同的管理。

4.1.1 XSL 模板

XSL 模板通常通过批处理来自动生成大量通信。XSL 模板包括了在通过模板产生的所有通信上显示的标准文本。它还包括引用现有数据的变量，比如，通信方姓名、地址、案例号和标识号（SSN 或 NINO）。这些数据通过模板进行单独存储。作为形式通信生成的一部分，模板中的变量用存储在应用程序服务器中的数据进行填充。

XSL 样式表开发者负责创建和维护这些模板。这是因为普通业务用户不熟悉 XSL 样式表开发。同样，业务用户不能修改通过 XSL 模板创建的形式通信。

因为系统可处理不通过业务用户输入的形式通信，因此这些模板消除了不必要的工作。

4.1.2 Microsoft Word 模板

与 XSL 模板相同的是，Microsoft Word 模板也可通过相同的模板创建许多通信。但是，通过 Microsoft Word 模板创建的通信是手动完成的。在将其发送前，业务用户可创建基于 Microsoft Word 模板的通信，并可对通信进行任何必要的修改。例如，如果在创建通信前业务用户和通信方有电话交流，可将该交流的详细信息添加到通信文本中。

Microsoft Word 模板也可包括可变数据。但是，请注意，一旦通过模板创建了 Microsoft Word 通信，数据就会成为通信本身的一部分。例如，如果 Microsoft Word 模板包括通信方的姓名和地址变量，通信方的真实姓名和地址，而不是变量，就会存储在通信文本中。

XSL 模板和 Microsoft Word 模板的另一个不同之处就是模板自身的管理。根据前面的叙述，XSL 模板的创建和维护需要 XSL 开发知识；Microsoft Word 模板在 Microsoft Word 中进行创建和维护。因此，任何具有管理特权和具有 Microsoft Word 技能的用户都可维护这些模板。

4.2 生成形式通信

XSL 模板用来通过 XSL 样式表生成大量形式通信。这些样式表包括指导以在其中插入特定信息的系统的变量。

作为形式通信生成过程的一部分，可从应用程序服务器检索由变量描述的特定数据，并与 XSL 样式表一同合并入 XML 文件中。例如，将通信方名称取代变量合并入 XML 文档中。这是形式通信生成过程中的第一个阶段。在下一阶段，应用程序 XML 服务器将 XML 转换成 PDF 格式。然后，可将 PDF 文档打印出来以邮寄或传真方式发送给通信方。

4.2.1 使用重新打印模板版本

重新打印形式通信就会重新开始如上描述的形式通信生成过程。当重新打印通信时，系统就会使用模板版本以确保在每次打印时，都可创建完全相同的通信。

首次打印通信时，就会为其分配模板版本号。任何时候重新打印通信，都会使用相同的模板版本号。例如，可通过注册确认信件的最新模板版本创建形式通信。无论是否对模板版本进行更改，未来的任何时候都可重新打印该同一个注册确认信件。

可通过形式通信来单独控制模板版本。将 XSL 模板添加到系统中时，就会将其作为模板的第一个版本进行保存。每次开发人员检出 XSL 模板，对其进行更改时，以及将其签入，就会创建新的版本。因此，如果通过模板创建形式通信，而且该模板将来会更改，版本号就会确保使用的是正确的版本，而不是最新的版本。

如果组织选择将形式通信与内容管理系统集成，生成的 PDF 文档就会保存到内容管理系统，并可从内容管理系统检索，以实现打印或预览目的。

4.3 使用模板创建 Microsoft Word 通信

Microsoft Word 模板用来创建大多数信息为标准信息的通信。这可包括显示在所有通过模板创建的通信中的文本，以及用数据填充的变量。

在 Microsoft Word 通信创建过程中，检索数据以填充模板中的变量，例如，可为这些变量检索真实的通信方姓名和地址。与形式通信不同的是，可由业务用户更改所有标准的文本，包括数据（只要通信仍为草稿格式）。一旦将 Microsoft Word 通信标记为发送时间，就不再能进行更改。

4.4 过滤可用模板

XSL 模板和 Microsoft Word 模板可与某些信息关联。当创建形式通信和 Microsoft Word 通信时，这可用于过滤可用的模板列表。

所有 Microsoft Word 模板都与参与者或案例关联。当用户给参与者或案例创建 Microsoft Word 通信时，就会过滤可用的模板列表，以便仅在列表中显示那些与参与者或案例关联的模板。

有过滤 XSL 模板的更多可用的选项。例如，可将 XSL 模板与特定的参与者和产品类型关联，例如，个人参与者类型。与个人参与者关联的 XSL 模板将对任何其他参与者类型不可用。为了使用该模板，用户必须给个人创建形式通信。

第 5 章 总结

5.1 摘要

下列是该指南中涵盖的主要概念的摘要:

- 通信是组织和参与者之间的信息交换。这些交换可以使用多种不同的格式，例如电话呼叫、传真、电子邮件等。
- 通信的类别是已记录的通信、电子邮件通信、形式通信和 Microsoft Word 通信。
- 通信可以是传入（由组织接收）或传出（由组织发出）。
- 所有的通信都有通信方并与案例或参与者相关。
- 可通过模板创建形式通信和 Microsoft Word 通信。
- 形式模版是 XSL 样式表；Microsoft Word 模板是 Microsoft Word 文档。

5.2 其他信息

本指南是对核心业务指南中涵盖信息的补充。这些文件如下:

《**Cúram 参与者指南**》

该指南涵盖了参与者功能的基本概念。

《**Cúram 系统配置指南**》

该指南涵盖了系统管理的基本概念。

《**Cúram 案例指南**》

该指南涵盖了案例处理的基本概念。

《**Cúram 财务指南**》

该指南涵盖了财务处理的基本概念。

《**Cúram 工作流程概述指南**》

该指南提供了工作流程概述。

《**Cúram Service Planning 指南**》

该指南提供了服务规划概述。

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 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 徽标以及可移植文档格式 (PDF) 是 Adobe Systems Incorporated 在美国和其他国家或地区的注册商标或/和商标。

Microsoft 和 Word 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