

IBM Cúram Social Program Management



# Cúram Supervisor Workspace 指南

*V 6.0.5*



IBM Cúram Social Program Management



# Cúram Supervisor Workspace 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 25 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
-------------	---

表 . . . . .	vii
-------------	-----

## 第 1 章 简介 . . . . . 1

1.1 用途 . . . . .	1
1.2 读者 . . . . .	1
1.3 先决条件 . . . . .	1
1.4 本指南中的章节 . . . . .	1

## 第 2 章 监管人工作区和角色 . . . . . 3

2.1 简介 . . . . .	3
2.2 工作指导的含义 . . . . .	3
2.3 Curam Supervisor Workspace . . . . .	3
2.4 监管人角色 . . . . .	3

## 第 3 章 使用监管人工作区来管理工作 . . . . . 5

3.1 简介 . . . . .	5
3.2 监管人工作区 . . . . .	5
3.3 监管人可以使用的任务功能 . . . . .	6
3.3.1 使用工作区查看任务 . . . . .	6
3.3.2 “任务详细信息”页面 . . . . .	6
3.3.3 预留任务 . . . . .	6
3.3.4 对任务取消预留 . . . . .	7
3.3.5 推迟任务 . . . . .	7
3.3.6 重新启动任务 . . . . .	7
3.3.7 将任务转发给备用目标 . . . . .	7
3.3.8 重新分配任务 . . . . .	7
3.3.9 关闭任务 . . . . .	7
3.4 查找任务和用户 . . . . .	7
3.4.1 任务搜索 . . . . .	7
3.4.2 用户搜索 . . . . .	7
3.4.3 用户选择 . . . . .	7
3.5 成批重新分配工作 . . . . .	8

## 第 4 章 管理案例的工作 . . . . . 9

4.1 简介 . . . . .	9
4.2 监管人工作区中的案例列表 . . . . .	9
4.3 案例工作区 . . . . .	9
4.4 将案例重新分配给新案例所有者 . . . . .	9
4.4.1 自动分配案例 . . . . .	9
4.5 为用户预留案例的已分配任务 . . . . .	10
4.6 查看案例的已预留任务 . . . . .	10
4.7 案例用户日程安排 . . . . .	10

## 第 5 章 管理带问题案例 . . . . . 11

5.1 简介 . . . . .	11
5.2 获取所有带问题案例的概述 . . . . .	11
5.2.1 热图 . . . . .	11
5.2.2 “带问题案例”列表 . . . . .	11
5.3 管理与单个案例关联的问题 . . . . .	11

5.3.1 按类型查看与案例关联的问题 . . . . .	11
5.3.2 按时效查看与案例关联的问题 . . . . .	12

## 第 6 章 管理带上诉案例 . . . . . 13

6.1 简介 . . . . .	13
6.2 获取所有带上诉案例的概述 . . . . .	13
6.2.1 热图 . . . . .	13
6.2.2 带上诉案例热图 . . . . .	13
6.2.3 “带上诉案例”列表 . . . . .	13
6.3 管理与案例关联的上诉 . . . . .	13
6.3.1 按类型查看与案例关联的上诉 . . . . .	13
6.3.2 按截止日期查看与案例关联的上诉 . . . . .	14

## 第 7 章 管理用户的工作 . . . . . 15

7.1 简介 . . . . .	15
7.2 用户工作区 . . . . .	15
7.3 预留任务 . . . . .	15
7.3.1 为用户预留已分配的任务 . . . . .	15
7.3.2 从工作队列为用户预留任务 . . . . .	15
7.3.3 为用户预留特定任务 . . . . .	16
7.4 任务重新分配的选项 . . . . .	16
7.4.1 重新定向用户的任务 . . . . .	16
7.4.2 转发用户预留的任务 . . . . .	16
7.4.3 重新分配用户预留的任务 . . . . .	16
7.4.4 转发已分配给用户的任务 . . . . .	16
7.4.5 将已分配任务重新分配给用户 . . . . .	17
7.5 任务分配阻止 . . . . .	17
7.6 管理用户设置 . . . . .	17

## 第 8 章 管理组织单位的工作 . . . . . 19

8.1 组织报告层次结构的角色 . . . . .	19
8.2 组织单位工作区 . . . . .	19
8.3 管理组织单位成员的已分配任务 . . . . .	19
8.4 为用户预留组织单位的已分配任务 . . . . .	19
8.5 查看组织单位的已预留任务 . . . . .	19
8.6 组织单位日程安排 . . . . .	19

## 第 9 章 管理工作队列的工作 . . . . . 21

9.1 简介 . . . . .	21
9.2 工作队列工作区 . . . . .	21
9.3 管理工作队列订阅 . . . . .	21
9.4 管理工作队列的已分配任务 . . . . .	21
9.5 预留工作队列中的任务 . . . . .	21
9.6 查看工作队列的已预留任务 . . . . .	21
9.7 工作队列日程安排 . . . . .	21

## 第 10 章 结论 . . . . . 23

10.1 概念摘要 . . . . .	23
10.2 功能摘要 . . . . .	23

## 声明 . . . . . 25

商标 . . . . . 27







---

# 表

1. 任务重新分配功能 . . . . .	16	2. 监管人功能. . . . .	23
-----------------------	----	-------------------	----



---

# 第 1 章 简介

---

## 1.1 用途

本指南旨在提供 Cúram Supervisor Workspace™ (Cúram 监管人工作区) 的业务概述。Cúram 监管人工作区旨在帮助监管人监视和管理他们所监管的用户、组织单位和工作队列的工作量。阅读本指南后, 读者应了解监管人可以如何使用工作区来通过案例和任务分配对下级用户的工作量进行监视和管理。

为了最好地理解此应用程序, 应首先完整阅读本指南。本指南并非旨在用作培训手册或用户指南。

---

## 1.2 读者

本指南面向组织雇用的业务分析员。读者应对于组织的业务需求具有充分的了解。还假定读者具有应用程序的基本知识。

---

## 1.3 先决条件

读者应当熟悉社会事业管理 (SEM) 的基本概念。读者还应当了解组织中的监管人如何通过案例和任务分配来管理工作量均衡。

为最好地理解本指南中所涵盖的主题, 阅读《Cúram 工作流程概述》、《Cúram 综合案例管理指南》、《Cúram 参与者指南》和《Cúram 组织管理指南》很有帮助。

---

## 1.4 本指南中的章节

以下列表描述本指南中的章节:

### 监管人工作区和角色

本章提供 Cúram 监管人工作区的概述, 以及有关组织中监管人角色的信息。

### 使用监管人工作区来管理工作

本章讨论监管人工作区。概述了应用程序中可用的工作管理原则和常规任务功能, 并说明了所有工作区中使用的任务和用户搜索。

### 管理案例的工作

本章概述监管人可以使用的案例工作管理功能, 包括案例重新分配。

### 带问题案例

本章概述旨在帮助监管人查看带有关联问题的案例的功能。

### 带上诉案例

本章仅在组织已安装 Cúram Appeals™ (Cúram 上诉) 模块时适用。本章概述旨在帮助监管人查看带有关联上诉案例的案例的其他功能。

### 管理用户的工作

本章概述监管人可以使用的针对用户的工作管理功能, 如案例和任务分配以及用户设置的管理。

### 管理组织单位的工作

本章概述监管人可以使用的组织单位工作管理功能。它涵盖用于管理工作的组织层次结构。

## 管理工作队列的工作

本章概述监管人可以使用的工作队列工作管理功能，包括工作队列订阅以及工作队列任务分配和预留。

---

## 第 2 章 监管人工作区和角色

---

### 2.1 简介

Cúram Supervisor Workspace 旨在帮助监管人监视和管理他们所监视的用户、组织单位和工作队列的工作。通过在系统中启用案例和任务分配，应用程序对监管人在管理工作量均衡方面提供支持。

---

### 2.2 工作指导的含义

工作指导是侧重于将案例和任务更有效地在其生命周期中移动的过程，这通过对组织对象的任务和案例工作量进行主动管理来完成。将通过案例和任务分配来实现工作量均衡，以便确保及时完成工作。

---

### 2.3 Curam Supervisor Workspace

Cúram Supervisor Workspace 使监管人可以管理向其报告的组织对象的案例和任务工作量。为管理案例、用户、组织单位和工作队列提供的许多功能都基于任务操作。图形和列表可帮助监管人分配案例和任务，以便更有效地管理这些案例和任务。

---

### 2.4 监管人角色

监管人角色旨在进行工作指导，并且可以访问 Cúram Supervisor Workspace 及其工作量管理功能。会在管理级别将此角色分配给用户。监管人帐户用于工作量管理而非案例工作。当监管人登录时，将显示监管人工作区。



---

## 第 3 章 使用监管人工作区来管理工作

---

### 3.1 简介

Cúram Supervisor Workspace 可帮助监管人将任务和案例定向到最有资格的用户或组。具有侧重点的案例和任务视图使监管人可以优先处理截止日期临近的工作。监管人工作区用作这些视图的门户网站。监管人可以从监管人工作区选择特定侧重点，例如所有带问题案例，或特定用户的当前任务。

---

### 3.2 监管人工作区

登录时，将为监管人显示监管人工作区，其中可以从导航栏访问多个备用工作区。

缺省情况下，将显示报告给该监管人的所有用户的列表。这包括：

- 监管人担任领导职位的任何组织单位中的所有用户。
- 监管人担任领导职位的任何组织单位的任何子单位中的所有用户。
- 其职位直接或间接向监管人职位报告的所有用户。

还将显示监管人的日历和快捷方式。

如果监管人未在组织单位中担任领导职位，那么该列表仅包含其职位直接向监管人职位报告的用户。

可用的备用视图有：

- 以下用户的列表：在监管人的组织单位中担任职位的用户，以及其职位直接或间接向监管人当前所担任职位报告的用户。
- 以下案例的列表：由报告给监管人的用户拥有的案例、由监管人拥有的案例或由监管人监管的案例。
- 以下组织单位的列表：监管人在其中担任领导职位的组织单位及其子单位（如果组织已决定将这些子单位包含在此视图中）。
- 以下工作队列的列表：监管人的用户已订阅的工作队列。

如果已安装 Cúram 上诉模块，那么还会提供带问题案例和带上诉案例的视图。

这些列表中每个列表的用途是提供概述信息以及各个工作区的链接。例如，在用户视图中，每个记录旁的“查看”链接使监管人可以访问该用户的用户工作区。

为每个列表显示的信息有：

#### 案例列表

参考号、产品、主要客户、开始日期和状态。

#### 用户列表

名称、已打开的案例数、已预留的任务数和已分配的任务数。

#### 组织单位列表

名称、状态和创建日期。

#### 工作队列列表

名称和工作队列中的任务数。

---

## 3.3 监管人可以使用的任务功能

对于所有工作管理类型，对任务生命周期的了解是有效处理任务以便均衡工作量的关键。

### 3.3.1 使用工作区查看任务

监管人可以使用多个不同的工作区，以帮助评估个人或组的工作量。工作区不仅提供概览，还提供更详细的列表，如在特定日期到期的所有任务的视图。每个工作区都使监管人可以专注于特定任务。例如，监管人可能希望评估某个用户本周的工作量，因此将查看为该用户预留的并且将在下周到期的所有任务。这些具有侧重点的视图可帮助监管人评估工作量，并且可以突出显示急需完成的优先任务。从工作区向下钻取可提供更详细的信息，从而使监管人可以重新分配案例和任务，以及监视详细的进度。

提供的工作区有：

- 案例工作区
- 用户工作区
- 组织单位工作区
- 工作队列工作区

#### 3.3.1.1 按月或按周查看任务

每个工作区的初始视图上的图形显示满足以下条件的所有相关已预留任务和已分配任务：其任务截止日期在当前日历周内，或在从当前周开始的当前日历月内。这些任务将显示在水平条形图中，每个条形都分为在该日或该周到期的已分配任务和已预留任务。如果将视图设置为显示当前周，那么将显示每日的任务量；如果是按月查看，那么将显示每周的任务量。应用程序管理员可以配置每周视图，以显示 5 天或 7 天的任务。

#### 3.3.1.2 查看已分配任务

每个工作区使监管人可以查看案例、用户、组织单位或工作队列的已分配任务。监管人可以访问各个“任务详细信息”页面以及为用户预留一个或多个任务。

#### 3.3.1.3 查看已预留任务

对于案例工作区、组织单位工作区和工作队列工作区，已预留任务的列表初始显示为一个水平条形图，其中每个条形都分为已打开的任务和推迟的任务。监管人可以从此图表向下钻取到已打开任务的列表和推迟任务的列表。监管人可以从任务列表页面再次向下钻取到各个任务页面。

用户工作区不使用已预留任务的条形图，而是改为提供已打开任务列表和推迟任务列表的直接链接。监管人可以从这些列表选择将任务转发给其他用户，或重新分配任务。

### 3.3.2 “任务详细信息”页面

可以在应用程序中任何列出某个任务的页面上访问“任务详细信息”页面。此页面使监管人可以管理各个任务，因为它包含监管人版本的标准任务管理功能，即转发、重新分配、预留、取消预留、推迟、重新启动、添加注释和关闭。它还显示任务标题详细信息和完整的任务历史记录。任务历史记录的事件以时间倒序显示，即从最晚的任务到最早的任务。

### 3.3.3 预留任务

监管人可以为用户预留任务。已预留的任务只能由拥有该已预留任务的用户执行。如果监管人感到用户已超负荷或落后于工作，那么此功能使监管人能够重新分配该用户的任务。相反，可以将任务预留给工作量比同事轻松的用户。



### 3.3.4 对任务取消预留

监管人可以对已预留的任务取消预留，以便使这些任务可再次由在预留之前将其分配给的任何用户或工作队列执行。

### 3.3.5 推迟任务

监管人可以指定应将已预留的任务推迟到将来的日期。该推迟的任务将仍然为用户预留，但现在位于其推迟任务的列表上。可以将任务安排为自动重新启动，即系统会在监管人指定的日期自动将任务状态从推迟设置为已打开。该任务将显示在用户的“已预留任务”列表页面上。

### 3.3.6 重新启动任务

监管人还可以手动重新启动推迟的任务。只能重新启动已推迟或已预留的任务。

### 3.3.7 将任务转发给备用目标

监管人可以将已预留或已分配的任务转发给岗位、职位、组织单位、用户或工作队列。如果已预留任务，那么将首先对该任务取消预留，从而使该任务可供将其转发到的组织对象使用。无法转发已关闭的任务。

### 3.3.8 重新分配任务

任务重新分配将调用该任务的初始分配策略。这会导致将该任务重新分配给由系统最初分配给的项（用户组或工作队列）。应注意，此操作与对任务取消预留不同。对任务取消预留会将该任务分配给在预留之前分配给的上一个组。重新分配任务将使用初始任务分配策略，如果这段时间中没有对分配策略或组进行任何更改，那么该策略通常会将该任务分配给曾分配给的第一个组。

### 3.3.9 关闭任务

监管人可以关闭由用户创建的任务。系统创建的任务无法以这种方式关闭，而是将在执行与该任务关联的操作后由系统自动关闭。

---

## 3.4 查找任务和用户

在需要特定任务或用户的详细信息的情况下，可以使用用户搜索和任务搜索功能来查找用户或任务。监管人可能希望搜索用户来为其分配任务或案例。此功能通过用户选择工具提供，该工具使监管人可以向组织中的用户分配任务。

### 3.4.1 任务搜索

任务搜索使监管人可以使用任务标识、案例参考号或参与者名称来搜索任务。搜索将返回满足搜索标准的任务的列表，并且可以从该列表访问每个任务的“任务详细信息”页面。

### 3.4.2 用户搜索

用户搜索使监管人可以按名字、姓氏、组织单位或岗位来搜索系统中的任何用户。搜索将返回满足搜索标准的用户或用户列表，并且可以从该列表访问每个用户的用户工作区。

### 3.4.3 用户选择

用户选择使监管人可以按名字、姓氏、组织单位或岗位来搜索并选择系统中的任何用户。用户选择功能通常用于任务或案例分配、预留或转发的上下文中。

---

## 3.5 成批重新分配工作

在工作负载管理期间，监管者可能需要为特定用户成批重新分配案例或转发任务。例如，如果用户因意外外出（例如生病），他们的工作需要分配给团队内其他成员。监管者工作空间提供了一些操作，可用于成批重新分配案例和转发任务。由于系统性能原因，这些操作不是由系统在线执行的，而是推迟处理或批处理，具体根据选中的项目数而定。成批重新分配需以批处理方式执行时此阈值为可配置参数，因此可以根据客户系统配置设置该阈值。当选中的项目数小于或等于阈值时，该成批重新分配会延迟处理。当选中的项目数超过阈值时，该成批重新分配会以批处理方式进行。此阈值对监管者可视，以允许在执行成批重新分配时做出知情决策。

当安排案例稍后重新分配时，系统不会再次阻止它出现在成批重新分配列表，也不会由案例工作者在线重新分配，直至初次重新分配完成为止。同样，当安排任务稍后转发时，系统不会再次阻止它出现在成批转发列表，也不会由案例工作者在线转发，直至初次任务转发完成为止。

---

## 第 4 章 管理案例的工作

---

### 4.1 简介

监管人可能负责大量案例。Cúram Supervisor Workspace 提供一个案例过滤器。这使监管人可以专注于特定案例组。从这样的一个已过滤列表中，可以使用案例工作区来查看案例。这使监管人可以管理和分配案例的工作量。除此任务功能以外，案例工作区还为监管人提供将案例重新分配给新所有者的功能。可以通过选择新用户来手动实现此目的，也可以通过选择案例自动重新分配来实现。最后，案例用户日程安排使监管人可以查看在该案例中具有角色的用户的活动。

---

### 4.2 监管人工作区中的案例列表

监管人管理以下案例的工作：

- 由监管人拥有并监管的案例。
- 由监管人的某个用户拥有的案例。
- 由监管人的某个职位拥有的案例。
- 由监管人的某个组织单位拥有的案例。
- 由监管人的某个工作队列拥有的案例。

为保持系统性能，监管人必须按案例所有者过滤案例。此外，还可以按产品和案例状态来过滤这些案例。过滤使监管人可以同时管理一组案例，例如，状态为已批准的所有案例。

---

### 4.3 案例工作区

案例工作区使监管人可以评估与案例关联的任务工作量，以及按他/她认为合适的方式分配这些任务。可以查看与该案例关联的任何问题，并在必要时进行重新分配。监管人还可以访问案例用户日程安排，它列出在该案例中具有角色的所有用户的活动。还可以将案例本身重新分配给其他用户。

---

### 4.4 将案例重新分配给新案例所有者

监管人可以将案例重新分配给新所有者。监管人可以将案例重新分配给他们选择的所有者，也可以指示系统自动将案例重新分配给新案例所有者。

#### 4.4.1 自动分配案例

监管人可以选择让应用程序自动重新分配案例。随 Cúram Supervisor Workspace 提供的缺省处理将根据几个简单的规则来重新分配案例：

1. 已分配的案例数：系统会将案例重新分配给已分配案例数最少的用户。
2. 已预留的任务数：如果多个用户具有最少的案例数，那么系统将检查其已预留的任务，并将案例分配给已预留任务数最少的用户。
3. 已分配的任务数：如果多个用户具有最少的已预留任务数，那么系统将检查其已分配的任务，并将案例分配给已分配任务数最少的用户。
4. 如果多个用户具有最少的已分配任务数，那么系统会将案例随机分配给这些用户的其中某个用户。

对于根据这些规则重新分配的案例，会将这些案例分配给当前工作量最少的用户，从而可帮助监管人均衡其用户的工作量。请注意，可以定制自动重新分配过程，以符合组织的需求。

---

## 4.5 为用户预留案例的已分配任务

监管人可以将与某个案例关联的全部或部分任务（包括已分配的任务）预留给新用户。监管人可以从监管人的用户列表中选择相应用户，或搜索组织中的任何用户。

---

## 4.6 查看案例的已预留任务

监管人可以在“案例的已预留任务”页面中查看与案例关联的已预留任务。此页面显示一个图形，该图形会将已打开并推迟的任务显示为按案例用户分解的条形图。监管人可以使用该图表来向下钻取到每个用户的已打开和推迟的任务的列表，并且可以查看每个任务的详细信息。监管人还可以将已预留的任务转发给其他用户。

---

## 4.7 案例用户日程安排

案例用户日程安排显示在一周中为对案例具有角色的每个用户安排的活动数。该页面最初显示当前周的信息，监管人可以使用“上一周”和“下一周”链接来以一周的时间间隔向前或向后移动，以便查看历史活动和未来活动。单击某个用户的“周内活动”链接将打开该用户的日历。

---

## 第 5 章 管理带问题案例

---

### 5.1 简介

为确保案例顺利进展，如果监管人能够将案例同与其连接的问题隔离，那么将很有用。必须解决与案例关联的问题，才能将原始案例在其生命周期中移动。Cúram Supervisor Workspace 使监管人可以查看所有带问题案例，以及与单个案例关联的问题。

---

### 5.2 获取所有带问题案例的概述

带问题案例使用热图和列表来显示带问题案例，这些案例根据与案例关联的问题数排列。这可以帮助监管人为需要更多工作的案例确定优先级。监管人可以从热图或列表向下钻取到各个案例的“案例问题”页面。可以按类型和按时效查看案例问题，必要时还可以从此处对其进行重新分配。

#### 5.2.1 热图

“带问题案例”页面是由监管人管理并具有关联问题的本周注册所有案例的图形表示。热图根据与每个案例关联的问题数进行颜色分级。关联的问题数最多的案例将标记为红色，而问题数最少的案例将标记为蓝色。这使得监管人可以快速识别当前哪些案例将需要更多的工作。监管人可以在热图上向下钻取到每个案例的“案例问题”页面，以获取有关与该案例关联的问题的更详细信息。监管人还可以选择查看单日而非整个星期的热图。

监管人可以使用“上一周”和“下一周”链接来查看不同的星期。

#### 5.2.2 “带问题案例”列表

“带问题案例”列表显示当前星期中注册并具有关联问题的案例。该列表根据与每个案例关联的问题数按降序排列。与热图一样，监管人可以在多个星期期间浏览，并可以向下钻取到每个案例的“案例问题”页面。

##### 5.2.2.1 “按日期排列的带问题案例”列表

监管人可以向下钻取以查看单日内注册并带有问题的案例。可以通过热图或按与每个案例关联的问题案例数排列的列表方式，查看“按日期排列的带问题案例”页面。可以直接从这两个视图访问每个案例的“案例问题”页面，并且可以重新分配单个或多个问题。

---

### 5.3 管理与单个案例关联的问题

监管人可以从上文所述的热图和列表向下钻取到与某个案例关联的问题的列表。监管人可以按类型或时效分组查看这些问题。

#### 5.3.1 按类型查看与案例关联的问题

按类型查看与案例关联的问题，使监管人可以快速评估在此案例中哪种类型的问题最常发生，以便可以有效地解决这些问题。可以通过条形图或列表的方式按类型查看案例问题。监管人可以从条形图向下钻取到特定类型的问题的列表。这使监管人可以将特定类型的全部或部分问题案例重新分配给专门从事这种类型工作的单个用户。监管人还可以使用自动重新分配选项来重新分配问题。

还可以用按类型排序的基本列表的方式来查看案例问题。

### 5.3.2 按时效查看与案例关联的问题

可以将与案例关联的问题作为按问题时效排列的列表查看。这使监管人可以确保最早的问题得到迅速解决。

---

## 第 6 章 管理带上诉案例

---

### 6.1 简介

如果已安装 Cúram 上诉，那么 Cúram Supervisor Workspace 为监管人提供上诉管理功能。

为确保案例顺利进展，如果监管人能够将案例同与其连接的上诉隔离，那么将很有用。必须完成与案例关联的上诉程序，才能将原始案例在其生命周期中移动。Cúram Supervisor Workspace 使监管人可以查看所有带上诉案例，以及与单个案例关联的上诉。

---

### 6.2 获取所有带上诉案例的概述

带上诉案例使用热图和列表来显示带上诉案例，这些案例根据与每个案例关联的上诉数排列。这可以帮助监管人为需要更多工作的案例确定优先级。监管人可以从热图或列表向下钻取到各个案例的“案例上诉”页面。可以按类型和按截止日期查看案例上诉，必要时还可以从此处对其进行重新分配。

#### 6.2.1 热图

“带上诉案例”页面是由监管人管理并具有关联上诉的所有案例的图形表示。热图根据与每个案例关联的上诉数进行颜色分级。关联的上诉数最多的案例将标记为红色，而上诉数最少的案例将标记为蓝色。这使得监管人可以快速识别当前哪些案例将需要更多的工作。监管人可以在热图上向下钻取到每个案例的“案例上诉”页面，以获取有关与该案例关联的上诉的更详细信息。

#### 6.2.2 带上诉案例热图

带上诉案例热图显示具有关联上诉的案例。监管人可以使用该热图来向下钻取到与每个案例关联的上诉。

#### 6.2.3 “带上诉案例”列表

“带上诉案例”列表显示具有关联上诉的案例。该列表根据与每个案例关联的上诉数按降序排列。与热图一样，监管人可以向下钻取到每个案例的“案例上诉”页面。

---

### 6.3 管理与案例关联的上诉

监管人可以从上文所述的热图和列表向下钻取到与某个案例关联的上诉的列表。监管人可以按类型或截止日期分组查看这些上诉。

#### 6.3.1 按类型查看与案例关联的上诉

按类型查看与案例关联的上诉，使监管人可以快速评估在案例中哪种类型的上诉最常发生，以便可以有效地解决这些上诉。可以通过条形图或列表的方式按类型查看案例上诉。监管人可以从条形图向下钻取到特定类型的上诉的列表，并访问上诉详细信息。监管人可以根据类型重新分配上诉。这使监管人可以将特定类型的全部或部分上诉案例重新分配给专门从事这种类型工作的单个用户。监管人还可以使用自动重新分配选项来重新分配上诉。

还可以用按类型排序的基本列表的方式来查看上诉。

### 6.3.2 按截止日期查看与案例关联的上诉

可以将与案例关联的上诉作为按上诉截止日期排列的列表查看。监管人可以向下钻取到每个上诉的上诉案例主页。



---

## 第 7 章 管理用户的工作

---

### 7.1 简介

用户工作区使监管人可以注重于管理各个用户的工作量。任务图形用于提供用户任务的概览。将显示用户订阅的工作队列。应用程序使监管人可以为用户预留一个或多个任务。任务重新定向可用于将任务重新定向给监管人选择的其他用户。可以创建分配阻止，从而阻止向某个用户分配任何任务。

用户工作区还使监管人可以查看用户的日历。最后，它还可用于访问用户设置，可调整这些设置以反映用户不断变化的技能、工作模式和职责。

---

### 7.2 用户工作区

用户工作区使监管人可以监视用户的工作以及管理用户的任务。针对用户的功能包括工作队列订阅、任务重新定向、任务分配阻止以及从用户的已分配任务和他/她订阅的工作队列进行任务预留。监管人可以为用户分配、预留任务和对任务取消预留，以均衡其工作量。

监管人可以通过任务图形来监视用户的工作量。这些图形为监管人提供当前星期或月份的用户工作量的概览。监管人可以从这些图形访问单日或单周的更详细信息，以及向下钻取到特定任务的详细信息。

用户工作区包含用户订阅的工作队列的列表。该列表使监管人可以查看每个工作队列的工作队列用户区。监管人还可以为用户对列出的任何工作队列进行退订。此功能使监管人可以从用户角度来管理工作队列订阅。

第二个列表显示用户所属的所有组织单位。该列表使监管人可以查看显示的每个组织单位的组织单位工作区。

---

### 7.3 预留任务

在管理用户任务工作量的过程中，Cúram Supervisor Workspace 使监管人可以为用户预留任务。监管人可以选择执行以下操作：

- 从用户的已分配任务列表中预留多个任务。
- 从工作队列中预留多个任务。
- 选择特定任务以便为用户预留。

所有这三个预留功能的目标都是使特定用户负责完成任务中描述的工作。

#### 7.3.1 为用户预留已分配的任务

监管人可以从用户的已分配任务列表中为该用户预留多个任务。监管人可以选择根据优先级或为任务分配的时间长度来从此列表预留任务。此功能使监管人可以选取要预留的任务数，但监管人无法选择具体的任务。因此，应该将此功能用于以下情况中：监管人确信用户具有完成已分配任务列表中所有任务的技能。

#### 7.3.2 从工作队列为用户预留任务

监管人可以从工作队列中为用户预留多个任务。此功能可用于帮助清除已超负荷的工作队列中的任务。与从已分配任务列表中预留任务一样，监管人可以选取要预留的任务数，但是无法选择具体的任务。

### 7.3.3 为用户预留特定任务

监管人可以为用户预留特定任务。此功能使监管人可以将可能需要特殊技能或知识的任务预留给适当的用户。

## 7.4 任务重新分配的选项

管理用户的工作量时，有时需要将为该用户分配或预留的任务重新定向到其他用户。监管人工作区提供三个主要的任务重新分配功能：重新定向、转发和重新分配。下表中概述了这些功能，以对它们的用途进行比较。下文的子节中提供了每个功能的更详细描述。

表 1. 任务重新分配功能

操作	任务类型	目标	注释
重新定向用户任务	用户的所有已分配任务。在重新定向期间，将分配给该用户的所有任务。	监管人选择的用户。	可以对重新定向限定时间范围。重新定向不影响用户的已预留任务。
转发任务	已预留任务或已分配任务	监管人可以选择任何分配目标，例如用户、职位、岗位、组织单位或工作队列。	可以转发单个或多个任务。
重新分配任务	已预留任务或已分配任务	由分配策略选择的分配目标。	可以重新分配单个或多个任务。

### 7.4.1 重新定向用户的任务

任务重新定向使监管人可以将任务从一个用户重新定向到另一个用户。对于年假等情况，此功能很有用。监管人可以指定开始日期和结束日期，并选择要重新定向到的用户。当重新定向变为活动后，会将当前分配给第一个用户的所有任务从该用户的收件箱中除去，并添加到第二个用户的已分配任务列表中。当重新定向处于活动状态时，不会向原始用户分配任何新任务；相反，任务将分配给第二个用户。为原始用户预留的任何任务将仍保持为其预留的状态。监管人可能希望考虑转发或重新分配这些已预留的任务。

可以将任务重新定向设置为在将来日期开始，无限期运行或运行有限的一段时间。监管人可以在“任务重新定向”页面上查看活动和暂挂重新定向的列表。“任务重新定向历史记录”页面上将显示活动、暂挂和已到期重新定向的完整列表。监管人可以除去任何活动或暂挂的任务重新定向。

### 7.4.2 转发用户预留的任务

可以将用户预留的任务转发给备用目标。可以将单个或多个已预留任务转发给其他用户、职位、岗位、组织单位、工作队列或分配目标。如果监管人注意到某个用户已超负荷，或某个用户具有的已预留任务最好由其他用户处理，那么他/她可以选择将该用户的部分已预留任务转发给其他用户。

### 7.4.3 重新分配用户预留的任务

还可以重新分配用户的已预留任务，此操作将调用初始任务分配策略。当监管人没有想到更有资格处理任务的任何具体用户或单位时，或已错误地将任务分配给用户并且监管人不确定负责该类型任务的单位时，重新分配可能是一个替代转发的好方法。监管人可以输入注释来说明重新分配任务的原因，该注释将记录在任务历史记录中。

### 7.4.4 转发已分配给用户的任务

可以将已分配给用户的任务转发给备用目标。可以将单个或多个已分配任务转发给其他用户、职位、岗位、组织单位、工作队列或分配目标。如果监管人注意到某个用户已超负荷，并因此无法完成为其分配的所有任务，那么他/她可以选择将该用户的部分已分配任务转发到别处。

## 7.4.5 将已分配任务重新分配给用户

还可以重新分配用户的已分配任务，此操作将调用初始任务分配策略。例如，如果任务先前是从其他源重新分配而来，那么重新分配是将该分配还原回其原始设置的一种方便的机制。

---

## 7.5 任务分配阻止

在某些情况下，监管人可能希望停止向某个用户分配任务，而不希望指定要将其分配任务的其他用户。任务分配阻止使监管人可以确保从指定时间和日期开始不会向个别用户分配任何任务。像任务重新定向一样，任务分配阻止可以设置为在将来日期开始，并且可以运行到指定的结束时间，或可以无限期运行。将删除已阻止用户的任何现有任务分配，并且不会为已阻止用户创建任何新任务分配记录。

可以在“任务分配阻止”页面上查看当前和暂挂分配阻止的列表，并且可以在“任务分配阻止历史记录”页面上查看当前、暂挂和已到期分配阻止的完整列表。监管人可以清除活动或暂挂的分配阻止。

---

## 7.6 管理用户设置

监管人可以查看更多的用户信息以帮助做出基于事实的决策，并且可以编辑某些用户设置。

监管人可以编辑的用户设置：

- 用户技能。
- 用户工作模式。
- 用户案例批准规则。
- 用户证据批准规则。

监管人还可以访问用户日历中活动的详细信息，以便评估该用户是忙碌还是可以接受更多工作。监管人无法安排新活动或从日历除去活动。可以在管理级别配置其他用户设置。



---

## 第 8 章 管理组织单位的工作

---

### 8.1 组织报告层次结构的角色

在大型组织中，信息在报告层次结构中向上和向下移动。工作通常分配给组织单位、岗位或职位而非分配给个人。监管人负责评估为其组织单位分配的工作。他们首先确定该工作是否相关，其次确定是否将该工作重新定向到更适合的单位，最终确定将适合其团队的工作定向到单位中具有相应技能集合的个人。监管人应了解组织结构，以便有效地重新定向工作。了解其他组的工作将使监管人可以将工作正确地重新分配给其他分配目标。

---

### 8.2 组织单位工作区

组织单位工作区使监管人可以管理组织单位的工作。该工作区包含该单位的关键详细信息，以及所有成员、其职位及详细联系信息的列表。管理组织单位的工作将通过管理单位成员的工作来实现。

---

### 8.3 管理组织单位成员的已分配任务

监管人可以监视为组织单位分配的任务，以及为他/她管理的用户预留任务。监管人将评估为组织单位分配的工作，并将工作定向到最有资格完成该工作的个人。

---

### 8.4 为用户预留组织单位的已分配任务

监管人可以将分配给组织单位的全部或部分任务预留给单个用户。监管人可以从监管人的用户列表中选择用户，或搜索组织中的任何用户。

---

### 8.5 查看组织单位的已预留任务

监管人可以在“组织单位的已预留任务”页面上查看组织单位的已预留任务。此页面显示一个图形，该图形会将已打开并推迟的任务显示为按用户分解的条形图。监管人可以使用该图表来向下钻取到每个用户的已打开或推迟的任务的列表，并且可以查看每个任务的详细信息。

---

### 8.6 组织单位日程安排

监管人可以使用组织单位中所有用户的组日程安排，该组日程安排提供该星期用户活动的概述。页面将缺省为当前星期，但可以使用“上一周”和“下一周”链接来以一周的时间间隔向前或向后浏览。



---

## 第 9 章 管理工作队列的工作

---

### 9.1 简介

从 Cúram Supervisor Workspace，监管人可以访问监管人的用户所订阅工作队列的列表。该列表仅包含活动的工作队列。

对工作队列的工作进行管理涉及将分配给该工作队列的任务预留给订阅该工作队列的用户。工作区中的任务图形和列表将提供已分配任务的概述。

---

### 9.2 工作队列工作区

工作队列工作区包含有关工作队列的关键详细信息，包括工作队列的所有者以及为工作队列设置的灵敏度级别。工作队列工作区还指示用户是否可以订阅该工作队列。要查看工作队列工作区，监管人的帐户至少必须具有与为工作队列设置的灵敏度级别相同的灵敏度级别。如监管人的灵敏度级别一样，工作队列的灵敏度级别和所有权都在管理级别设置。

---

### 9.3 管理工作队列订阅

如果系统管理员允许用户订阅工作队列，那么可以使用新订阅用户功能来向工作队列轻松添加用户。与此类似，可以使用随订户列表提供的退订功能来从工作队列除去用户。

---

### 9.4 管理工作队列的已分配任务

已分配给工作队列但尚未由用户预留的任务将显示在“工作队列的已分配任务”页面上的列表中。从此列表查看每个任务的详细信息，并且可以为用户预留各个任务。

---

### 9.5 预留工作队列中的任务

可以使用预留任务功能将工作队列中的多个任务预留给单个用户。监管人可以从向其报告的所有用户的列表中选择用户，或使用用户搜索来搜索组织中的任何用户。将从为该工作队列分配的所有任务的列表中选择要为用户预留的任务。

---

### 9.6 查看工作队列的已预留任务

监管人可以通过“工作队列的已预留任务”页面查看从工作队列预留的任务。此页面显示一个图形，该图形会将已打开并推迟的任务显示为按用户分解的条形图。监管人可以使用该图表来向下钻取到每个用户的已打开或推迟的任务的列表。监管人可以从这些列表进一步向下钻取，以查看每个任务的详细信息。

---

### 9.7 工作队列日程安排

监管人可以使用订阅工作队列的所有用户的组日程安排，该组日程安排提供该星期用户活动的概览。页面将缺省为当前星期，但可以使用“上一周”和“下一周”链接来以一周的时间间隔向前或向后浏览。单击日程安排上的“周内活动”链接会向监管人显示用户的日历。





---

## 第 10 章 结论

---

### 10.1 概念摘要

以下是本指南中涵盖的概念的摘要:

- Cúram Supervisor Workspace 通过提供有效均衡用户工作量的工具来为监管人提供帮助。
- 这包括用于监视案例和任务以及将它们在其生命周期中移动的工具。
- Cúram Supervisor Workspace 由以下工作区构成: 监管人工作区、案例工作区、用户工作区、组织单位工作区和工作队列工作区。
- 应用程序还包括用于跟踪问题的热图。如果已安装 Cúram 上诉模块, 那么监管人工作区包括用于管理带上诉案例的功能。

---

### 10.2 功能摘要

下表是 Cúram Supervisor Workspace 中提供的部分功能的摘要。

表 2. 监管人功能

功能	参与者	工作区
预留任务	监管人对用户	案例工作区、用户工作区
转发任务	监管人对用户、组织单位、工作队列、岗位或职位	案例工作区、用户工作区
重新分配任务	监管人对用户、组织单位、工作队列、岗位或职位	用户工作区
重新分配案例	监管人对用户	案例工作区、用户工作区、带问题案例、带上诉案例
重新定向任务	监管人对用户	用户工作区
阻止任务分配	监管人对用户	用户工作区
创建或修改用户技能	监管人对用户	用户工作区
创建或修改用户工作模式	监管人对用户	用户工作区
创建或修改用户案例批准规则	监管人对用户	用户工作区
创建或修改用户证据批准规则	监管人对用户	用户工作区
为用户进行工作队列的订阅或退订	监管人对用户和工作队列	用户工作区、工作队列工作区



---

## 声明

本信息是为在美国提供的产品和服务编写的。IBM 可能在其他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中所描述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 国际软件许可证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得的数据可能会有明显的不同。某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。实际结果可能会有所差异。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。

所有涉及 IBM 将来方向或目标的声明都可能会更改或撤销而不作任何通知，仅代表目的和目标

显示的所有 IBM 价格都是 IBM 建议的最新零售价，可随时更改而不另行通知。经销商的价格可能会有所不同。

本信息仅适用于规划目的。在所述产品可用之前，此处的信息可能会更改。

本信息包含日常商业运作所使用的数据和报表的示例。为了尽可能全面地说明这些数据和报告，这些示例包含个人、公司、商标和产品的姓名或名称。所有这些姓名或名称都是虚构的，与实际商业企业所用的姓名/名称和地址的任何雷同纯属巧合。

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，而无须向 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、服务能力或功能。这些实例程序“按现状”提供，不附有任何种类的保证。IBM 对于因使用这些样本程序所造成的任何损害赔偿均不负责。

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，那么图片和彩色图例可能无法显示。

---

## 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的商标或注册商标。其他产品名称和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 上的“版权和商标信息”（网址为 <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>）中提供了最新的 IBM 商标列表。

其他名称可能是其对应所有者的商标。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