

夏威夷州福利、就业和支持 服务司

以前所未有的速度为市民提供重要福利

概述

需求

夏威夷州希望更快速地为接受者寻求可影响其终生的福利，但却受制于低效的纸质流程，进而妨碍了对市民案例的深入洞察。

解决方案

借助 Imagine Solutions 的 Encapture 和 IBM Enterprise Content Management 软件，该组织可实现案例管理的自动化，从而确保在任何位置均可获得有关市民案例的全方位视图。

优势

将发放具体福利的及时率提高 31%。90% 以上的案例可在同一天内完成处理。同时，还可帮助该组织在不增加员工的情况下能够处理更多案例。

福利的作用是向弱势公民提供生命线，但在资源有限的情况下，如何尽快向人们提供他们所需的帮助？

夏威夷州已经意识到福利可能会影响市民的终生，因此希望改善这些案例的管理方式。为了实现这个目标，该组织需要解决当前纸质流程十分低效的问题。

借助基于 IBM Watson™ Foundations 软件而构建的集中式自动化案例管理解决方案，夏威夷州已获取了可改善市民体验的工具。如今，该组织的员工可利用各个分支机构的综合案例视图，来改善福利案例处理的速度和准确性。在后台，同样也发生了一些重大变化：夏威夷州已显著降低了纸质文件搜索、传送和储存方面的需求，正在不断推动并实现更为动态、高效的工作方式。

在过去，在市民帮助请求的立即可见性方面，存在诸多不足，这阻碍了对可疑活动的及时识别和调查。通过实时访问所有市民文件（无论其位于何处），BESSD 现在可确保真正需要经济援助的人士能够得到相应的经济援助。



解决方案组件

软件

- IBM® Case Manager
- IBM Datacap Taskmaster Capture
- IBM FileNet® Content Manager
- Imagine Solutions' Encapture

IBM Business Partner

- Imagine Solutions
-

变革的时代

夏威夷州公众服务部福利、就业和支持服务司 (BESSD) 每年可处理数万个经济援助和补充营养救助项目 (SNAP) 案例，因此必须管理繁重的工作负载，也需要处理对于相应市民而言非常重要的案例。

以前，BESSD 团队只能依赖于人工方式来管理纸质记录，因此会产生处理延误和错误，而且可能影响夏威夷州福利、就业和支持服务司所能提供的服务质量。

以前，BESSD 社会工作者通常利用福利申请人来收集信息，以人工方式来复制并组合文档，并将这些纸质文件保存在狭小的空间内。文件经常会在各个位置之间搬来搬去，在此期间可能还会产生费用并延误工作。

向 BESSD 求助的市民无法接受延误，因为他们非常依赖于食品、住所和重要儿童福利。不过，由于福利发放方面（尤其是 SNAP 案例）的流程效率低下，导致出现了市民无法接受的延误。

对于常规的 SNAP 案例，夏威夷州需要在 30 天内发放福利，并在七天内发放紧急情况的福利。在 2011 年，SNAP 福利发放的及时率平均降至 66%，远低于联邦政府可接受的下限 - 95%。

采用新方法

夏威夷州决定做出根本性的改变，采用支持集中化控制的自动化案例管理工具来取代纸质流程。该解决方案以 IBM Premier Business Partner Imagine Solutions 的 Encapture 产品、IBM® Case Manager、IBM Datacap Taskmaster Capture 和 IBM FileNet® Content Manager 软件为基础，支持各个 BESSD 位置案例文件的集成式捕捉、传送、查阅和归档。

利用 Imagine Solutions' Encapture，BESSD 可在其各个分支机构远程捕捉相关案例文件。实施后四个月内，员工扫描了近 300,000 文件，每周平均新增 7,000 个新文件。

IBM Datacap Taskmaster Capture 软件用于进一步捕捉此类文件，进而根据与福利申请有关的 25 种最常见的文件自动对内容进行分类。该解决方案还可从所捕捉的内容中提取重要业务数据，这些数据可用于驱动下游案例管理任务。

为电子案例数据提供企业级存储库，IBM FileNet Content Manager 有助于该组织遵从新的文件安全标准。最后，该解决方案的核心部分是 IBM Case Manager 软件，该软件可为 BESSD 提供强大的案例管理功能。

解决方案的作用

Imagine Solutions 可帮助 BESSD 运行试点计划，并提供实践培训来解决组织员工技术技能缺乏的问题。

该解决方案融合了创新型交易捕捉技术，可实现内容捕捉与业务流程的无缝集成，并快速地收集和利用非结构化内容。

借助 IBM 和 Imagine Solutions，BESSD 可充分利用每次市民互动，从而确保案例工作者无需重复询问相同的问题。同时，还可从任何位置访问所有案例，进而改善了员工协作水平并降低了文件传送需求。

端到端视图

现在，该系统的 490 位授权用户均可访问其案例工作负载的综合视图，然后借助该视图安排其日常工作。

在处理福利案例的过程中，发生延误的常见原因是需要添加申请人的文件，比如出生证明等等。过去，员工必须在随后采取相应的措施来确保新增文档的安全性，并未使用统一的方法。现在，他们能够突出显示所缺失的文件，在所需的材料全部到位之前，这些缺失的文件均会作为未决行动予以显示。

通过向社会工作者提供每个案例的即时、全方位视图，并突出显示需要进一步采取行动的案例，BESSD 可帮助社会工作者显著提高工作效率。借助更具系统性的工作负载管理方法，该组织无需增加员工人数，便可处理更多案例。

实现前所未有的高效

该解决方案可发掘 BESSD 的高效潜力。由于可以从任何位置访问案例，因此可减少员工的文件搜索和传送需求，从而大幅节省时间和资金。

最重要的是，社会工作者可即时获取他们成功处理福利申请所需的信息，从而可更快地交付更优质的服务。

BESSD 现在能够以前所未有的速度发放 SNAP 福利，已将及时率从 66% 提高至 97%，并将付款错误率降低至 4% 以内。更高的准确性可确保市民得到合理数量的支持，同时响应性的改善意味着市民可及时得到食物。

关于 BESSD

福利、就业和支持服务司 (SNAP) 是夏威夷州公众服务部的最大部门。该部门的员工和管理人员致力于通过针对不同人群的 9 个计划提供系列服务，其目的在于按月为客户提供福利，满足他们的食品、住所和儿童福利以及就业支持、工作培训和依赖转移和预防等诸多基本需求。

如欲了解更多信息，敬请访问 humanservices.hawaii.gov/bessd

关于 Imagine Solutions

Imagine Solutions 可提供创新型的企业内容管理 (ECM) 技术解决方案，这些解决方案有助于改善文件密集型业务流程的自动化和敏捷性水平。作为备受赞誉的 IBM 主要业务合作伙伴，该公司专注于帮助客户改善信息质量、运营效率和对合规风险的响应。

如欲了解有关 Imagine Solutions 产品、服务和解决方案的更多信息，敬请访问：www.imaginesolutions.com

有关更多信息

如欲了解有关 IBM Enterprise Content Management 解决方案的更多信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站：ibm.com/software/ecm



© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

美国印刷
2014 年 10 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、FileNet 及 IBM Watson 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档是首次发布日期之版本，IBM 可能会随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

客户示例引用仅供说明之用。实际性能结果可能因特定的配置和操作条件而有所不同。用户需通过 IBM 产品和项目评估和验证其他任何产品或项目的运行情况。本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品保证符合随附提供的协议中的条款和条件。

客户应负责确保与适用法律和法规的合规性。IBM 并不提供法务建议，亦不承诺或保证其服务或产品可确保符合任何法律或法规。



请回收利用
