



## 信息技术和电信事宜年度报告

### 秘书处的报告

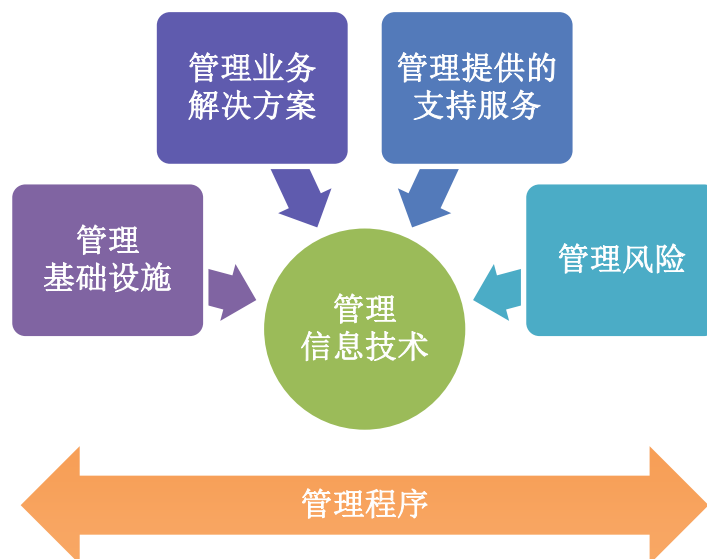
1. 执行委员会规划、预算和行政委员会在其 2013 年 1 月第十七次会议上建议秘书处提交信息技术和电信事宜年度报告。本报告从全球和地方两个层面阐述信息技术如何通过创造高效技术环境和为整个世卫组织实施有针对性的解决方案来协助本组织实现其战略卫生和行政目标。

### 信息技术

2. 秘书处的信息技术职能着重于五个主要领域（图 1）。

图 1

#### 世卫组织信息技术的五个主要领域



**基础设施。**这些服务是开展其它服务的基础。基础设施包括网络联通、电话、会议、大会、电子信息、文件和打印服务、身份和访问管理、代管以及合作工具。

**业务解决方案。**这些是为职员和其它伙伴实体开发的应用程序和工具，通过输入数据、产生交易和编制报告来管理业务。例如，全球管理系统便属于这一范畴。

**支持服务。**向终端用户提供的任何服务、应用程序或工具都必须获得支持。必须提供适当的培训和适度的服务台支持以便终端用户能够从信息技术解决方案中获取最大收益。

**风险。**信息技术服务必须可及、可靠和稳定。本组织在保护其资产和信息的同时，投资于一系列能确保持续开展服务的举措。例如，使用远程访问权标进入世卫组织系统等措施提供了额外的安全保护。

**程序。**为确保能按时和高质量实施项目，确保以成本效益好的方式开展服务，以及确保种种变化不会干扰职员的工作，确立了一些程序，诸如项目、服务和变化管理程序等，以便掌控各项活动。

## 信息技术的发展方向

3. 信息技术的作用在不断演变。以前将之视为向终端用户提供服务的机制，着重于提供基本服务和排除故障，而现在则旨在成为真正的业务合作伙伴（图 2），这意味着要重新考虑信息技术和电信学在世卫组织内部的运作方式（图 3）。

图 2

### 业务模式：成为业务合作伙伴

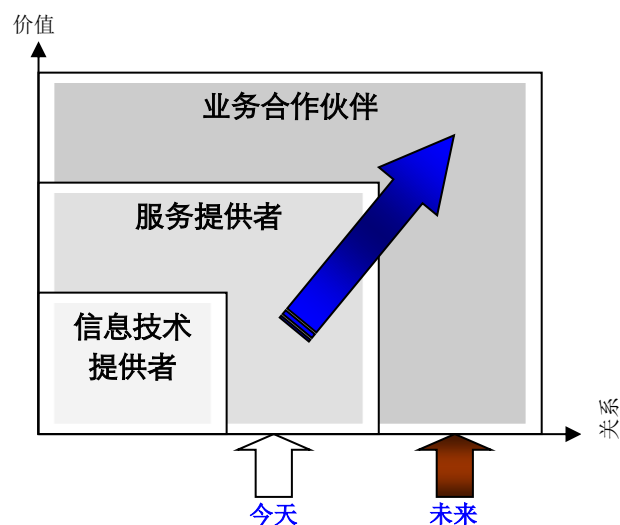
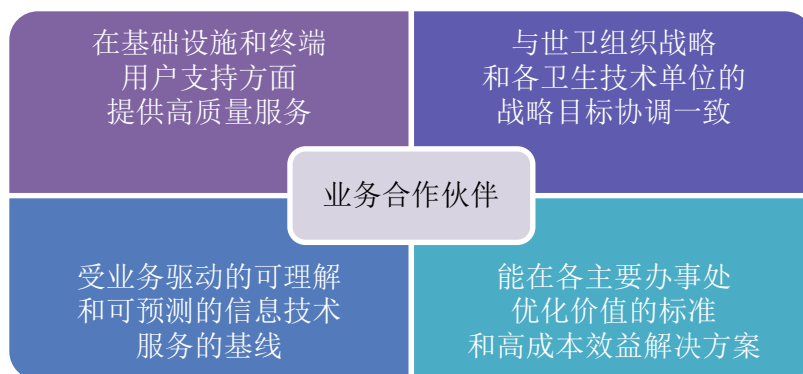


图 3

## 对业务合作伙伴的期望



4. 秘书处着重关注与企业 and 终端用户密切合作：了解其需求，开发适当且成本效益好的解决方案并改善日常支持服务，由此帮助世卫组织职员更好地履行其职能，降低其管理费用并提高其生产力。下面介绍过去一年中采取的一些举措：

- 启动了一个“从全球管理的工作站”，目的是规范全球的计算机环境，由此加强各办事处和职员之间的互用性。工作站的落实工作于 2011 年 11 月在世卫组织总部开始，现已移向区域和驻外办事处，将于 2015 年结束。
- 2012 年 4 月拟定了一份信息技术服务目录，以便让全组织职员了解在总部和全球提供的服务以及用以支持这些服务的机制。
- 2012 年 6 月实行了一项关系管理方法。按照此方法，一名信息技术专业人员将与世卫组织总部的每个“部门”共同开展工作，了解其详细的业务需求，并帮助其通过具有成本效益的方式实施适当的信息技术解决方案。
- 2012 年 9 月启动了一项全球服务台改善规划，以便建立一个合格和优秀的服务台，目标是减少用户停机时间，加快问题解决速度并改善客户体验。

5. 对信息技术的期望极高。技术在迅速变化，用户的需求也在快速发展。各种努力必须具有战略意义并对本组织的需求保持敏感。经与一些利益攸关方讨论之后，总干事决定信息技术还必须注重另外五个重要领域（图 4）。

图 4

## 世卫组织内信息技术的任务



**实现现代化。**秘书处正在致力于系统和升级工作以保持其通用性和相关性。同时还考虑对程序进行革新以加强业务效率和管理。例如，平板电脑和智能手机的使用使职员能够离开办公桌工作并仍能处理电子邮件和执行基本的办公室工作。此外，新的在线开会方式将有助于削减旅费。随着系统和技术的不断升级，有必要保证其安全性。世卫组织的信息资产必须受到保护。秘书处已经着手开始了相关举措，其中包括：

- 对整个全球网络实行外围安保，通过使用权标、防火墙和防病毒措施严格认证身份；
- 对灾难后恢复进行规划和测试；
- 制定业务连续性计划和模板。

**做到高效以节省资金。**各办事处之间存在一定重复（例如，各主要办事处有不同的“到达/离开”系统，相同的许可证可能有若干合同）。秘书处决心要汇总和精简程序，由此减少掌控相关系统的总成本。这样节省的任何资金可重新用于开展活动以实现更大增值并促使工作环境现代化。

**提高职员的生产力。**正在制定适当和相关的信息技术解决方案，帮助职员以更迅速和聪明的方式开展工作。例如，电话和电脑一体化使得能够以诸多不同方式（语音和视频）达及某人，并能就需要采取行动的议题展开讨论与合作。

**协调统一。**在整个世卫组织提供信息技术服务的任务历来交给各主要办事处的团队进行。近年来，这方面工作朝着共同标准化的服务聚合（例如一个全球专用网络或全球管理系统），同时保持各区域中能够带来增值的本地服务（如为世卫组织代表开发卫生

相关技术工作的工具)。为了能采取一致和可衡量的服务提供方法，秘书处正在努力统一或协调现有服务以及规划、预算和团队结构。

**监测和报告。**对照主要指标管理信息技术绩效对实现效率至关重要。必须对做出的投资和提供的服务进行有效管理和财务控制，以确保实现预期效益。

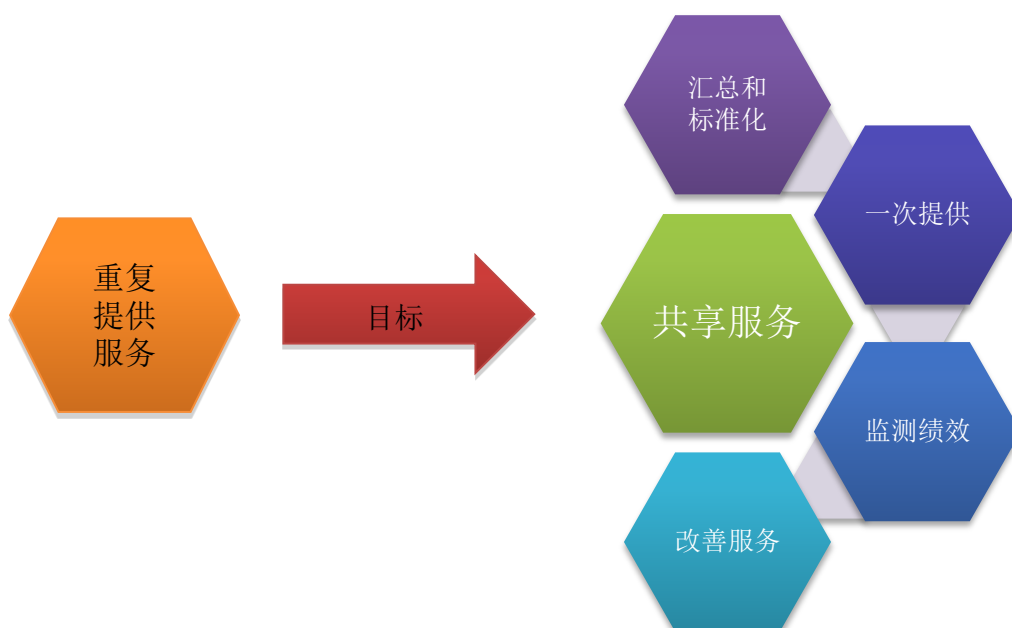
### 新方法：共享服务

6. 本组织所有信息技术团队的共同愿景是实现共同服务的标准化和服务提供的集中化，只要这样能促使减少重复、加强各团队的协调、提高组织应变能力（业务连续性），加强全球协议和解决方案的杠杆作用，并降低费用。信息技术和电信解决方案及服务必须切合业务需要，有的放矢并且具有成本效益。

7. 在履行既定任务的同时提供战略上协调的适当业务解决方案需要具备有效的运作模式，以确保最佳利用资源，在有需要的领域建设能力并提高生产力。这只能通过“共享服务”的办法来实现，通过信息技术汇总世卫组织各个层面的共同和普遍服务，规范解决方案和服务的提供方式，从一个成本效益好的地点一次提供，并监测其绩效和不断改善服务（图 5）。

图 5

### 共享服务模式



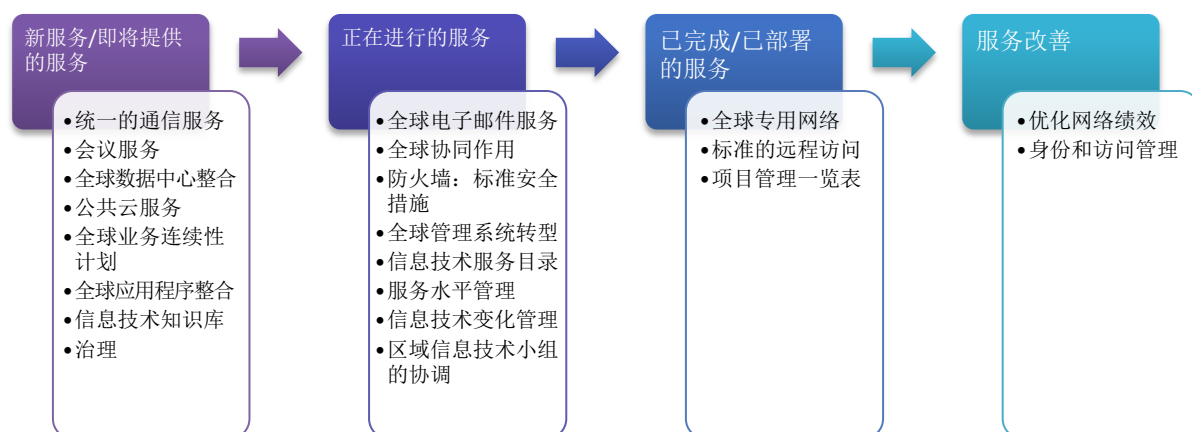
8. 通过采纳此方法，信息技术不仅可在整个世卫组织提供一致和公平的服务，还可利用一系列机会：

- 可重新考虑提供服务的方式并简化其交付和支持程序。简单直观的解决方案能改善终端用户的体验并使客户更加满意，由此提高生产效率。
- 通过去除累赘，充分利用现有协议，达成新全球协议和选择从成本效益好的地点运转业务，可降低管理和开展信息技术服务的总成本。由此能节省资金并进行再投资。
- 在各办事处采用共同的服务和工具可加强世卫组织职员中的互用性。这将促使更容易和更迅速地就各项举措分享信息和开展合作。
- 可重新确定各主要办事处信息技术职员的工作重点，使其不再从事商品化工作，而是着手于当地增值活动方面的工作（例如卫生相关技术应用程序）或按需要就近提供支持服务。
- 可满足对信息技术流程、资源和资产进行适当治理的需要，以确保做好准备并且有能力为世卫组织全体职员提供高效和有价值的共享服务。
- 绩效管理和衡量可得到加强，以便保证服务质量，促使与用户期望看齐，减少服务损失风险，确保改进现有服务并监测费用。

9. 总干事核准的信息技术战略方向与来自用户和业务单位的反馈结合起来生成了一条新举措和项目“流水线”，其中一些举措和项目已在 2012-2013 年中开始，另一些则将于 2014-2015 年期间启动（图 6）。

图 6

## 共享服务流水线



## 挑战

## 10. 实施共享服务需要面对一系列挑战：

- 各主要办事处的资助重点和资金可得性，即使不妨碍，可能也会延误任何举措的实施，不论其效益如何。因此必须将资金汇集到一个中央渠道并由此资助共享服务。
- 当前资源既被用于实施项目和也被用于提供服务。共享服务方面的工作将使当前资源不堪重负。必须继续努力协调各种结构，以便释放重要资源并将其重新用于重要举措。
- 灵活度或敏捷度在作出重大改变时十分关键；但是，各办事处的改革欲望不同。有必要加强沟通和变化管理程序。
- 业务重点仍层出不穷且往往存在分歧；因此必须确保通过治理程序有效和及时地进行参与。

## 资源能力

11. 信息技术职能分布于本组织各个层面，国家办事处以及七个主要办事处各自设置的中央信息技术小组负责履行支持任务。据估计，这些小组总计有 371 个等同专职员额在提供信息技术项目和服务。此外，全球有 66 名职员负责直接为卫生技术单位履行信息技术任务。

12. 在 371 个等同专职员额中，129 个是总部员额，分别设在日内瓦（50 个）和吉隆坡（79 个）。总部小组的规模明显大于区域小组，因为前者的工作性质包含两个方面：

- 总部向各办事处和职员提供的全球服务（例如全球管理系统）；
- 只专门针对总部地区的本地服务（例如本地网络、就近支持以及为卫生技术单位开发应用程序等）。

13. 为推进共享服务模式，秘书处制定了一种统一的方法以协调整个世卫组织的结构。在开展任何共享举措时，不论地点在哪里都必须投入适当的资源。为此必须使资源与各信息技术小组的职能、技术和专长协调一致。

## 预算和支出

14. 就 2012-2013 双年度而言，全球所有中央信息技术小组的预算总计至少 1.22 亿美元，其中不包括各技术单位在职员、物品（如计算机等）和服务（例如顾问）方面支出的信息技术相关费用<sup>1</sup>。估计的预算总额分为职员费用（45%）和活动费用（55%）两大类，并进一步细分如下（图 7）。

---

<sup>1</sup> 当前研究表明，各卫生技术单位这方面活动的总费用至少约为 1000 万美元（不包括职员费用）。



图 7

## 全球信息技术预算细目

费用类型	办事处类型	百万美元	百分比
职员费用	主要办事处	50.18	41
	国家办事处/其它	4.88	4
	<b>小计</b>	<b>55.06</b>	<b>45</b>
活动费用	主要办事处		
	基础设施	31.82	26
	业务解决方案	16.08	13
	支持	6.68	6
	管理	2.69	2
	国家办事处/其它	9.68	8
	<b>小计</b>	<b>66.95</b>	<b>55</b>
<b>总计</b>		<b>122.01</b>	<b>100</b>

15. 每年每名雇员的信息技术支出，按分配给世卫组织所有职员的总预算的比率计算，为 7500 美元。这个数字可能估计不足，因为职员总数不包括世卫组织雇佣的非职员（如持有特殊服务协议的人员，初级专业人员和顾问等），他们也使用信息技术资源在本组织内开展合作和沟通活动。

16. 每名雇员的信息技术支出水平直接影响到所提供服务的适应力并最终影响到职员的生产力。根据一个主要信息技术研究和咨询公司进行的调查，2012 年，同行业中的类似公司、政府（国家/国际）每年用于每名雇员的支出近 2 万美元，是世卫组织的三倍。对此，秘书处将努力在当前资源范围内，找到适宜的资金水平，以便使其技术现代化并提高其职员的生产力。

17. 作为这项努力的一部分，秘书处制定了若干策略以最大限度使用其现有资源，同时开发创新方法提供可靠的服务，使本组织能够向前推进。为此已对职员配备水平、地点和结构作出了重大改变，并促使以全新方式审视全组织范围的服务提供方法。

### 规划、预算和行政委员会的行动

18. 请委员会注意本报告。

= = =