



## 信息技术报告

### 秘书处的报告

1. 在执行委员会规划、预算和行政委员会 2014 年 1 月举行的第十九次会议上，秘书处提交了其第一份信息技术和电信事宜年度报告<sup>1</sup>。本报告响应委员会对秘书处的要求<sup>2</sup>，汇报项目实施进展和费用并强调信息技术如何能支持本组织的工作。
2. 上一份报告指出总干事决定信息技术应注重五个关键领域（图 1）。秘书处已在实现系统现代化、合并和精简领域方面稳步采取了举措，旨在节省费用、制定正确的程序和工具以提高职员的生产力并规范世卫组织各办事处的工作。

图 1. 世卫组织内信息技术的任务



3. 近几年中资源方面的各种制约因素限制了本组织信息技术和电信公司以理想的速度交付解决方案的能力。因此重点关注的是其业务作用，而不是其战略推动职能。

<sup>1</sup> 文件 EBPBAC19/4。

<sup>2</sup> 见文件 EB134/3。

4. 秘书处编制了经修订的战略方向以提高该公司的能力并支持本组织的一些重要举措，如世卫组织改革，全球管理系统转型以及应对西非埃博拉病毒病的行动等。

## 愿景、任务、战略和策略

5. 信息技术就是提供基础设施和信息系统以支持业务程序——不只限于工作环境的基础设施方面（如网络连通、通信和工作站）。信息技术对本组织的真正价值将通过注重所有这些关键领域以及提供全球共享服务得以实现。

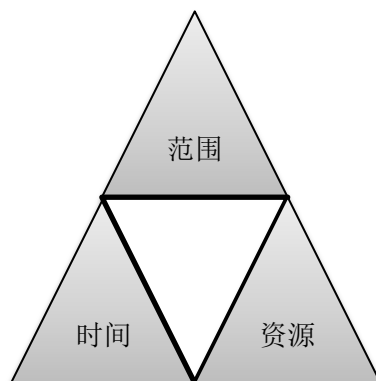
6. 世卫组织内信息技术的**愿景**是要成为世界级的信息技术组织以及秘书处内的优选伙伴，通过利用信息技术帮助实现各项目标。

7. 世卫组织内信息技术的**任务**是在秘书处内将分散在世界各地的人力集结起来，团结一致共同提供信息管理服务，帮助本组织实现其目标。

8. 为完成这项任务并逐步努力成为一个优秀的信息技术组织，**战略**是要解决几个关键的结果领域：

- **配备职员以求成功。**为实现真正的价值，信息技术和电信司必须有正确的设置。因此，必须建立主要职能，如解决方案架构、信息安全、业务情报以及项目管理办公室等（目前这些方面仍存在一定差距）并要适当配备职员。
- **项目管理。**为能按时和按预算交付项目，必须对“范围-时间-资源”这三个制约因素构成的三角（图 2）进行管理。一个项目管理方面的卓越中心将能够正确捕获需求，向商定的举措分派有能力的项目管理人员（和其它资源），并及时监测财务和技术进展。此外，由卓越中心开发的正确方法和工具将支持项目管理人员和团队实现其可交付成果。

图 2. 制约因素三角



- **基础设施和共享服务。**提供信息技术解决方案的速度和效率极其重要，有助于秘书处灵活应对不断变化的公共卫生环境中的需求。必须遵循全组织方法并通过一个全组织范围信息技术团队来提供一套牢靠和明确的共享服务。鉴于要为这类服务建立一个目录（见下面第 11 段），这将可以避免重复努力并减少其它技术部门中不必要的平行信息技术开支。
- **业务程序支持。**技术解决方案不只是改进交付工作和提高产出及生产力的手段。更常见的是，业务部门需要获得建议和指导来审查当前的程序，确认瓶颈并重新制定程序以创造更高的产量。对当前和未来程序要记录在案，并且如可能应在确认任何信息技术解决方案前进行量化。这将确保交付预期结果时的成本效益。信息技术资源将有助于指导业务部门把程序和系统作为一个整体解决方案来考虑。
- **领导作用。**为加强沟通以及世卫组织内信息技术人力的“团队精神”，指导和领导必不可少，这样才能有共同的愿景和方向并加以实现。

9. 为支持战略可立即采取下列行动或策略：

- 加强并支持吉隆坡的全球信息技术业务组，从成本效益好的地点高效提供服务；
- 加强当前的应用程序开发能力，以确保能够开发出超出全球管理系统（该系统已经获得充足的支持）范围的应用程序；

- 正式应用捕获功能需求的程序——收集和记录业务要求，分析/验证需求，在投资前客观评估今后动向，并确保行政资助——以便使各项目得以顺利完成；
- 制定项目管理框架，作为以标准方式管理和监测项目实施的基础，并及时提交相关报告；
- 加强各信息技术小组的承诺，保证根据 ITIL(前身是信息技术基础设施数据库)提供服务，这是管理信息技术服务并帮助业务实现转变、转型和发展的实际标准；
- 制定一个必须遵从的共享服务目录，向终端用户通告服务的可用性、费用和支持办法；
- 建立新的共享服务，如业务情报(分析)、解决方案架构、安全以及合作服务，以便向终端用户提供健全且更相关的工具和解决方案；
- 通过全球管理系统转型项目加强人力资源、财务和后勤方面信息管理系统的现有基础。该项目将在一个强有力的治理机制下分阶段实施，从“终端到终端”程序的角度审查重点程序。目的是采纳更简单的程序，更好地满足本组织的需求。第一组举措计划于 2015 年 2 月启动，着重于“聘用到离职”程序和“采购到支付”程序，同时注重提高系统绩效和报告能力。

## 附加值

10. 尽管修订了战略方向，但仍将继续关注总干事决定的信息技术任务。事实上，新的愿景、任务、战略和策略都大力支持前面第 2 段中概述的五个领域而且与它们协调一致。例如：

- 实施全组织或全球共享服务使世界各地提供相同服务的不同机制得到统一。这可促使以更有效的方式提供服务，提高用户的生产力，以及更重要的是，减少本组织的重复工作和不必要开支。
- 制定全组织项目管理框架迫使所有信息技术小组在管理项目时遵循标准的方法，从而实现交付的一致性。更重要的是，该框架可迫使秘书处提出明确的业务理由旨在改进当前状况，创造效率和/或提高职员的生产力。

11. 终端用户获得的服务被重新安排并简化为四大组别。图 3 清楚显示了信息技术和电信司提供的主要增值服务。这些领域将作为制定全球信息技术服务目录的基础。

图 3. 支持业务需求的信息技术服务



12. 信息管理服务对于任何知识型组织来说都至关重要。发展全组织的信息管理能力对于保持和进一步加强本组织作为全球公共卫生领导机构的地位极其重要。

### 信息技术在埃博拉病毒病疫情中的作用

13. 自从西非的埃博拉病毒病疫情被宣布为国际关注的突发公共卫生事件以来，信息技术和电信司在协助应对方面发挥了关键作用。

14. 立即采取的一项行动是对实施信息技术解决方案的环境进行了评价，结果清楚表明为协助秘书处和联合国埃博拉应急特派团遏制该疾病的传播，需要既有策略（立即）又有条理（长期）地采取应对行动。下面是已采取的步骤：

- 设立了一个项目管理办公室，负责捕获功能需求，展开项目并为其划拨资源，制定项目计划，监测实施情况以及报告进展。这确保了项目在商定的范围、时间和资源这三项制约因素内按期望得到实施。
- 正在绘制当前和未来的业务程序图，以了解瓶颈并在各业务部门内实施正确的解决方案。这有助于通过业务程序和/或技术解决方案来解决问题。
- 正在为信息和系统建立合理的解决方案架构，以确保整合，可扩展性，稳健性和可持续性。

## 为 2015 年以及 2016-2017 双年度作准备

15. 当前协助应对埃博拉疫情的工作将得到加强。更重要的是，将继续发展对保持活力至关重要的核心能力。这些能力将使秘书处能够迅速有效地应对新挑战。

- 项目管理办公室将协助各业务部门制定程序和提高生产力，还将开发可在整个秘书处推广使用的工具包，并根据需求管理资源。
- 卓越的业务情报中心将使秘书处不仅能收集重要数据，而且还能就关键的绩效指标进行报告，由此能够就业务改进作出决策。
- 解决方案架构中心将使秘书处能够通过正确的技术和平台来构建具有成本效益、可扩展和可维护的工具。
- 信息安全办公室将探讨威胁和漏洞并采取补救行动以确保秘书处的数据和信息安全并受到保护。

## 规划、预算和行政委员会的行动

16. 请规划、预算和行政委员会注意本报告。

= = =