

经济及社会理事会

Distr.: General
5 April 1999
Chinese
Original: English

联合国儿童基金会

供参考

执行局

1999 年年度会议

1999 年 6 月 7 日至 11 日

临时议程* 项目 7

儿童基金会信息技术战略和投资的进度报告

摘要

本报告概述了儿童基金会信息技术战略,并报告了信息技术投资和项目的目前进度。

* E/ICEF/1998/8。

目录

段次 页次

简称表.....	3
一. 导言.....	1-4 4
二. 儿童基金会信息技术的作用.....	5-9 4
三. 儿童基金会的全球信息技术系统:过去和现在.....	10-19 4
四. 信息技术对未来的影响.....	20-28 5
五. 关于信息技术作用的战略纲要.....	29-32 6
六. 信息技术管理:结构和制度.....	33-42 6
七. 信息技术方案、项目和服务.....	43-80 7
A. 方案主管机构系统.....	44-48 7
B. 财务和后勤系统.....	49-52 7
C. 综合管理信息系统(人力资源).....	53-57 8
D. 利用因特网和内联网促进知识管理的倡议.....	58-65 8
E. 客户和最终用户支助.....	66-69 9
F. 全球网络连通性.....	70-71 10
G. 信息技术安全和重大故障后的恢复.....	72-75 10
H. 基础设施和企业管理.....	76-80 10
八. 机构间合作.....	81-84 11
九. 儿童基金会信息技术投资.....	85-92 11
十. 需要进一步发展的领域.....	93-103 12
A. 通讯渠道.....	94-95 12
B. 资源管理系统.....	96-98 12
C. 信息管理.....	99-100 12
D. 有关信息技术的组织安排.....	101 12
E. 信息技术基础设施和支助服务.....	102-103 13

简称表

CIO	首席新闻干事
EIC	电子信息委员会
EIS	电子信息系统
ELS	财务和后勤系统
GFSS	全球外地支助系统
IMIS	综合管理信息系统(联合国)
IMIS-HR	综合管理信息系统—人力资源模块
IT	信息技术
ITD	信息技术司
ITO	信息技术业务
LAN	局域网
MEP	优良管理方案
MOU	谅解备忘录
NGOS	非政府组织
PDC	方案文件中心
PKN	方案知识网
PROMS	方案主管机构系统
PSD	私营部门司
SAP	系统、应用程序和产品
SCSC	系统协调指导委员会
SITA	国际空中交通协会
TMWG	过渡管理工作组

一. 导言

1. 本报告概述了儿童基金会信息技术战略,并论述了信息技术投资和项目目前的进度。信息技术以前并不是提交执行局的报告的议题,这方面的报告是根据行政和预算问题咨询委员会关于儿童基金会(在其 1998-1999 年两年期支助预算(E/ICEF/1998/AB/L.2)中)列入“办公室自动化”综合战略的要求,以及执行局成员在讨论预算(E/ICEF/1998/AB/L.1)时发表的评论意见提出的。

2. 信息技术具有核心的作用,使得儿童基金会能够达到开展宣传、交流信息和筹集资金的目的,并实现管理和业务方面的中期目标。信息技术也可以便利关键领域中的数据提供和使用。

3. 在信息技术管理方面居领先地位、建立强大的商业性信息技术基础结构、建立和有效使用新的综合系统提供了基础和手段,用于支助、便利和加强国家、区域办事处和总部之间重新界定的作用、责任以及相互关系。

4. 已经在下列五个关键领域确定了本报告予以概述并列入联合信息技术计划的战略方向:(a) 信息技术管理、控制和安排;(b) 资源管理综合系统;(c) 利用因特网、内联网促进知识管理;(d) 全球相联性;(e) 为支助这些领域所需的信息技术基础设施。

二. 儿童基金会信息技术的作用

5. 如果仅仅认为利用信息技术是使目前的工作实现自动化或应用各种软件,那就低估了信息技术的全部影响和这一技术的成功利用。这是一个涉及各种广泛变动的行动,其中包括实施重大项目,重新确定职能和体制,对变化和过渡进行管理,同时必须从事培训和训练工作以发挥其长处。

6. 适当利用信息技术是在下列一些领域内实现最高绩效的关键:能够及时获得有关妇女和儿童状况的信息以便编制方案;提供有关执行方案时资源使用情况的信息;儿童基金会工作人员与世界各地伙伴之间的日常交往。

7. 儿童基金会通过在国别方案框架内开展合作来完成它帮助儿童“满足其基本需要和扩大机会以充分其

潜力”的任务。这种成功的合作依靠信息技术来有效管理各项方案及财政和人力资源,传播和利用方案信息和知识。

8. 由于建立并使用新的综合系统,信息技术结构也可有助于实现优良管理方案的目标,该方案重新界定了国家、区域办事处和总部之间的作用、责任和关系。

9. 电子通讯和因特网领域中技术进展迅猛,大大有助于儿童基金会完成“宣传保护儿童权力”的任务。信息技术可有助于收集、分析和使用数据,以便协助实现本组织的目标。此外,信息技术可以确保把收集到的信息传播和提供给本组织内外的主要伙伴,例如,各国政府、各国的儿童基金会委员会、各非政府组织及其他联合国机构以及一般公众。

三. 儿童基金会的全球信息技术系统:过去和现在

10. 1970 年代以来,信息技术已从秘书工作自动化、打卡计算机,进步到十年以后的使用主机/中型计算机进行联网、用于进行交易的系统。到 1980 年代后期,个人计算机的发展,辅以客户机/服务机系统,使人们可以进行分散、多级、分开、针对某一事项的工作。这为提高生产力和用计算机分开工作提供了新的机会。

11. 在本组织于 1990 年代中期全部使用电子邮件之前,信息技术的功效和办公室自动化主要是指外地办事处使用的金融系统(“全球外地支助系统”)和在总部的主机或微型计算机上使用的一些个别的应用。

12. 因特网的出现是信息技术不断变化的另一个变革性因素。世界各地的人都可以上因特网,这继续对经商的方式产生空前影响。

13. 几年以前,儿童基金会的办事处通常有 10-20 台独立的台式电脑。少数大的或很先进的办事处才有了局域网。全球外地支助系统安装在单独的机器上,信息是通过磁盘,人工传送的。工作人员使用“Wordperfect”,少数水平较高的人使用“Lotus1, 2, 3 和 Harvard Graphics”。

14. 儿童基金会的信息技术系统由在全世界 136 多个国家中的 245 个办事处组成。过去 5 年内,儿童基金会大量增加使用信息技术。目前,所有总部和几乎所有的外地办事处都装有局域网,各级工作人员都用一个标准

的平台(“Windows95/98”、“office97”和“cc: Mail”),进行联网、传送文件和电子邮件以及交换档案。此外,60%以上的儿童基金会办事处可进入“因特网”和内联网,而且这一百分比在迅速增加。

15. 儿童基金会已从一个“主要通过书面文件开展工作”的组织演变到一个“主要通过电子邮件开展工作”的组织,目前正在成为一个“主要通过内联网开展工作”的组织。换句话说,业务往来数据、信函和信息以前是以书面文件形式、在本组织内传送,并通过邮袋和邮寄,送给外部伙伴,但目前已采用电子形式,绝大部分信息通过磁盘传送或通过电子邮件进行传播。

16. 在各外地办事处安装并维持局域网,用电子邮件把它们同总部和其他办事处联接起来,这些已产生了巨大影响。各外地办事处和整个儿童基金会的运作现在离不开电子通信。电子传送信息和工作文件,速度板快,方式民主;它便利办公室之间的联系,授权给本组织各级工作人员,提高了透明度和责任制,也缩短了周转时间。这种进步所附带的挑战包括:对信息的供求有所增加,必须适当处理电子的或“体制的储存”,以保存重要文件和信函。

17. 儿童基金会有许多办事处设在电信和基本供电设施较差的国家,因此需要持续不断的供电和发电机来保护设备和保证运作。有些办事处设在政局不稳、有内战或紧急情况的国家,因此需要无线电和其他通信手段来展开业务。为了在外地有效开展工作,儿童基金会必须能够在作出反应的速度至关重要的情况下,确保电子传送数据。卫星电话通信效果很好,但成本太高。不过,正在探讨其他技术,例如,在两个分区域建立无线电中心,取得了积极成果。

18. 大多数办事处使用几个本地数据库,所有办事处正在安装或已经在使用方案主管机构系统,这一系统需要定期复制数据和对数据库进行高级管理。

19. 最近几年,儿童基金会投资购置台式计算机和新的综合系统,并对工作人员进行特别培训。不过,由于经费和人力有限,儿童基金会无法对必要的信息技术体系或技术基础设施进行适当投资,以确保关键的信息技术基础设施和系统有可持续性。

四. 信息技术对未来的影响

20. 为了赶上技术的不断发展,儿童基金会必须经常更新硬件和软件,以便继续运作。这就需要信息技术工作

人员掌握他们要为用户提供支助的所有系统领域中的新技术。这些领域包括台式计算机、网络、数据库、办公室自动化软件、传播信息的软件、往来业务处理用具、进入因特网、共用的集体使用工具、数据复制和先进的电讯系统。

21. 因此,信息技术工作人员正面临巨大的挑战。使用者的水平每天都在提高,他们希望信息技术发挥更大作用,甚至希望有更多的技术。随着技术范围的扩大和使用者水平的提高,信息工作人员面临着更大的压力,他们对互相矛盾的需求进行规划、优先处理和管理的能力也必须相应提高。

22. 信息技术方面的技术进展也开辟了新的领域或带来新的机会,以合并业务、为编制方案传播信息和开展宣传工作,并带来通过电子商务进行筹资的机会。

23. 为了联络其他发展组织和伙伴,同时保持竞争优势,儿童基金会必须使用内联网来建立和使用一个可靠的数据和信息交流所,供内部使用。同样的,外联网和因特网也最适用于对外联系和传播战略信息。

24. 这些变化正好发生在整个信息工业对优秀的信息技术专业人员的需求迅速增加、薪水也相应增加的时候。目前更加难以找到并保留能干的信息技术工作人员,尤其是由于联合国系统在员额改叙和薪水结构方面有困难。必须迫切应付这些挑战。儿童基金会的资源有限也带来困难。

25. 没有拥有适当知识的熟练技术人员,对信息技术的投资很可能会失败。这会直接影响方案执行工作和有效的管理资源。由于认识到需要有人来进行极为复杂的信息技术操作,包括顺利建立新的应用系统并对其进行维修,已对少量的员额进行了改叙,1998-1999 两年期期间这方面已经取得进展。进一步的组织调整和加强的信息技术司会将是 1999 年 9 月提交给执行局的 2000-2001 两年期支助预算的一部分。

2000 年—跨世纪

26. 信息技术方面的一项主要关注是所谓的千年虫或 2000 年问题。在早期编写计算机程序时,用两位数、而非四位数字来表明年份。其中许多老的程序目前仍然在使用。因此,可能发生的情况是,当日历表转到 2000 年时,计算机或装有微处理器或计算机芯片的电器,如果没有做到 2000 年就绪,就会把 2000 年当作 1900 年,因

而致使计算机出故障或停机。不仅计算机是这样,软件应用程序以及任何装有计算机芯片的机器都会这样,包括复印机、电梯或银行作业系统。2000 年就绪是指公司、银行和其他机构为减少发生这种情况的风险而采取的预防措施。

27. 自 1998 年 5 月以来,儿童基金会一直在处理这个问题。关于所有办事处内儿童基金会电脑的软件和硬件,信息技术司发表了有关 2000 年就绪的指示。采取的行动包括:确定并说明儿童基金会关于软件和系统标准的正式政策和立场;通过光盘分享用于不同厂商产品的最新的软件修补、增订和故障清除。已经指示各地办事处索取无 2000 年问题的版本(由于许可证问题,必须这样做);并通知它们儿童基金会 1994 年以来购置的标准硬件是否做到 2000 年就绪。关于所有地点采取适当的补救行动的截止日期是 1999 年 6 月。在总部,已经开始替换有 2000 年问题的旧系统,建立新的综合系统。

28. 2000 年问题也会影响那些使用外部厂商所提供的电器或服务的儿童基金会办事处。财务和行政管理司已经指示所有办事处同所有设备销售商联系,以便要求书面证明,他们的机器做到 2000 年就绪,或者要求他们具体说明做到就绪所需要进行哪些修理和(或)替换。

五. 关于信息技术作用的战略纲要

29. 儿童基金会信息技术系统已经重新改组,成为儿童基金会一个面向顾客和外地的、注意提供服务的单位,而不是起“后台办公室”的支助作用。信息技术司已经拟订了战略纲要,其中包括设想、任务和信息技术战略方针与倡议。

30. 根据设想,将凭借有力的领导、高度信誉和先进信息技术知识,提供可靠的、“最先进”信息管理系统、网络、服务及支助,以便增加儿童基金会对内外伙伴和客户的协助。

31. 有关任务是,使得信息技术能够结合业务程序,提供革新的、有效的、可靠的业务信息综合解决办法和系统,以便帮助儿童基金会实现战略业务目标。

32. 儿童基金会目前执行的信息技术战略不仅仅限于采取战术措施停用陈旧的平台,降低老系统维修费用或解决 2000 年问题。信息技术不应当脱离其进行运作的环境。信息技术能够促进建立和转用综合业务系统,它有助于在战略、结构和管理程序与个人作用之间建立联系。将在优良管理方案内结合开发和建立三个管理儿

童基金会信息的核心系统来开展这一工作:人力资源综合管理信息系统;财务和后勤方面的财务和后勤系统;用于管理外地数据的方案主管机构系统。

六. 信息技术管理:结构和制度

33. 1997 年,前信息资源管理办公室进行了组,升级为正式的司——信息技术司,司长为 D-2 级别,任首席新闻干事。作为全面信息技术战略的一部分,信息技术涉及的所有事项、信息系统、电信和信息管理基础设施都合并起来,由首席新闻干事领导。儿童基金会信息技术部门包括儿童基金会所有信息技术工作人员和资源,而信息技术司是一个由不同服务中心组成的网络,并有适当的行政汇报体制。

34. 1998 年,儿童基金会编制了综合信息技术计划,计划涉及各司或区域并具体列入了总部和外地目标。这项计划每年更新。提交执行局 1998 年度会议的“儿童基金会的组织体制”(E/ICEF/Organization/Rev.3)列有信息技术司的有关责任。

35. 管理制度使得信息技术司能够参与儿童基金会的战略规划和政策拟订工作,从而确保儿童基金会的整个战略具有联贯性,同时还确保同其他司一起确定信息技术的重点和战略。在一些领域中管理工作已经开始,或者在进行之中。

36. 在总部,已经成立了系统协调指导委员会,以确保以最有效率和成本效益的方式,协调建立综合管理信息系统,满足本组织的优先需要。该委员会的成员包括各司司长或代表总部各司的有权作出决策的人。该委员会批准优先事项、工作方案、和综合系统的构想;编制各司之间的政策;解决优先事项之间的矛盾;监督包括综合管理信息系统在内的所有系统项目的进展情况。

37. 该委员会下属的小组有负责管理和协调系统各项目工作的常设工作组和负责陈旧系统的项目主管人小组。后一个小组定期举行会议,以便确保所有领域的信息技术都符合通用标准,同时先行处理互相有关的或共同关注的问题。

38. 目前正在建立一个关于综合信息管理战略的管理机制,以便管理与妇女和儿童有关的信息。

39. 电子信息委员会是一个管理机制,负责儿童基金会的因特网、电子信息事务或活动,包括供外界读者或参与者使用的万维网网页或可对进行宣传、动员、筹资和教育以促进发展产生影响的网页。

40. 从 1998 年开始,规定必须建立与区域管理队有联系的区域管理机构。现有的区域管理机构提高了大家对信息技术问题的认识,编制了区域行动计划,确定了区域优先事项,保持了这方面的动力。正在根据迄今为止取得的经验改进和加强这些机构。

全球参与

41. 每年举行一次全球信息技术会议,把来自各区域和某些外地办事处的信息技术工作人员以及来自不同司的代表和总部工作人员召集在一起,以便评估在执行全球信息技术工作计划方面的进展。会议讨论共同关注的问题,同时强调本组织各级都需要对信息技术工作负责。

42. 各区域、各国和各总部已经审查了全套技术标准。已经公布和定期更新这些标准,并将其列入本组织的采购政策,从而使儿童基金会自己有一套具有约束力的信息技术标准。

七. 信息技术方案、项目和服务

43. 正在建立三个主要综合系统,这些系统为整个儿童基金会提供最先进的商业用技术和共同的数据基,以使儿童基金会能够更加有效管理人力、财力和物资资源并对这些资源负责,这些综合系统包括:

(a) 方案主管机构系统取代了全球外地支助系统。这一设在外地的系统旨在根据有关方案目标,进行规划、编制预算、申购、支用并监测经费和其他资源的使用情况;

(b) 财务和后勤系统是一个中心财务系统,它使儿童基金会能够完成法定的会计责任,并向管理部门提供必要的财务信息,以确保对所有资源进行切实有效的日常保护和管理;

(c) 综合管理信息系统——人力资源模块,是联合国编制和维持的,它是儿童基金会的中央人力资源管理系统。这一系统使人力资源司能够对由总部管理的工作人员的征聘、轮调、薪酬、福利等事项进行中央管理。它也是联合国发薪制度的起点。

A. 方案主管机构系统

44. 1996 年后期,外地办事处提出许多要求,要求有一个更有力更具有辅助性的方案手段,而联合国综合管理信息系统无法满足儿童基金会方案管理的需要,为此开

始执行方案主管机构制度项目。有关目标是用一个满足所有业务需要并在方案与项目计划产出与预算之间建立联系的计算机系统来取代全球外地支助系统。该系统也旨在使外地系统与总部系统更加密切地结合起来,更精确地进行预算监测工作。

45. 该系统的设计工作具有创新性,包括同使用者举行一系列会议,商定该系统具体部分的设计原则和其他细节。方案主管机构系统也处理全球外地支助系统面临的许多问题,例如,财务核对推迟;资源监测不足;重复工作和输入;每个外地办事处有特别的系统和数据;对问题没有提出早期警报;没有进行规划的标准功能。

46. 方案主管机构系统的数据库由在每个办事处内重复设立的一系列数据库组成,这些数据库用电子邮件把信息传送到纽约的合并数据库(称为中心)。因此,外地输入的业务事项每天传送到纽约,并可通过合并数据库查阅。这些业务事项随后被传送到纽约或哥本哈根的有关系统。信息也可以从纽约或哥本哈根传送到每个外地办事处,以便及时提供共同数据,例如,供应司的目录和共同的工作人员表。

47. 该项目的第二阶段还将包括外地办事处的人力资源管理和薪给。结合计划和预算设计的薪给和人力资源的综合管理系统将于 1999 年期间交付外地办事处使用,把有关当地工作人员的人力资源管理职责下放到国家办事处一级,并且采用符合联合国要求的单一薪给标准功能。

48. 1998 年 2 月,国家办事处首次转用方案主管机构系统,一年之后,现在有一半以上的儿童基金会办事处使用方案主管机构系统。这与到 1998 年底所有办事处采用方案主管机构系统的原定目标相去甚远。许多因素推迟了转用,这些因素包括:低估数据转换和清理的复杂性;服务台提供的支助不足;外地连通性和基础设施不足;外地一级对工作过程和程序的这种重大转变准备不足。1999 年上半年期间持续作出的努力应当使 90% 以上的外地办事处在 1999 年 5 月底以前采用方案主管机构系统。

B. 财务和后勤系统

49. 财务和后勤系统是在 SAP 公司用于商业数据处理的财务包的基础上设计的。列入儿童基金会需求的最后样版已于 1998 年 4 月完成,经测试、修改和数据清理后,从 1999 年 1 月开始工作。财务和后勤系统将来自所有三个总部(纽约、哥本哈根和日内瓦,包括在新泽西、

于南格和哥本哈根的三个仓库)的业务和会计数据,实时合并输入一个单独的数据库。该数据库接通方案主管机构系统和综合管理信息系统。

50. 为了便利从旧的系统过渡到财务和后勤系统,于1998年中成立了过渡管理工作组。该工作组是一个跨司的小组,成员包括工作人员代表,以便确保按照项目主持人商定的工作计划和时间表,有效和有协调地实现过渡。该工作组的工作范围包括业务程序审查、通信、最终用户培训、数据转换和数据输入。工作组将在1999年全年继续执行其任务。

51. 财务和后勤系统有许多好处。过去,不同平台上有100多种不兼容的系统,其中一些陈旧过时或没有做到2000年就绪。财务和后勤系统是一个统一系统,它精简了业务程序,简化了系统维修工作,减少了数据输入;可以自动执行业务细则,自动执行年终程序和自动提出联线报告,从而使人们能够编制更全面更及时的管理报告。该系统还做到2000年就绪,并可采用欧洲货币进行计算。

52. 所有系统都已经同方案主管机构系统、财务和后勤系统及综合管理信息系统接通,全面投入运行,并启用了数据库。将维修陈旧系统,一直到它们被逐步取代;只在不得以时清除程序故障;不再加以改进,重点放在数据清理和转换上。定于1999年底将陈旧系统归档保留。

C. 综合管理信息系统(人力资源)

53. 1998年12月,大会批准为联合国设立综合管理信息系统,以便有一个用于在所有主要工作地点处理和上报行政行动的综合系统。

54. 在详细审查和评价联合国综合管理信息系统之后,儿童基金会确定,该系统没有儿童基金会在财政、方案和捐款方面需要的功能。此外,其中帐目结构不符合《儿童基金会财务条例和细则》或不符合儿童基金会在筹资和管理其私营部门司方面的必要商业特性。

55. 1995年,因秘书长要求,以及由于当时在薪给方面缺乏其他可行的办法,儿童基金会放弃了它的总部人力资源系统,开始采用综合管理信息系统的第一和第二单元,其中分别包括人事(员额和所有有关征聘、晋升、调职和离职的行动)及应享权利。

56. 儿童基金会于1998年5月安装了第一单元,并进行重大改进,使得该系统的运作效率同陈旧系统一样。由于综合管理信息系统有所不足,儿童基金会也开始编

制征聘和改叙模块。大多数附加模块和加强版已经并入综合管理信息系统的基本系统,目前提供给联合国其他组织。1999年1月,儿童基金会启用了关于应享权利的第二单元。

57. 已计划于1997-1998年采用第四单元(薪给),并且已经列入预算,但是,由于联合国综合管理信息系统整个开发工作推迟,因此采用日期已经改变,联合国改为1999年9月,其他组织改为2000年初。联合国正在采取行动,以期确保陈旧的发薪系统做到2000年就绪。儿童基金会目前正在审查各种业务方法,以便综合管理信息系统发薪系统与财务和后勤系统接通。

D. 利用因特网和内联网促进知识管理的倡议

58. 为了尽量扩大因特网内联网和外联网的优势,必须制订具体的战略。这些战略是:加强文件分类;实施信息管理战略;更新并维持儿童基金会在万维网上的网址内容;改变大多数工作人员的工作习惯以扩大使用这些工具。

因特网

59. 万维网上的儿童基金会因特网综合网址(www.unicef.org)是用于进行宣传、提供信息和筹集资金的。使用万维网进行全球性宣传需要对因特网进行有效管理。信息技术司和通信司已经联合编制并分发有关因特网的准则,并定期更新这些准则。这些准则包括儿童基金会网址规格、为儿童基金会所有外地网址提供中央东道服务、与商业网址联接以及有关建立网址的指点。为了加以支助,网址技术基础设施和分段程序已经升格,网址东道中央化程序目前列入记录并付诸实施。

60. 维持网址的内容不仅是儿童基金会而且是所有使用因特网组织面临的一个挑战。儿童基金会关于因特网的准则要求使用者注意这个问题,电子信息委员会提供的管制程序帮助避免建立无法维持下去的网址。

61. 1997年和1998年,访问儿童基金会网址的次数增加了三倍以上,从平均每月不到一百万次增加到每月四百万次左右。访问统计数据表明,造访者范围很广,来自全世界所有区域,包括发达国家。所有主要的出版物,例如,《世界儿童状况》、《国家的社会进步》、新闻稿和儿童基金会基本信息等,都采用联机方式提供。该网址也通过青年之声、国际儿童广播日和筹资活动,以交互

方式交流看法,显示万维网具有强大的宣传潜力,是一个成本低廉的接触年轻、有文化和有兴趣的人的途径。

内联网

62. 儿童基金会内联网日益成为世界各地儿童基金会工作人员的工作工具。1998 年进行的调查表明,各办事处使用内联网来核查政策和程序或汇率。由于有方案文件中心、学习网和出缺公报等新网址,内联网日益成为提供与方案有关的信息、自我培训材料和一般信息的重要参考资料中心。工作人员对新材料的反应非常积极,因为每月“光顾”次数增加了。虽然大多数办事处装有内联网,但是,由于速度慢,难以定期大力加以使用。为了解决这个问题,信息技术司每个季度分发内有所有内联网网址内容的光盘,可由计算机使用者通过当地办事处的局域网加以利用。

方案文件中心和方案知识网

63. 在内联网内,方案文件中心和方案知识网提供支助,协助新规定由方案司负责的积累和管理知识的工作。儿童基金会拥有关于妇女和儿童状况的宝贵资料,包括研究报告、统计资料、评价报告、技术文件和研究结论。这种资料历来收藏在世界各地工作地点的图书馆和书架上,但现在利用现有技术,通过方案文件中心以成本低廉的方式提供给世界各地的所有工作人员。原来收藏方案文件的方案文件中心目前正在增收其他材料,例如,有关各种不同议题的经验教训。1997-1998 年期间,方案司开始建立并测试原型系统(方案知识网),其中包括这种材料。需要改进技术基础设施,使原型达到可供所有国别、区域和总部地点使用的规模。目前也正在探讨通过因特网或外联网将材料提供给其他机构。

外联网

64. 儿童基金会外联网使各国的儿童基金会委员会、执行局成员、一些非政府组织及其他儿童基金会伙伴能够获取与儿童基金会有关的各类不同信息。最初的内容包括执行局的文件和决定、传播媒体规划人员(给各国家委员会)和儿童基金会电子邮件地址名单,以及一些方案和宣传资料。1999 年中期将开始进行改进。可能根据伙伴的反馈和兴趣,考虑进行扩大。

电子商务

65. 通过因特网从事商业活动(电子商务)领域的目前发展,就贺卡销售、宣传和筹资活动而言,对儿童基金会

及其国家委员会具有战略价值。因此,儿童基金会建立网址和开展因特网商务活动是一项严肃的业务提案,需要在知情情况下作出深思熟虑的、协调反应。方案文件中心在各国家委员会和信息技术司的合作下,将探讨并决定儿童委员会在这一领域的今后方向。

E. 客户和最终用户支助

66. 信息技术司正在改善客户重点和为外地和总部提供服务的质量。服务台早先是设在纽约的支助单位,帮助用户进行计算机配置工作、检修故障和解决问题,后来发展成一个全球服务中心,提供技术支助和咨询服务,答复技术、业务和应用程序问题,包括有关方案主管机构系统、财务和后勤系统、综合管理信息系统的问题。由于儿童基金会的业务遍及全球各地有时差,因此,总部必须每周七天每天 24 小时提供信息技术支助。

67. 通过建立一个全球性信息技术服务台并延长服务时间,儿童基金会将向外地、尤其是非洲和亚洲的办事处,提供更好的支助。目前,服务台必须继续设在纽约,因为纽约有开发小组,区域的信息技术单位没有人来担任这项额外的工作。为了更好了解并满足各外地办事处的实际需要,服务台工作人员大都需要有在外地工作的经验。由于全球服务中心属于信息技术司的职责,因此,外地工作人员可以进行轮调,从而提高他们的技能,使得他们能够更好地为他们的国家和地区提供支助。

68. 1997 年,启用了用于追查问题和控制版本的服务台工具。这种“一次买全”的作法有助于解决大多数问题,将难题交给有关的技术专家,并将答复传送到外地。企业管理很快就会取代这种追查系统,在整个信息技术司内安装一套更先进的工具。这些系统立即可以产生的好处包括:能够发现培训方面的需要,更好追踪应用程序的版本,自动分发解决问题的办法。还能集中处理某次故障引起的多种问题,同时能够取消所有故障提示。

69. 通过设立联络点、把膝上型计算机的推行服务外包出去和使用预防性通信工具,进一步加强和支持为最终用户提供的支助。“服务台快车”、“指点、诀窍和技能”、“附加应用程序”和信息技术司简讯等书面资料通过内联网分发到世界各地,提高了用户的技能,提醒用户注意许多问题,包括需要有备件和加强安全。此外,光盘和网上培训模块使得信息技术人员能够以成本低廉的方式自行安排技术训练。

F. 全球网络连通性

70. 全球网络连通工作进展迅速,所有国家办事处都接通电子邮件(cc:Mail),100 多个国家使用国际空中交通协会的“x28”和“x25”拨号服务,该协会是向航空公司和其他一些伙伴提供电信服务的非营利组织。该协会为许多外地办事处提供低成本高效率的手段,使其电子邮件服务与纽约接通。但是一些国家仍然面临许多挑战,因为它们基础设施薄弱、有法律上的限制、可供使用的带宽很窄和存在最后连线问题,这些问题严重限制因特网的数据通过量和档案主管机构系统的文件传输。此外,由于所有地点采用方案主管机构系统,外地工作人员更多使用因特网和内联网的服务,因此,儿童基金会的网络通信量将会信息增加,目前通信量大约三分之二为日常电子邮件,四分之一为方案主管机构系统数据传输,12%为内联网电子邮件。

71. 由于流量增加了七倍,全球网络战略已经抑制了儿童基金会电信费用的增加。通经过国际空中交通协会的“IPConnect”建立自己的全球虚拟专用网络可以提供可靠的、有人全面管理的终端至终端的服务,同时使通信量得到保证、有维修服务协定和通信量不受限制,而且费用不变。其他的网络倡议包括:全球方案主管机构系统中心从纽约中心分离出来,通过安装多余的服务器和为 cc:Mail 纽约中心“穿上防弹衣”来尽量减少 cc:Mail 停机时间和中断次数。局域网和广域网有选择地使用企业管理的系统工具也会有助于推动这些目标。

G. 信息技术安全和重大故障后的恢复

72. 由于儿童基金会愈加依赖信息技术系统,因此,必须制订全面的信息技术安全战略。为外地制订网络安全战略取决于国际空中交通协会即将提供的“IPConnect 服务”,因此需要在该协会“IPConnect”出台时予以拟订。

73. 为了建立、维修和维持一个安全、成本低廉和有力的信息技术基础设施,需要开展一些活动。当前的问题是确保儿童基金会掌管的信息技术基础设施没有 2000 年问题,这包括在 2000 年中进行一次模拟。

74. 已经为纽约、日内瓦和哥本哈根确定并实施了信息技术基础设施安全战略的一项基本内容。所有三个

地点目前均使用一套最重要的工业用程序(“防火墙”软件),以便保障儿童基金会所有系统和内联网的安全。

75. 已审查了重大故障后恢复可采用的方式和形式,尤其是财务和后勤系统和方案主管系统中心的重大故障后恢复。同时,儿童基金会已经制订了一项严格的政策,规定关于每天都要在网下进行数据备份拷贝,并在网下储存。基础设施的某些部分也已经改进,或双重设置,以期减少停机风险。

H. 基础设施和企业管

76. 信息技术基础设施和系统的全球管理是一项昂贵的、极富挑战性的工作。过去的系统和基础设施是分散和自主的。缺乏统一的系统管理,带来了许多“孤立”的不兼容系统和基础设施,其中支助不良,程序陈旧。目前,由于世界各地所有系统已经合为一体,信息在其中自动传送,因此,管理全球基础设施不是一种选择,而是一种需要。

77. 儿童基金会需要一套企业管系统,以便监测和(或)管理所有关键的信息技术资产,包括国际空中交通协会的“全球虚拟专用网络”和方案主管机构系统服务器和 cc:Mail 路由器等外地办事处关键硬件。儿童基金会建立企业管系统的主要总体目标是减少与提供系统应用程序和信息的终端至终端服务有关的风险,尤其有关启用和方案主管机构系统可持续性的服务。

78. 企业管将至少分为两个阶段。第一阶段将侧重于必要的基本工具和基础设施以支助纽约总部的方案主管机构系统。这包括:建立一个联合服务台,该服务台列入国际空中交通协会的“Vision”,并与纽约、哥本哈根和日内瓦总部的服务台相结合。还将支助财务和后勤系统及综合管理信息系统。也会安装方案主管机构系统运作所需要的信息技术业务、网络和作业系统的代理程序。

79. 第二阶段将侧重于外地办事处启用企业管。这包括:在方案主管机构系统数据库中心安装信息技术业务的代理程序,复制外地办事处个人计算机和 cc:Mail 路由器,以便能够监测方案主管机构系统的往来业务。安装一套网络监测系统,包括监测 SAP 和 Lotus Notes,将使信息技术司能够进行预先管理。

80. 加快采用这些工具和程序将使信息技术司能够更好地管理儿童基金会信息技术基础设施和系统,但这需要在 1999 年和下个两年期内为此提供经费。

八. 机构间合作

81. 儿童基金会定期出席联合国信息学不限成员名额特设工作组的技术小组的会议。该工作组全面负责联合国信息管理工作,目前正从联合国各机构受到哪些影响以及提高会员国认识、促使其采取行动和交流信息的角度来处理 2000 年问题。

82. 在非洲大湖地区和其他出现紧急情况的国家,儿童基金会和世界粮食计划署目前联合使用儿童基金会的国际空中交通协会网络,共用无线通信设施来发送电子邮件,并根据一项机构间《谅解备忘录》分享技能和资源。这样减少了使用卫星电话的费用;在其他紧急情况下,卫星电话通信经常是打国际电话的唯一选择。大多数设在外地的联合国机构已经同国际空中交通协会建立联系,越来越多用该系统拨号发送电子邮件(已经有 100 多个儿童基金会外地办事处采用这一系统),或者将来用这一系统进入因特网和内联网。

83. 虽然与不同的联合国机构共同开展了一些信息技术活动,但是,一般说来,联合国系统的外地信息技术工作具有权宜性,因此阻碍大家分享服务。大多数其他机构没有系统标准。如果有,这些标准也无法低费用地让其他机构使用,或者这些标准没有更新,或者各机构没有外地信息技术人员。此外,管理部门的实施工作和信息技术战略缺乏一定之规,使得许多设备不符合儿童基金会标准。不过,信息技术的体系设计是根据承包提供支助的当地公司作出的决定进行的,或者是参照尚未更新的旧标准进行的。

84. 儿童基金会定期出席关于信息技术和电信以及综合管理信息系统的共同事务工作队会议。在外地和总部的信息技术共同事务为降低成本和共用专门知识提供了机会,但是,必须有明确的成本效益分析和具体的事务协议。有关协议必要时采用机构间《谅解备忘录》的形式。由于联合国各机构、设在外地的基金和方案使用和利用信息技术的程度不同,因此采用共同事务的作法非常具有挑战性。

九. 儿童基金会信息技术投资

85. 执行主任和儿童基金会高级管理部门决心扩大信息技术在本组织中发挥的关键作用,并积极参与许多改

革工作以便建立新的系统和技术及全球信息技术基础设施。不过,预算经费短缺可限制在全组织内执行信息技术战略的速度。1998-1999 两年期补充资金已经获得批准,以便加快、建立和加强儿童基金会的全球连通性和信息技术基础设施,尤其是方案主管机构系统。到目前为止,已有两名捐助者捐款。还需要现金捐助或符合儿童基金会信息技术战略和标准的实物捐助(软件或硬件)。

86. 从儿童基金会的总收入和它在全世界分散开展活动这一点来看,信息技术的投资、开支和人员编制远远低于行业(私营和政府部门)标准。

87. 儿童基金会能否保持竞争能力将取决于是否能根据儿童基金会活动的范围持续拨出必要的经费和进行必要的投资,用于信息技术和信息工作人员。

投资结构和预算考虑

88. 对信息技术进行投资的战略要点涉及秘书长确定的两个事项。秘书长认为这两个事项对联合国成功与否至关重要:在有关发展的知识方面建立相对优势;将新的交流文化引进联合国。儿童基金会信息技术投资可以分为四个不同类别:信息;战略;往来业务;基础设施。

89. 信息方面的投资。儿童基金会的信息和文件管理方面的主要投资领域是内联网和行政信息系统。文件管理包括将儿童基金会支助的方案执行工作产生的各种研究报告、评价报告、分析结果和知识积累文件分类归档。这属于评价、政策和规划司的范围。过去,这些资料存放在资料编写地点,其他地方的工作人员不太容易得到。信息技术的进步使得这种资料和经验能够通过光盘、并更多地通过儿童基金会的内联网发送全球。内联网专门供世界各地儿童基金会工作人员使用(参看上面第 62 段)。

90. 因特网和外联网是开展宣传和积累和传播方案知识的一个途径是提高竞争能力所必须的,也是决定儿童基金会市场地位、新业务和活动及增加筹集资金的潜力的关键因素。

91. 往来业务方面的投资。如上面第七章所述,儿童基金会正用三个主要综合系统来取代用于处理金融、供给和后勤、方案管理和人力资源中的往来业务的各种陈旧系统。这样做的好处包括,可以及时得到正确的、完整和可靠的数据。

92. 基础设施方面的投资。为了有效可靠地开展业务,需要有一个安全可靠的信息基础设施,支助儿童基金会业务中的往来事务、信息和战略方面的工作。这对于本组织的统一性、灵活性和标准化及降低信息技术成本至关重要。信息技术基础设施包括:安全事务;软件和硬件系统;运作,包括电信和数据中心;全球连通;数据管理和数据库;“Lotus Notes”基础设施(用于因特网);企业管理。

十. 需要进一步发展的领域

93. 儿童基金会在 245 个地方有工作人员和伙伴,他们几乎都在发展中国家。为了利用其全球性体制并做到凡事有人负责,儿童基金会需要有适当的信息技术人员和技能,有全球性的信息技术基础设施和信息系统及工具。下面论及一些需要进一步发展的领域。

A. 通讯渠道

94. 低成本的、可靠音频和数据通讯渠道是本组织开展业务必不可少的。目前儿童基金会同所有 245 个办事处和分处建立了电信和电子邮件联系,60%以上的国别办事处可以进入内联网。但是,许多国家电子邮件和因特网的连线质量和安全性需要提高,以便传输财务数据。国际空中交通协会的“IPConnect”行动正在解决这一问题。今后可在同一网络上增设区域网至区域网的连线 and 音频及录象通讯。

95. 为了成功地实施全球通信战略,必须使信息技术基础设施的能力超过目前计划的能力。随着办事处之间快速联系能力的提高,网络上的通信量成倍增长。由于工作量增加和没有足够的经费进行改进,这些网络已摇摇欲坠。

B. 资源管理系统

96. 资源管理系统使本组织能够监测那些因权力下放而掌管权力的管理人员的工作,这是以负责任的方式下放权力的先决条件。

97. 已经开始工作以便到 1999 年中时,用综合系统(方案综管机构系统、财务和后勤系统、综合管理信息系统——人力资源单元)取代儿童基金会目前的所有系统。新的综合公司系统会将使儿童基金会拥有有效管理业务程序的全球能力,这在今后会给本组织带来很大好处。

98. 但是,这么大的系统变动需要有更多的能力,以便改进并维修软件,提供管理不同地点的系统所需要的尖端业务支助。为系统开发工作,拨出的需要重新调拨,用于改进和维修工作。此外,需要能够分析主要职能领域的业务程序,以确保长期不断利用信息来促进规划和管理。必须建立一个经济信息系统,其能力超出目前规划的用于编制报告的工具,以便各国家、区域和总部地点的管理人员利用这种数据来进行监督。

C. 信息管理

99. 儿童基金会需要各种工具和系统,以便儿童基金会设在不同地点的各个部门一起合作收集、过滤、储存、传播和管理有关妇女和儿童的信息。这些工具将使工作人员能够在儿童基金会内以及同外部建立和分享有关的知识。内联网在这方面已经是一个很好的来源,例如,Lotus Notes 目前用于不同地点的信息管理,方案知识网用于共同编制新的方案政策,总结吸取方案管理方面的教训和最佳做法。已经建立了有关评价和监测、紧急情况信息和儿童权利的数据库(关于儿童基金会网址的资料,参看上面第 59 段)。

100. 为了将万维网有效地用于宣传和筹资活动,需要有能力来管理网址内内容,包括本组织所有部门提供的信息。

D. 有关信息技术的组织安排

101. 上面第六章已经谈到,信息技术司和信息技术职能已作了重新安排。但是,在主要系统建立后,为了体现重点已经从应用程序开发转移到业务支助和系统维修上,就必须进一步改变信息技术的组织安排。必须提高所有地点工作人员技能和工作职责,以便能够维持新的系统和技术。为了系统取得成功,所有地点的工作人员必须具有高度的能力,以便管理信息技术基础设施,向用户提供支助。目前,在总部,许多关键的总体职能由临时工作人员或顾问掌管。这是一个需要消除的危险领域,因为没有知识丰富、技能高超而且了解儿童基金会业务程序的工作人员,儿童基金会对信息技术的投资会有更大的失败风险。这样会直接影响方案执行工作和对资源的有效管理。虽然上次两年期预算已经改叙一些员额,但是,必须把长期顾问转成为总部的工作人员,建立并提高区域和外地办事处一级的能力,以便顺利建立新的应用系统并在今后进行维修。

E. 信息技术基础设施和支助服务

102. 必须有强大、可靠和安全的信息技术基础设施来支助儿童基金会业务工作在往来业务、信息和战略方面的内容。这是实现组织一体化、灵活性、标准化和降低信息技术成本所不可缺少的。整个信息技术基础设施范围包括:安全服务;软件和硬件系统;业务,包括电信和数据中心;全球联络;数据库和数据库管理;“Lotus Noteo”基础设施;企业管理。

103 在 1998-1999 两年期预算内,信息技术支助服务可能得到一定程度的加强,但是,这个进程没有完成。例如,1998 年,纽约总部每名用户支助服务预算额大约为每个用户 2 850 美元,而同行业获得高质量服务的标准费用为 6 000-13 000 美元,两者相差很大,此外,最近几年,由于儿童基金会的系统和网络的连通性加强,儿童基金会系统和服务的范围和复杂性大大提高。结果是,业务支助工作人员承受难以令人接受的压力,无法为用户提供必要的支助和维持系统的稳定性。必须继续加强信息技术基础设施,以便容纳数量不断增加的通过网络传送的和在数据库内加以处理的数据。