



第七十八届会议

议程项目 134 和 136

2024 年拟议方案预算

联合国维持和平行动经费筹措的行政和预算问题

“团结”系统运作和发展的进度

秘书长的报告

摘要

本报告系根据大会第 [76/246](#) 号决议提交。大会在该决议中请秘书长每年向大会提交进度报告，介绍有关“团结”项目企业资源规划系统运作和发展的最新情况。因此，本报告提供了自上一次报告([A/77/495](#))以来“团结”系统运作和发展以及所有主要活动的最新进展情况。

“团结”系统在 474 个地点得到 47 834 名用户使用。审计委员会在其关于联合国企业资源规划系统实施情况的第十一次也是最后一次年度进展报告([A/77/135](#))中指出，“团结”系统仍然是联合国行政管理现代化和改革的一个关键推动因素。

本报告包括与以下三个“团结”系统关键战略支柱有关的进展情况：推进“团结”系统分析；持续改进“团结”系统应用程序；升级和维护“团结”系统、安全和基础设施。在本报告所述期间，向会员国部署了秘书处员工队伍门户网站，并开始向秘书处所有实体推出“团结”系统自助服务分析。自 2022 年年中以来，“团结”系统向 SAP ERP 6.0 增强包 8 的重大升级一直是主要重点。该升级是一项高度复杂的工作，涉及平行的工作流程、相互依存的活动以及各业务和技术团队多个利益攸关方之间的协作。在本报告所述期间，持续进行了若干改进，包括：在全球推出相关功能，使工作人员能够直接通过员工自助服务更新其银行信息；建立金库接口，实现外汇汇率交易往来处理自动化；进行

* 由于技术原因于 2023 年 12 月 4 日重发。



了相关更新以反映大会第 [77/256](#) 号决议关于育儿假的决定。“团结”系统还成功部署到国际法院。

此外，本报告还介绍了实现效益和总体拥有成本的最新情况，并概述了监督机构建议的最新情况。

请大会注意本报告并审议行政当局关于今后报告“团结”系统运作和发展进展情况的提议。

目录

	页次
一. 导言	4
二. “团结”系统	4
A. 战略	4
B. “团结”系统分析	5
C. 持续改进	8
D. 系统、安全和基础设施	10
E. 治理模式	13
F. 实现效益	14
G. 风险管理	14
H. 培训	14
I. 外联	14
J. 生产支持	14
K. 总体拥有成本	15
L. 监督机构所提建议的执行情况	15
M. 经验教训	16
三. 完成“团结”项目实施后评估	17
四. 总结和请大会采取的行动	17
A. 企业资源规划解决方案司的拟议筹资模式、信息和通信技术厅的相关维护费用和 业务支助资源	17
B. 报告频率	18
C. 建议大会采取的行动	18
附件	
2024 年“团结”系统相关费用所有供资来源的所有拟议或估计资源概览	19

一. 导言

1. 本报告系根据大会第 [76/246](#) 号决议提交，大会在该决议中请秘书长提交年度进展报告，向大会介绍“团结”项目企业资源规划系统运作和发展的最新情况。本报告提供了自上一次报告([A/77/495](#))以来“团结”系统的运作和发展以及所有主要活动的最新进展情况。
2. 本报告提供了关于“团结”系统战略以及以下“团结”系统三大核心支柱的最新情况：推进“团结”系统分析；持续改进“团结”系统应用程序；升级和维护“团结”系统、安全和基础设施。此外，本报告还载有关于治理模式的最新情况以及关于实现效益、培训活动、外联、生产支持、总体拥有成本和经验教训的信息，并包括关于今后报告周期的建议。附件提供了 2024 年“团结”系统相关费用所有供资来源的所有拟议或估计资源概览，是应行政和预算问题咨询委员会在其经大会第 [77/263 B](#) 号决议核可的关于“团结”系统运作和发展进展情况的报告([A/77/7/Add.21](#)，第 7 段)中提出的要求提供的。

二. “团结”系统

A. 战略

3. 企业资源规划解决方案司为“团结”系统提供的战略指导继续以一项多年计划为基础，该计划考虑到本组织不断变化的需求以及作为其支撑的技术和基础设施的动态性质。战略指导建立在三个核心支柱之上：推进“团结”系统分析；持续改进“团结”系统应用程序；升级和维护“团结”系统、安全和基础设施，以确保其安全、现代、适合用途。
4. 秘书长在《秘书长关于支持各地各方采取行动的数据战略》中呼吁本组织进行数据驱动的转型，以创造独特机会，推动全球数据行动，促进洞察力和影响力和完整性，企业资源规划解决方案司配合这一战略，继续注重分析。分析也是《我们的共同议程》中所载“变革五重奏”的一项关键能力。通过“团结”系统分析，本组织继续落实增强后的分析能力，融合更广泛、更深层的内外部数据。“团结”系统分析是包括会员国在内的内外部利益攸关方获取更易于使用也更先进更丰富的数据的基础。“团结”系统分析工具的开发涉及在会员国门户网站、企业看板、自助服务分析以及从“团结”系统业务情报迁移现有报告的各项工作流程内的多年活动。联合国秘书处员工队伍门户网站已部署到会员国，该网站利用近实时数据提供关于秘书处工作人员组成的全面信息。军警能力支助门户网站的主要增强措施已经制定，目前正部署到会员国。这些增强措施将提供更多关于协助通知书以及死亡和伤残索偿要求的信息。此外，还向秘书处用户部署了若干看板和分析解决方案，以支持其业务并协助其决策。正在推出的“团结”系统自助服务分析根据本组织的数据战略支持进行数据驱动的转型。这将使本组织各级用户受益，使其能够自行获取“团结”系统数据和可视化结果，而不必依赖技术专家。

5. 在《我们的共同议程》确定的框架内、作为推动在更大范围内向联合国 2.0 转型的整套能力的一部分，企业资源规划解决方案司按照“团结”系统持续改进方案，在业务需求的驱动下根据最新技术提供数字化转型和创新。这些举措旨在促进改革措施的实施、流程的改进和本组织资源的有效利用。持续改进“团结”系统的总体目标是确保系统随着技术和业务需求的演变而不断成熟并继续适合用途。通过不断改进才能实现“团结”系统的投资效益最大化。持续改进的当前目标是实施功能增强，以促进简化、自动化和流程完善。在本报告所述期间取得的显著持续改进包括在全球推出员工自助服务功能，使工作人员能够直接更新其银行信息；部署金库接口，实现外汇汇率交易往来处理自动化；对预算编制解决方案进行功能增强，以列入秘书处所有其他非分摊资金的预算规划。已落实相关变革措施，以纳入国际公务员制度委员会 A/77/30 号文件确定并经大会第 77/256 号决议核准的新的育儿假框架。

6. 在系统、安全和基础设施领域，由于“团结”系统在确保联合国业务连续性方面发挥着至关重要的作用，必须通过减少风险、灾后恢复规划以及软件和辅助基础设施的升级来维护系统。自 2022 年年中以来，主要重点是“团结”系统向 SAP ERP 6.0 增强包 8 的重大升级。该升级是一项高度复杂的工作，涉及平行的工作流程、相互依存的活动以及各业务和技术团队多个利益攸关方之间的协作，包括对涵盖所有内部系统范畴的“团结”系统应用程序、数据库和辅助基础设施进行升级。这一升级将确保供应商继续提供支持、为向用户提供有价值的创新搭建平台、使“团结”系统能够跟上技术进步的步伐。

B. “团结”系统分析

7. 作为联合国秘书处的主要企业资源规划系统，“团结”系统提供了关于管理联合国各种资源的丰富信息。“团结”系统数据是丰富的信息来源，随着数据的增加和用户采用率的提高，这些数据变得更加有价值。然而，获取和利用数据历来是企业资源规划系统许多用户的绊脚石。使数据如此有价值的那些特征(如数量和复杂性)也导致难以找到特定的数据或轻松理解其含义。

8. 本组织正通过“团结”系统分析为用户制定解决方案，使其能够克服这些障碍。“团结”系统分析利用最新可用技术融合更广泛、更深层的内外部数据，并将作为基础平台，供联合国工作人员和会员国通过更先进的工具以方便用户的方式获取更大量的数据，进而获得更加深入的了解。

9. 在本组织的数据战略中，分析被定义为利用数据来更好地理解“发生了什么”、“为什么发生”、“下一步可能发生什么”和“如何应对”。“团结”系统分析以提供各种有意义见解的方式探索数据，有利于更好地了解和改进联合国的业绩、战略和成果。“团结”系统分析还提供预测功能，对“假想”情景做出回答，促进改善决策。

10. 除了为方案管理人提供若干看板和报告外，“团结”系统分析还交付了向会员国提供有价值信息和见解的关键门户网站。目前正在部署“团结”系统自助服务分析，这将使非技术业务用户能够轻松地探索数据。自助服务分析通过打

破现有的数据访问障碍进一步协助数据民主化，并允许业务用户在需要时获得相关深入了解，从而支持数据驱动的决策文化。

会员国门户网站

11. 会员国使用门户网站受益巨大：其用户无论什么时候需要信息，只需按几个按钮，就可轻松获取量身定制的报告和有见地的可视化信息，并自动刷新数据。在门户网站启动之前，获取数据和报告是一个资源密集型的人工过程，需要会员国通过电子邮件或到现场向联合国工作人员提出请求，而后者又必须检查多个数据源，以查找、核对和提供所要求的信息。

12. 会员国军警能力支助门户网站提供关于本组织与部队和警察派遣国互动协作以支持特派团任务的重要信息。会员国可以获得有关谅解备忘录、核查报告、索偿和付款的安全信息。该门户网站还提供以前无法获得的分析、视图和见解。其第一阶段于 2022 年 1 月启动，第二阶段正在部署，将提供关于协助通知书以及死亡和伤残索偿的更多信息。第二阶段还包括为秘书处开发一个看板，以更加高效率、有成效地支持会员国，提供所有部队和警察派遣国的汇总数据以及深入了解细节的能力。

13. 2023 年 5 月向会员国部署了联合国秘书处员工队伍门户网站。该门户网站深入了解员工队伍数据(包括秘书处工作人员的地域多样性)，并具有数据细分、可视化和分析的先进功能；依据定期更新数据提供关于秘书处工作队伍组成的全面信息，而这些数据以前只能在关于秘书处组成的报告中每年提供一次。每月简述支持趋势分析，并确定会员国的地域代表性状况。目前正在进一步开发该门户网站，今后的功能增强将包括关于免费提供的人员、咨询人和个体订约人等编外人员的信息。

14. 目前正在开展工作，将现有的会员国缴款查询门户网站和预算信息试点迁移到“团结”系统分析平台。这一迁移将统一会员国在各门户网站的用户体验。缴款查询门户网站及时提供关于会员国缴款的全面信息。预算信息试点则提供关于秘书长拟议预算的信息，供行政和预算问题咨询委员会和第五委员会使用。

15. 企业资源规划解决方案司将继续与其在联合国秘书处的伙伴合作，增强门户网站，并根据会员国的需要确定开发新门户网站的机会。

企业看板

16. 企业资源规划解决方案司继续与“团结”系统的利益攸关方和客户合作开发“团结”系统分析看板，以支持秘书处工作人员有效执行本组织的任务。

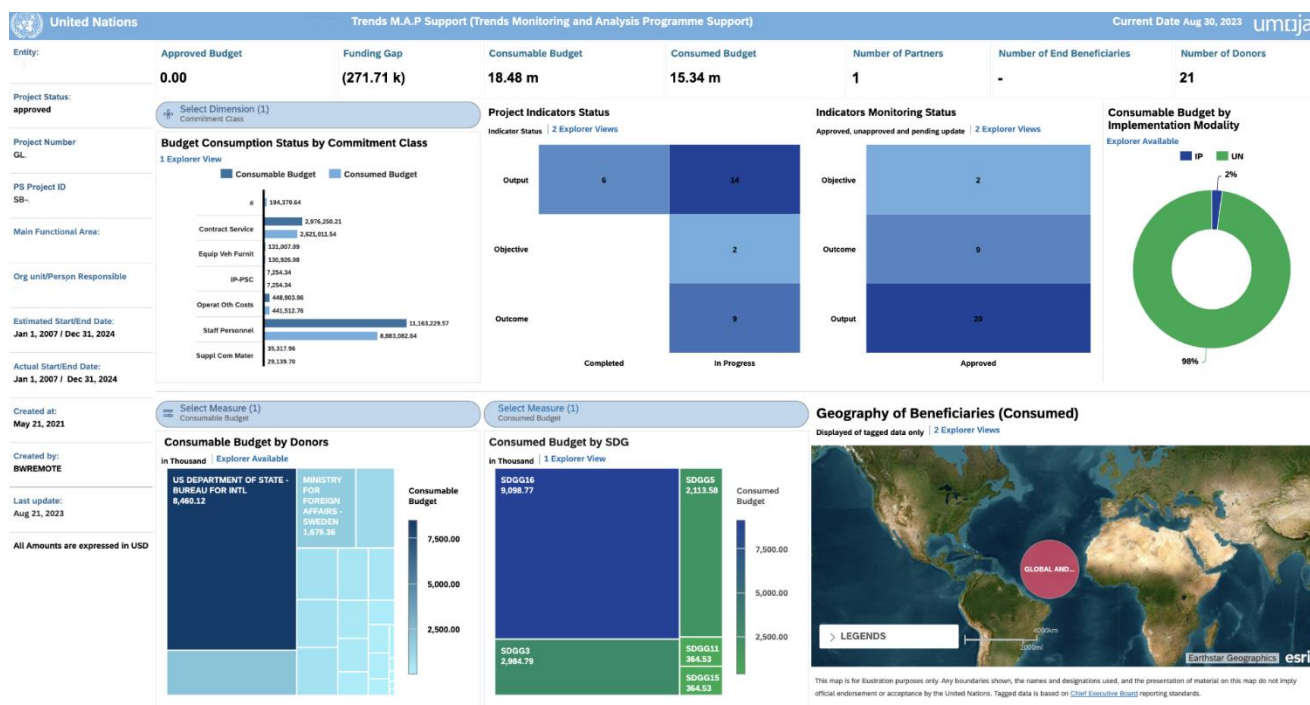
17. 综合项目管理人看板和企业风险管理看板是在过去一年中部署的。正在开发费用回收和流动性管理领域的其他企业看板。

18. 综合规划、管理和报告解决方案整合了战略管理、预算编制和项目系统等多个解决方案，是管理联合国方案和项目周期的端到端解决方案。它旨在加强各项内部管理能力以支持本组织的工作，为此及时向管理人员提供关于项目的

全面信息，包括项目说明、逻辑框架、监测状况、财务执行状况和执行方式。在部署各单元之后，目前的重点是将这些单元的数据联接起来并使之可视化，以期以综合方式提供关键业务信息并使更广泛的用户能够获取这些信息。综合项目管理人看板已于 2022 年 9 月在全球部署。2023 年 3 月，该看板通过可持续发展目标标记得到增强。

图一

综合规划、管理和报告^a



^a 图一所示数据仅作说明之用，并不表示任何特定项目或实体的实际数据。

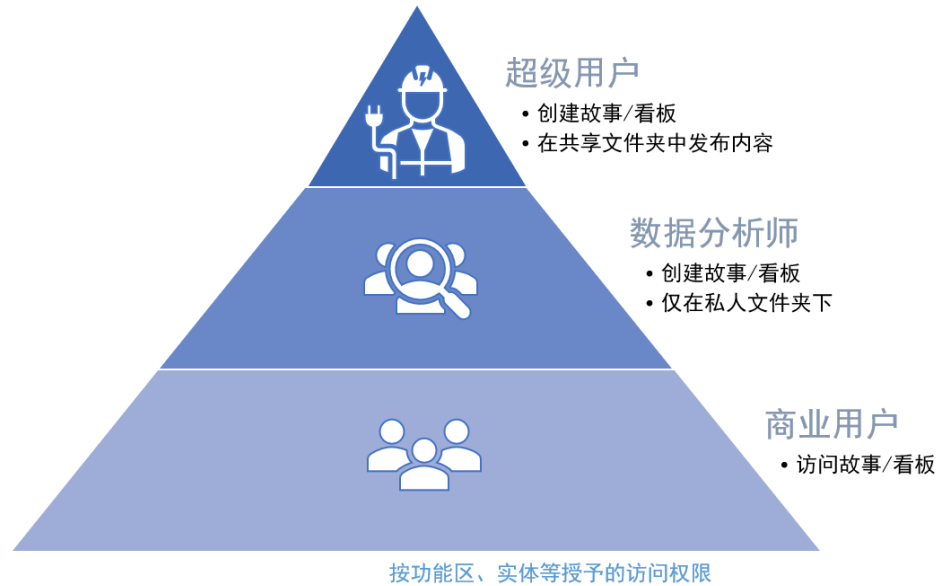
19. 企业风险管理看板使用户能够确定、评价和优先安排缓解本组织战略风险的行动。该看板还将用于监测风险处理团队的工作、商定行动在减轻风险方面的效力以及本组织不断变化的风险状况。企业风险管理看板已于 2023 年 5 月部署。

自助服务分析

20. “团结”系统分析的自助服务分析功能将使各级用户能够自行获取“团结”系统数据和可视化结果，而不必依赖技术专家，从而使他们能够有效地执行本组织的任务。如图二所示，这将通过自助服务分析的三种不同角色来实现。

图二

“团结”系统自助服务分析的不同角色



21. 自助服务分析分三波向秘书处各实体推出。第一波实体的培训和部署已于2023年6月进行，反馈积极。第二波实体的培训和部署正在进行。第三波实体的培训和部署计划于2023年年底完成。

从“团结”系统业务情报迁移到“团结”系统分析

22. 正在对“团结”系统业务情报解决方案进行现代化，将所有报告和看板迁移到“团结”系统分析，后者具有更先进、更强大的功能。目前正在重新设计现有报告，以利用这项技术提供的新能力以及覆盖面更广、可访问更丰富历史数据的现有增强型数据集。这将使秘书处用户能够改进其数据驱动的决策工作、更高效地执行本组织的任务。超过235份报告已迁移到“团结”系统分析，其中包括所有高使用率报告。

数据模型

23. 高质量的数据模型是“团结”系统分析的基本结构单元。这些数据模型不仅从“团结”系统挖掘数据，而且从Inspira和iNeed等联合国其他企业解决方案挖掘数据，同时从联合国开发计划署等外部来源挖掘数据。已开发并交付270多个业经认证的数据模型。这些数据模型由会员国门户网站和企业看板使用，并通过自助服务分析工具提供，以增强秘书处用户的决策能力。

C. 持续改进

24. 在持续改进和不断创新战略和文化的驱动下，本组织继续利用“团结”系统的功能为业务转型创造机会，使各项任务得到更有效的执行。因此，“团结”系统必须保持现代化并适合用途。

25. 持续改进方案目前的目标是增强功能，促进简化、自动化和流程改进。下文介绍已完成和未来持续改进的亮点。
26. 在人力资本管理方面，已于 2022 年 10 月 1 日部署管理遭拒病假申请的新工具。这一工具通过加强工作人员问责、提高自动化程度和改进报告工作，减少了有证明病假程序中缺勤原因不明的风险。
27. 为支持会员国的决定，通过快速开发和部署支持缩编进程的应用程序，促进了联合国马里多层面综合稳定团人员缩编的重大活动。在自动化工作流程的驱动下，这些应用程序使受缩编影响的工作人员能够验证其数据，同时便利支助小组管理相关人事活动的工作，包括提交必要的证明文件。
28. 2022 年 12 月，大会决定通过国际公务员制度委员会的决定，以所有成为父母的工作人员均享有 16 周育儿假和因生育而成为父母的工作人员额外均享有 10 周育儿假的规定取代现行的产假、陪产假和收养假规定。这需要多个团队作出重大努力，加快实施支持该决议所需的变革。2023 年 3 月成功部署了变革措施。
29. 2022 年在联合国日内瓦办事处和联合国内罗毕办事处试行的用以改善和简化薪金费用回收的自动化流程已于 2023 年 3 月扩展至亚洲及太平洋经济社会委员会。实施基于薪金的费用回收实现了按人数收取的经常性服务费用回收的简化、统一和自动化，为服务提供者和接收实体节省了大量时间，还为协调适用本组织内部各服务提供者的服务收费提供了机会。
30. 在财务领域，2023 年 4 月在全球推出相关功能，使工作人员能够通过“团结”系统中的员工自助服务直接更新其银行信息。对于金库而言，2022 年 10 月部署的外汇汇率交易接口实现了每年 3 800 笔交易处理的自动化，减少了人工更正和出错风险。计划部署每年约有 600 笔交易的投资交易接口，预计其将产生类似效益。
31. 战略规划、预算编制和业绩管理应用程序的规划和监测文件生成功能于 2022 年 12 月得到进一步改进，增加了过滤层面，能够根据项目应交付产出为工作人员生成工作计划。2023 年 1 月部署了对预算编制解决方案的重大改进，以纳入秘书处所有其他非分摊资金的预算规划。计划在 2024 年下半年进一步整合方案拟订、监测和报告综合解决方案和执行伙伴解决方案。这将使本组织能够在协议范围内根据整个项目的业绩目标加强对执行伙伴进展情况的监测。
32. 在供应链管理领域，通过落实对供应链规划工具的改进措施，提高了来源规划进程的效率。这些改进提高了为满足货物和服务需求而确定的供应来源的准确性和有效性；简化了通过协助通知书程序进行的特遣队所属装备运输管理活动，减少了维护这些运输所需的时间和精力。对承运人协作门户网站进行了完善，这是一个面向外部的门户网站，供货运代理和供应商访问，以更新货运活动，提高需要处理的货运行动的可见性。
33. 在军警能力管理方面，对协助通知书、死亡和伤残、军警兵力、检查和核查报告程序作了若干改进，以进一步便利与部队和警察派遣国的互动协作。为

快速部署一级的计算和检查引入了新的报告，确保在军警能力管理解决方案中实现端到端的快速部署级进程。已实施改进措施，允许最终报销金额反映冠状病毒病(COVID-19)和高级顾问小组根据经修订的军警兵力报告进行的调整。增加了新的功能，以获取适用于索偿的费用回收信息，并优化了相关的审批工作流程，以简化业务。此外，2023 年特遣队所属装备工作组核准的所有建议都在军警能力管理桌面和移动解决方案中得到执行。其中包括增加新的主要装备项目、新的自我维持类别和新的偿还率。

34. 在会议和活动管理领域，通过实施接口加强了“团结”系统与会议和活动管理应用程序之间的整合，在各系统之间提供了一套共同的主数据。目前正在加强“团结”系统向会议和活动管理应用程序提供的时间和出勤数据投喂，预计其将改善能力监测和规划、资源分配以及生产率计算和报告。预计这些变化还将通过消除冗余数据输入和手工对账节省时间，同时还将精简能力管理、提高数据质量。

35. 在“团结”系统用户准入方面，通过颁布程序、解决被确定为不符合所需授权的角色问题，加强了监测。

36. 除了不断改进工作方案外，本组织还设法于 2023 年 1 月 1 日将“团结”系统成功部署到国际法院。这项工作很复杂，需要侧重执行、交付和尽职调查以确保平稳过渡，使工作人员和业务不受不利影响、“团结”系统数据完整性不受损害。

D. 系统、安全和基础设施

37. 近年来发生的事件进一步证明，本组织依赖“团结”系统确保业务韧性和稳定性。“团结”系统通过其全球覆盖和远程访问能力，提供了关键的功能，使本组织能够驾驭复杂的业务环境，度过了持续的财务流动性危机等事件，并在整个 COVID-19 大流行期间无缝运作。

38. 由于“团结”系统在确保联合国业务连续性方面发挥至关重要的作用，企业资源规划解决方案司与信息通信技术厅一道，继续通过减轻风险、灾后恢复规划以及软件和辅助基础设施的升级来维护系统。

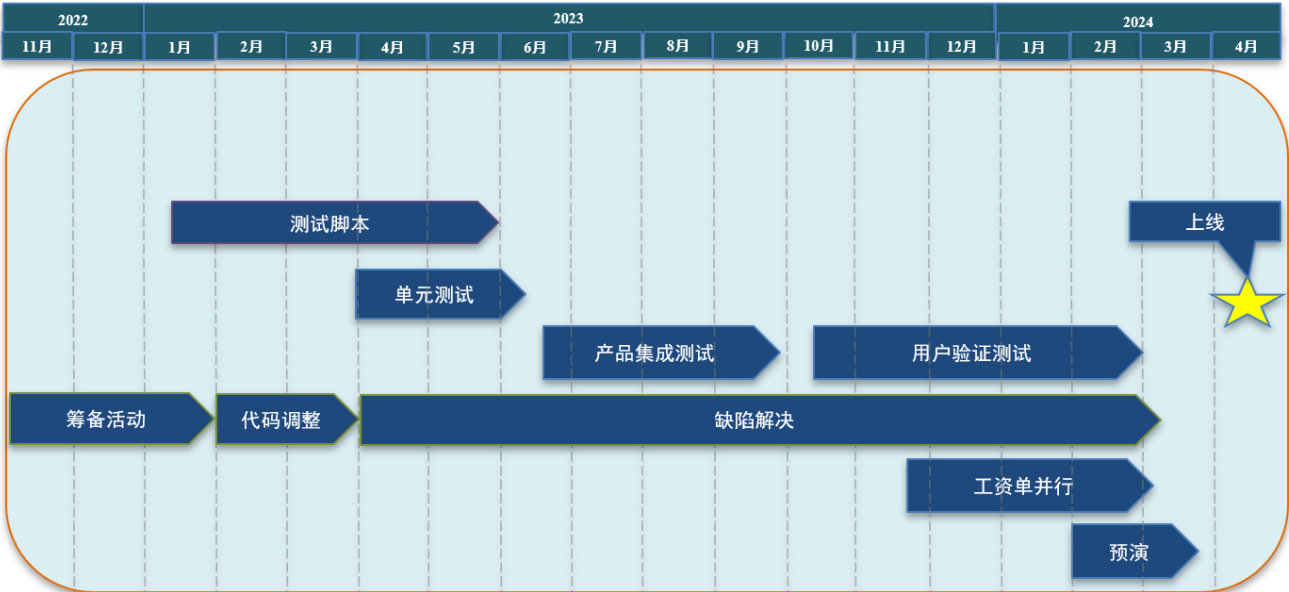
39. 自 2022 年年中以来，本组织在这一战略支柱方面的主要重点一直是“团结”系统向 SAP ERP 6.0 增强包 8 的重大升级。

“团结”系统升级到增强包 8

40. 升级到 SAP ERP 6.0 增强包 8 将确保供应商继续提供支持、为向用户提供有价值的创新搭建平台、使“团结”系统能够跟上技术进步的步伐。此外，它将为改善用户体验创造机会。“团结”系统的这一升级将是秘书处通过改进功能、安全和业绩以及减少风险成功实现其规定目标的一个关键因素。

41. 升级项目是一项高度复杂的工作，涉及平行的工作流程、相互依存的活动以及各业务和技术团队多个利益攸关方之间的协作。因此，本组织正在通过一切必要的尽责工作管理各项活动。图三概述了主要项目计划活动和时间表。

图三
增强包 8 项目计划概览



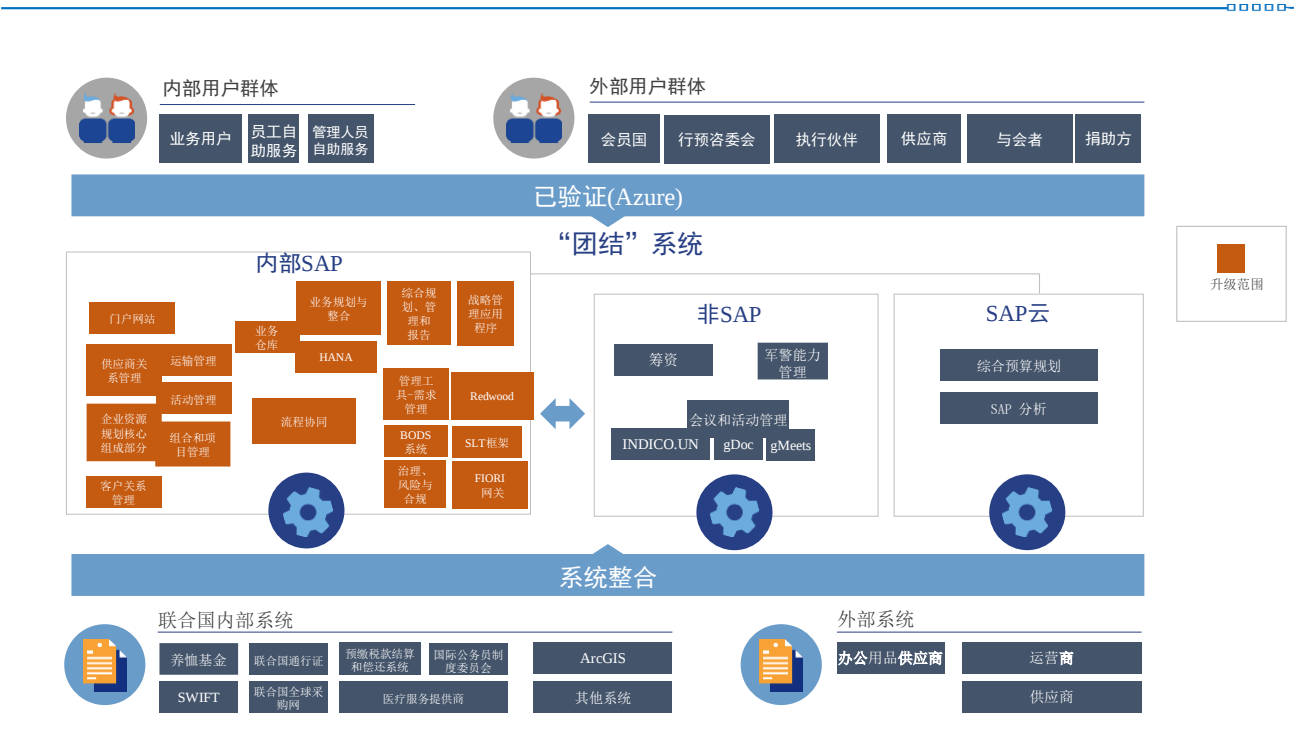
42. 如图四所示，升级是多方面的，包括对“团结”系统应用程序、数据库和基础设施的升级。

图四
增强包 8：多方面的升级



43. 图五进一步说明了升级的复杂性，其中显示了“团结”系统架构的先进程度。如图所示，应用程序、数据库和基础设施升级的范围包括所有内部系统。

图五
“团结”系统架构



应用程序升级

44. 应用程序升级涉及对企业资源规划系统的核心组成部分、供应商关系管理、门户网站、主数据管理和客户关系管理应用程序进行复杂升级。表 1 列出了正在升级的应用程序模块。

表 1
正在升级的应用程序模块

财务	人力资源管理财务	供应链管理	人力资源	差旅管理	财产和资产管理
•金库 •成本与管理会计 •财务会计 •资金管理 •赠款管理 •执行伙伴管理 •项目系统 •主数据管理 (MDM)	•薪金 •福利 •组织管理 •员工自助服务 (银行业务)	•物资管理 •物流执行 •仓库管理 •工厂维护 •销售与分发 •供应关系管理应用程序 (SRM)	•人员行政管理 •员工自助服务 (ESS) •管理人员自助服务 (MSS) •时间与出勤 •应享权利	•差旅申请 •差旅财务	•不动产

数据库升级

45. “团结”系统升级项目涉及将“团结”系统解决方案迁移到最新的内存数据库技术。这种数据库技术提供了更快的处理速度和响应时间，并具有非常先进的数据压缩比。由此减少的数据占用空间将加快备份和系统恢复速度。此外，

它还将利用数据加密等先进的数据库功能和用于灾后恢复的强化数据库复制功能来加强数据安全。

基础设施升级

46. 整个“团结”系统基础设施正在升级，这需要用更先进的新硬件替换使用期即将结束的硬件。这一升级将提供更快中央处理器速度、更新的内存模块和高通量存储磁盘，从而提高整体性能。

E. 治理模式

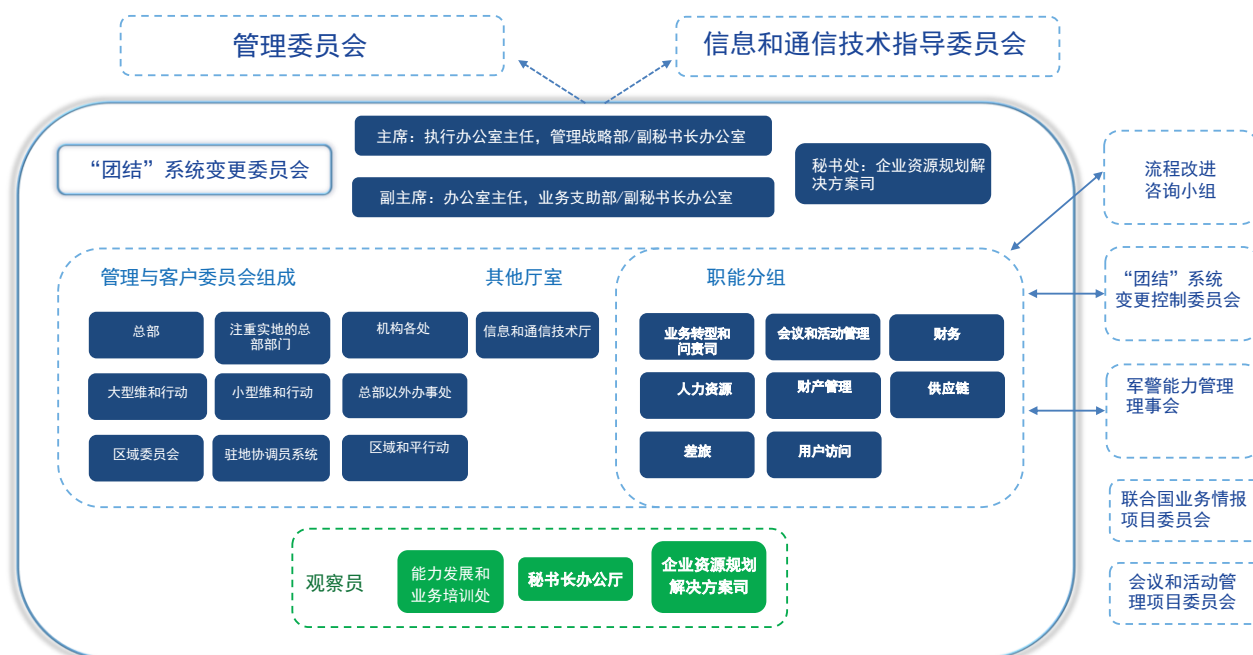
47. 企业资源规划解决方案司继续向管理委员会报告“团结”系统的战略方向，并在需要技术反馈时向信息和通信技术指导委员会报告情况。

48. 企业资源规划解决方案司司长继续定期与主管管理战略、政策和合规事务副秘书长和主管业务支助事务副秘书长举行会议，就与“团结”系统和该司有关的所有重要事项通报情况并征求两位副秘书长的意见和指导。

49. “团结”系统变更委员会仍然是加强“团结”系统的主要治理机制。该委员会每两个月举行一次会议，并在成员提出要求时举行临时会议，审查根据业务需要确定的“团结”系统拟议功能增强和更多整合措施。图六显示了“团结”系统治理框架的当前构成。

图六

“团结”系统治理



50. 在本报告所述期间，“团结”系统变更委员会举行了五次会议。委员会成员和观察员确认，变更治理框架成员开展了出色协作，完成了大量工作。事实证明，职能分组和管理与客户委员会的组成成员是通过持续改进、“团结”系统分

析和正在进行的向 SAP 企业资源规划 6.0 增强包 8 的升级而成功发展“团结”系统的不可或缺的部分。

F. 实现效益

51. 效益工作组继续监督与“团结”系统持续改进方案有关的实现效益的进展情况。效益工作组的成员包括：“团结”系统变更委员会各职能分组，负责确定、记录、监测和实现预期效益；企业资源规划解决方案司，负责执行持续改进方案；业务转型和问责司，承担协调职能。自上一次报告以来，效益工作组召开了三次会议，记录了另外 25 项跟踪增强功能，这些对本组织都有重大益处。

52. 效益工作组按计划于 2023 年 5 月完成了对“团结”项目扩展部分二期效益的评估。审计委员会确认，对“团结”项目扩展部分二期效益的评估已经完成。

G. 风险管理

53. 在秘书处风险管理框架内，各职能分组、企业资源规划解决方案司及信息和通信技术厅负责应对与“团结”系统有关的风险。向“团结”系统变更委员会报告值得注意的风险；在特殊情况下，则可能会向管理委员会和(或)信息和通信技术指导委员会报告风险。秘书处一级的风险在企业风险管理解决方案中应对。

H. 培训

54. 根据“团结”系统学习战略，能力发展和业务培训处一直在与各职能分组和企业资源规划解决方案司合作，创建和更新“团结”系统培训课程，重点是在线学习。

55. 新设计的概览课程“‘团结’系统——更聪明地工作”于 2023 年 7 月推出，并于 2023 年 9 月增加了专门关于“团结”系统人力资源流程的部分。该课程以介绍性视频作为补充，取代了在“团结”项目实施阶段开发的传统介绍性课程。

56. 根据联合国残疾包容战略，推出了关于在综合规划、监测和报告解决方案中使用残疾包容标记的在线课程。作为不断改进培训工作的一部分，推出了若干更新后的新培训课程。

I. 外联

57. “团结”系统利益攸关方外联得到加强。在过去一年中，全球情况介绍会涵盖了“团结”系统分析和“团结”系统升级到 SAP ERP 6.0 增强包 8 等专题。事实证明，这些互动论坛提供了向用户和利益攸关方介绍“团结”系统三个关键战略支柱最新进展情况并让他们随时了解最新动态的机会，成效显著。

J. 生产支持

58. 本组织维持一个四级“团结”系统生产支持模式，由信息和通信技术厅、各职能分组和企业资源规划解决方案司共同负责、企业资源规划解决方案司提供总体监督协调和监测。在该分级模式中，第 1 级和第 2a 级服务台支助由信息和通信技术厅提供，第 2b 级流程专家支助由各职能分组提供，第 3 级技术-职能

支助由企业资源规划解决方案司提供。本组织已大幅减少“团结”系统支持工单的积压。在本报告所述期间，积压的未解决工单减少了 29.5%，解决工单平均所用时间降低了 34.0%。

K. 总体拥有成本

59. 更新后的总体拥有成本见表 2。总体拥有成本是管理层的估计数，反映了当前成本和到 2030 年的预计成本。

表 2

总体拥有成本(到 2030 年的估计数)

(千美元)

成本类别	期间	数额
直接费用(“团结”系统)	2008-2023 ^a	624 797.5
	2024 ^b	24 879.0
	2025-2030	149 274.0
业务支助费用	2021-2023 ^c	8 941.5
	2024 ^b	3 604.4
	2025-2030	21 626.4
间接费用	2013-2023	190 604.9
	2024-2030 ^d	29 907.6
培训费用	2013-2023	102 164.2
	2024-2030	18 924.6
维护费用	2016-2023	176 753.9
	2024 ^e	26 463.4
	2025-2030	143 370.2
共计	2008-2030	1 521 311.6

^a 包括 2008-2022 年预算期间的实际支出 600 225 712 美元。

^b 如 2024 年拟议方案预算所列示。

^c 包括 2021-2022 年预算期间的实际支出 5 722 310 美元。

^d 预计间接费用按直接费用的 15%计算，反映缩减的部署规模和频率。

^e 纳入信息和通信技术厅预算。

L. 监督机构所提建议的执行情况

60. 行政当局为执行审计委员会尚待执行的建议作出了相当大的努力，结果使待执行建议的数量减少了 54%，从 37 项减少到 17 项。行政当局将继续积极主动地落实其余 17 项建议。

61. 表 3 汇总了审计委员会 17 项建议的执行状况，其中 7 项已要求审结，10 项正在执行。在正在执行的 10 项建议中，8 项定于 2023 年执行，1 项定于 2024 年执行，1 项定于 2026 年执行。

表 3
审计委员会各项建议的执行状况

(建议数量)

	共计	已请求审结	未接受	正在执行	已设目标日期
“团结”系统	17	7	—	10	10

62. 内部监督事务厅在若干次审计中直接和间接地对“团结”系统进行了审计。关于“团结”系统的建议有 8 项尚未执行，其中 3 项于 2022 年 12 月发布。

63. 表 4 概述了内部监督事务厅 8 项建议的执行状况。在正在执行的 8 项建议中，7 项定于 2023 年执行，1 项定于 2024 年执行。

表 4
内部监督事务厅各项建议的执行状况

(建议数量)

	共计	已请求审结	未接受	正在执行	已设目标日期
“团结”系统	8	—	—	8	8

M. 经验教训

64. 表 5 着重说明了自“团结”系统责任主流化以来吸取的内部经验教训。

表 5
经验教训

领域	说明
变更管理	变更管理对于克服变更阻力和确保用户持续接受和采用变更至关重要。 高质量和准确的业务往来数据对于运行良好的系统至关重要，因为它们支持规划、报告和分析功能，而这些功能反过来又为有效的决策提供信息。 工作人员的技能再培训对于当前和今后成功克服这些变革管理挑战仍然至关重要。
系统的激增	应尽可能利用“团结”系统各项功能以获得对企业资源规划系统投资的全部效益。应防止重复的解决方案。

领域	说明
征聘	支持“团结”系统需要专门的技能，而这些技能稀缺、需求量大，因此费用昂贵，仍然很难吸引到合格的候选人，在本组织政策的限制下这点尤其突出。
外联	全球业务参与和外联活动为该司提供了向用户和利益攸关方介绍“团结”系统最新发展情况并收集宝贵反馈意见的机会，成效显著。

三. 完成“团结”项目实施后评估

65. 本组织对“团结”项目进行了实施后评估。实施后评估报告全面概述了该项目，包括其成就、部署阶段和日期、逐步增加的总体拥有成本、经验教训以及“团结”系统的未来战略愿景等细节。审计委员会确认，实施后评估已经完成。

四. 总结和请大会采取的行动

A. 企业资源规划解决方案司的拟议筹资模式、信息和通信技术厅的相关维护费用和业务支助资源

66. 秘书长在其前两份报告(A/77/495 和 A/76/386)中提出了一个项目实施后阶段的供资模式，该模式以先前的模式为基础，同样基于经常预算、维持和平行动支助账户和自愿捐款之间的费用分摊安排，并对这三个供资来源的相对比重进行了更新，以考虑到自 13 年多前确定目前的份额以来所发生的转变。此外，有人提议，预算外份额应通过经常预算批款，在方案预算收入第 2 款下反映类似数额，以期使该年度可用资金情况在财政期间开始时就充分可见，同时只有经常预算份额由会员国分摊。

67. 根据大会核准的 2016-2017 两年期至 2021 财政年度经常预算和维持和平预算的平均数以及可用的实际自愿捐款，更新后的拟议分配比率为经常预算 25%、维持和平行动支助账户 60%、自愿捐款 15%，而目前的对应比率分别为 15%、62%和 23%。

68. 然而，在安全理事会第 2690(2023)号决议决定从 2023 年 6 月 30 日起终止联合国马里多层面综合稳定团的任务后，大会核准的 2023/24 年度维持和平预算为 60.5 亿美元，¹ 低于 2022/23 年度的 64.7 亿美元(减少 6.4%)，也低于 2017 年至 2021 年期间的平均每年 72 亿美元(减少 16.4%)。鉴于维持和平预算呈下降趋势，秘书长认为需要更多时间来评估企业资源规划解决方案司的最适当供资模式、信息和通信技术厅的“团结”系统维护费用以及业务支助资源；同时考虑到维持和平预算、维持和平行动支助账户以及自愿捐款的未来变化，迄今为止维持和平行动支助账户一直是这些所需资源的最主要供资来源。秘书处将评估目前根据分摊预算和自愿捐款确定“团结”系统供资来源的办法是否仍然有意义、

¹ 包括授权为联合国马里多层面综合稳定团承付大会核准的 2023 年 7 月 1 日至 12 月 31 日六个月期间的 590 000 000 美元。

采用不同的办法是否会更加合适，如固定费用完全由分摊会费供资，可变费用根据人数或其他分配标准向使用“团结”系统的实体收取，或两者兼而有之。秘书处将在下一次报告中向会员国提供最新情况，并欢迎会员国在这方面提供指导。

B. 报告频率

69. 本组织评估了报告“团结”系统运作和发展进展情况频率的备选方案，其中考虑到系统目前的实施阶段以及在系统增强、效益和成本方面保持透明度的必要性。根据评估结果，提出了两种正式报告备选方案，即每年或每两年提交一次报告。

70. 虽然从资源角度看每两年提交一次报告显然更有效率，但还是决定应继续提交年度正式报告。这一决定基于若干因素，其中包括“团结”系统对本组织的重要性、报告向包括会员国在内的利益攸关方提供的重要信息以及迅速变化的技术环境。

71. 因此，本组织提议继续每年提交一次正式报告，说明“团结”系统的运作和发展进展情况。大会不妨考虑今后每两年提交一次报告。

C. 建议大会采取的行动

72. 请大会：

- (a) 表示注意到本报告；
- (b) 考虑行政当局就今后报告“团结”系统运作和发展进展情况的提议。

附件

2024 年“团结”系统相关费用所有资金来源的所有拟议或估计资源概览

(千美元)

按实体列示的 资金来源	企业资源规划 解决方案司		“团结”系统 业务支助资源		“团结”系统全 球主数据管理		“团结”系统 全球维护费用		“团结”系统对 维持和平行动的 业务支助		与“团结”系统 相关的业务支助 和支助台费用		支持“团结”项 目扩展部分二期 解决方案的应用 程序费用		“团结”项目扩 展部分二期单元 的培训费用		共计	
	数额	百分比	数额	百分比	数额	百分比	数额	百分比	数额	百分比	数额	百分比	数额	百分比	数额	百分比	数额	百分比
经常预算	3 731.9	15	540.8	15	249.6	15	3 969.5	15	—	0	—	0	—	0	—	0	8 491.8	13
大会部	—	—	50.4	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	50.4	—
管理战略部	3 731.9	—	147.7	—	249.6	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4 129.2	—
业务支助部	—	—	342.7	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	342.7	—
信通厅	—	—	—	—	—	—	3 969.5	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3 969.5	—
维持和平行动 支助账户	15 424.9	62	2 234.6	62	1 070.9	62	16 407.3	62	3 598.1	100	934.0	100	665.9	100	1 797.3	100	42 133.0	66
大会部	—	—	208.4	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	208.4	—
管理战略部	15 424.9	—	609.8	—	1 070.9	—	—	—	2 344.8	—	—	—	—	—	—	—	19 450.4	—
业务支助部	—	—	1 416.4	—	—	—	—	—	1 253.3	—	—	—	—	—	1 797.3	—	4 467.0	—
信通厅	—	—	—	—	—	—	16 407.3	—	—	—	934.0	—	665.9	—	—	—	18 007.2	—
预算外	5 722.2	23	829.0	23	397.3	23	6 086.6	23	—	0	—	0	—	0	—	0	13 035.1	21
大会部	—	—	77.3	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	77.3	—
管理战略部	5 722.2	—	226.3	—	397.3	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	6 345.8	—
业务支助部	—	—	525.4	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	525.4	—
信通厅	—	—	—	—	—	—	6 086.6	—	—	—	—	—	—	—	—	—	6 086.6	—
共计	24 879.0	100	3 604.4	100	1 717.8	100	26 463.4	100	3 598.1	100	934.0	100	665.9	100	1 797.3	100	63 659.9	100

简称：大会部，大会和会议管理部；管理战略部，管理战略、政策和合规部；信通厅，信息和通信技术厅。