

Distr.: General
6 October 2009
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



الدورة الرابعة والستون

البند ١٣٢ من جدول الأعمال

الميزانية البرنامجية لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١

تقرير عن نظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء
واقترح الخطة الموحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث
واستمرارية تصريف الأعمال

التقديرات المنقحة المتعلقة بالميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين
٢٠١٠-٢٠١١ في إطار الأبواب ٢٨ دال، مكتب خدمات
الدعم المركزي، و ٢٩، مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،
و ٣٦، الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين

تقرير الأمين العام

موجز

يقدم هذا التقرير استجابة لطلب الجمعية العامة الوارد في الفقرة ٢٦ (هـ) من الفرع
ثانياً من قرارها ٢٦٢/٦٣ بتقديم أحدث المعلومات عن تجديد نظام إدارة العلاقات مع
العملاء ونظام إدارة المحتوى في المؤسسة. ويوفر التقرير السياق العام لتنفيذ كل من نظام
إدارة المحتوى في المؤسسة ونظام إدارة العلاقة مع العملاء. ويسلط الضوء على جوانب
التآزر فيما بينهما وكذلك على العلاقة مع مشروع تخطيط موارد المؤسسة (Umoja).
ويعرض التقرير أهداف كل مشروع والأساس المنطقي الذي يستند إليه ومنافعه بالإضافة إلى
الخطط المتعلقة بالتنفيذ المرحلي في كامل أجزاء الأمانة العامة للأمم المتحدة، بما في ذلك



المكاتب البعيدة عن المقر، واللجان الإقليمية، وبعثات حفظ السلام والبعثات السياسية، وسائر البعثات الميدانية.

ويستجيب أيضا التقرير إلى طلب الجمعية العامة الوارد في الفقرة ١٣ من الفرع رابعا من القرار نفسه، المتعلق بتقديم تقرير عن خدمات تخزين البيانات واستمرار سير الأعمال، بالاستناد إلى تجربة الكيانات الأخرى التابعة للأمم المتحدة والتطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويعرض التقرير إطارا لنهج موحد لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويسلط الأضواء على المبادئ التي سُسِّتَرشد بها في تحسين الاستراتيجية المتعلقة بوضع خطة على مستوى المنظمة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال. وأخيرا يقدم التقرير خطة عمل تبين بإيجاز العمليات والجداول الزمنية والاحتياجات من الموارد، وذلك لغرض تنفيذ خطة شاملة لتلبية احتياجات الأمانة العامة ككل.

ويرد في الجزء رابعا من هذا التقرير ملخص للاحتياجات من الموارد اللازمة لإدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء والمقترحات المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال.

المحتويات

الصفحة

٥	أولا - مقدمة
٦	ثانيا - نظم المؤسسة
٦	ألف - إدارة المحتوى في المؤسسة: إدارة قاعدة معارف الأمم المتحدة
٦	١ - معلومات أساسية
٧	٢ - أهداف إدارة المحتوى في المؤسسة
٨	٣ - مشروع إدارة المحتوى في المؤسسة
١٥	٤ - خطة التنفيذ
١٧	٥ - تحديث أنشطة المشروع الحالي (المرحلة التأسيسية)
١٨	٦ - أنشطة المشروع المقررة للفترة ٢٠١٠-٢٠١١
٢٢	٧ - الاحتياجات من التمويل
٢٩	باء - إدارة العلاقة مع العملاء: تحقيق التكامل في تقديم الخدمات على الصعيد العالمي
٢٩	١ - الخلفية
٣٠	٢ - أهداف إدارة العلاقة مع العملاء
٣١	٣ - مشروع إدارة العلاقة مع العملاء
٣٨	٤ - معلومات مستكملة بشأن أنشطة المشروع الحالية
٣٩	٥ - أنشطة المشروع المقررة للفترة ٢٠١٠-٢٠١١
٤١	٦ - احتياجات التمويل
		ثالثا - التخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال: نهج موحد
٤٣	في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٤٣	ألف - معلومات أساسية
٤٥	باء - أهداف استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال

٤٥	جيم - مشروع استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٥٤	دال - خطة التنفيذ
٥٤	هاء - احتياجات المشروع من التمويل
٥٦	رابعاً - الاستنتاجات وموجز الاحتياجات من الموارد
٥٩	خامساً - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

أولا - مقدمة

١ - عرض الأمين العام في تقريره المعنون "الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة للأمم المتحدة (A/62/793 و Corr.1 و Add.1)، عرض رؤيته المتمثلة في "تكنولوجيا قوية للمعلومات والاتصالات من أجل أمم متحدة أفضل". ولتنفيذ هذه الرؤية، تم إنشاء مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩ والتزم بالتقدم صوب هئية بيئة متسقة يتم في ظلها تطوير نظم تكنولوجيا معلومات وتنفيذها بشكل منسق.

٢ - وفي تقرير منفصل عنوانه "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: نظم المؤسسة للأمانة العامة للأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم" (A/62/510/Rev.1)، عرض الأمين العام مقترحات تتعلق بالتنفيذ والنشر التدريجين لجبل جديد من نظم المؤسسة، بما في ذلك نظام على مستوى المؤسسة لإدارة معلومات المنظمة ومعارفها (إدارة المحتوى في المؤسسة) ونظام على مستوى المؤسسة لإدارة الخدمات اليومية (إدارة العلاقة مع العملاء). وبناء هيكل يمكن أن يشمل نظم المؤسسة مثل نظام إدارة المحتوى في المؤسسة ونظام إدارة العلاقة مع العملاء ونظام تخطيط موارد المؤسسة أمر بالغ الأهمية، ذلك لأنه لئن كانت التطبيقات المؤسسة هذه تختلف في مجال تركيزها فإنها يجب أن تعمل جميعا على عن دعم مهمة الأمانة العامة وأنشطتها البرمجية.

٣ - وتم التأكيد في قراري الجمعية العامة ٢٦٢/٦٢ و ٢٦٩/٦٣ على ضرورة التخطيط الملائم لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال. وطلب أيضا إلى الأمين العام أن يقوم بتوحيد النظم في مركز البيانات المركزية من أجل تعزيز استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، والتقليص في حجم مراكز البيانات الرئيسية والثانوية إلى أدنى حد ممكن.

٤ - ويُقدّم هذا التقرير كمتابعة للتقارير السابقة (A/62/477، و A/62/510/Rev.1 و A/62/793 و Corr.1 و Add.1) واستجابة لقراري الجمعية العامة ٢٦٢/٦٣ و ٢٦٩/٦٣. ويُوفر التقرير سياقًا عامًا لإدارة المحتوى في المؤسسة بوصفه أداة تكنولوجية أساسية تمكن من تنفيذ برنامج لإدارة المعارف، ومقترحا يتعلق بالمبادرات الجارية في مجال إدارة العلاقة مع العملاء. ويوائم من جديد بين المقترحات السابقة المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، ويعرض إطارا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبرنامج عمل للمضي قدما باعتماد نهج موحد فيما يتعلق باستعادة القدرة على العمل بعد

الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، خاص بالمقر والمكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية، وبعثات حفظ السلام والبعثات الخاصة.

٥ - ويعكف حاليا مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على القيام باستعراض هيكلية لتكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة. وسيبحث هذا الاستعراض إمكانية إدماج وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتغييرات في هيكل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورتب الموظفين العاملين فيه. ونظرا لأن هذا الاستعراض لا يزال قيد التنفيذ، لم يقترح هذا التقرير إنشاء وظائف في الوقت الذي لا يزال فيه تحديد الهيكل الأمثل ورتب الموظفين قيد النظر. وبالنسبة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، يقترح توفير الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ المشاريع الواردة في التقرير من خلال المساعدة المؤقتة العامة والخدمات التعاقدية. وسوف يقترح طرح أي تحويل للموارد المخصصة للمساعدة المؤقتة العامة والخدمات التعاقدية إلى وظائف لتتنظر فيه الجمعية العامة على إثر نتائج الاستعراض الهيكلية.

ثانيا - نظم المؤسسة

ألف - إدارة المحتوى في المؤسسة: إدارة قاعدة معارف الأمم المتحدة

١ - معلومات أساسية

٦ - ركّز الأمين العام في عدد من تقاريره على ضرورة تبادل المعلومات والمعارف ضمن المنظمة. وفضلا عن ذلك، طلبت الجمعية العامة في قرارات اتخذتها خلال الدورة الثالثة والستين (القرارات ١٠٠/٦٣، و ٢٤٨/٦٣، و ٢٦٢/٦٣)، إلى الأمين العام والأمانة العامة تعزيز الهياكل الأساسية التكنولوجية لغرض إدارة المحتوى، والاستفادة بشكل كامل من التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين النشر السريع للمعلومات المتعلقة بالأمم المتحدة، بطريقة تراعي فعالية التكلفة؛ وكفالة تطابق التكنولوجيات المستخدمة في جميع مراكز العمل؛ ودراسة أفضل الممارسات والدروس المستفادة والإبلاغ عنها؛ هذا وأقرت الجمعية بمنافع تنفيذ إدارة المحتوى في المؤسسة.

٧ - وبالإضافة إلى تقارير الأمين العام، دعت هيئات أخرى تابعة للأمم المتحدة إلى التأكيد على استخدام أساليب تبادل المعارف. ودعا مكتب الرقابة الداخلية في تقرير له صدر في عام ٢٠٠٦ عن التقييم المواضيعي لشبكات إدارة المعارف في إطار السعي إلى بلوغ الأهداف الواردة في إعلان الألفية (A/C.51.2006/2) إلى وضع استراتيجية لإدارة المعارف للأمانة العامة، وطلب تعيين وحدة تركز على إدارة المعارف (انظر أيضا

(E/AC.51/20009/4). وتضمن تقرير لوحدة التفتيش المشتركة صدر في عام ٢٠٠٧ عنوانه "إدارة المعارف في منظومة الأمم المتحدة" (انظر A/63/140) توصيات مماثلة.

٨ - والإدارة الفعالة عامل حاسم في دعم النهج الجديدة المتعلقة بتبادل المعارف. وتم إنشاء فريق عامل معني بإدارة المعارف في الربع الثاني من عام ٢٠٠٨ ليستأنف العمل السابق الذي اضطلعت به خطة العمل التابعة للأمانة العامة والمعنية بتبادل المعارف. وتحت رعاية مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يعكف مشاركون من ١٤ إدارة وأمانة مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق على وضع نهج لإدارة المعارف في المنظمة. وفضلا عن ذلك، يقوم هذا الفريق العامل بدور الجهة الحافزة على التعاون بشأن استخدام التطبيقات على مستوى المؤسسة مثل إدارة المحتوى في المؤسسة. ويرأس الفريق العامل دائرة إدارة المعارف، المنشأة داخل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتنفيذ برنامج إدارة المعارف وتخطيط وتنسيق الجهود الحالية والجديدة من أجل جمع وتقاسم أكثر أصول الأمانة العامة أهمية، ألا وهي قاعدة معارفها.

٩ - ولاحظ مكتب خدمات الرقابة الداخلية في التقرير بشأن الاستعراض الذي يجري كل ثلاث سنوات لتنفيذ التوصيات التي اتخذتها لجنة البرنامج والتنسيق في دورتها السادسة والأربعين بشأن التقييم المواضيعي لشبكات إدارة المعارف في إطار السعي إلى تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية، لاحظ أن الجمعية العامة وافقت في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨ على استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة للأمم المتحدة التي تتناول بصورة شاملة المسائل المتعلقة بإدارة المعارف. وخلص مكتب خدمات الرقابة الداخلية في ذلك التقرير إلى أن دائرة إدارة المعارف بمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المنشأة حديثا تمثل "هيكلًا تنظيميًا رسميًا كافيًا ووحدة مكرسة لإدارة المعارف في الأمانة العامة"، واعتبر أن التوصية قد تم تنفيذها. وأوصت لجنة البرنامج والتنسيق في دورتها التاسعة والأربعين الجمعية العامة بأن تحيط علما مع التقدير بالعمل الذي أنجزه الفريق العامل الجديد المعني بإدارة المعارف بقيادة مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات^(١).

٢ - أهداف إدارة المحتوى في المؤسسة

١٠ - إن الأثر الذي يمكن أن تحدثه الأمم المتحدة في العالم يتوقف بشكل حاسم على نوعية المعلومات التي تقوم بتجميعها وتصنيفها ونشرها، فضلا عن المعارف لدى موظفيها. وقد أدى تحسين شبكات الاتصالات، وتعزيز الوصول إلى المعلومات بفضل الهياكل

(١) انظر الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الرابعة والستون، الملحق رقم ١٦ (A/64/16)، الفقرة ٧١.

الأساسية التكنولوجية، وشبكة الانترنت، إلى تغيير الطريقة التي تنجز بها الأمم المتحدة عملها. أما الإمكانيات المتعلقة بنشر البيانات والمعارف الموحدة فهي إمكانيات ضخمة غير أن الاستفادة من هذه الموارد الجديدة يتطلب إجراء إعادة تقييم للعمليات التي تقوم بها الأمانة العامة في مجال إدارة المعلومات. وعلاوة على ذلك، ولتمكين أصحاب المصلحة في الأمم المتحدة من إنجاز عملهم بفعالية، يلزم تغيير النهج الإدارية والابتكارية.

١١ - ومن العناصر الحيوية في برنامج إدارة المعارف: توفير أدوات تكنولوجيا المعلومات الملائمة، كما يجب أن تكون إدارة العلاقة مع العملاء هي النظام الرئيسي الذي سيدعم إدارة المحتوى والمعلومات؛ وتغيير العمليات المرهقة؛ والقضاء على سياسة الانعزال وتشجيع التعاون؛ ووضع نهج لتحديد الدروس المستفادة واستخدامها؛ ووضع برامج تدريبية تركز على تبادل المعارف. وتلبية احتياجات الجهات صاحبة المصلحة في الأمم المتحدة، تلزم طرائق عمل جديدة لدعم تطوير المنتجات والخدمات الابتكارية.

١٢ - وبتنفيذ إدارة المحتوى في المؤسسة، سيستفيد برنامج إدارة المعارف بفاعلية أكبر من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين قدرة الأمم المتحدة على تحليل المعلومات وتجميعها وعرضها مما يزيد من إمكانية الوصول إليها وزيادة تيسير استخدامها من قبل مختلف أصحاب المصلحة في العالم، وكفالة دعم المعلومات الدقيقة والموثوقة واللازمة لعملية صنع القرار في الوقت المناسب. وسيشجع أيضا البرنامج على تطوير مهارات جديدة ونهج جديدة في مجال تبادل المعلومات بما في ذلك اعتماد معايير وتطبيقات تكنولوجية تيسر العمل الجماعي على مستوى المنظمة.

١٣ - ولا بد من استثمار كبير في التطوير التنظيمي وتغيير أساليب العمل لكفالة قيام الأمم المتحدة بتجميع معلوماتها واستخدامها بفعالية، وذلك بدعم من التطبيقات والسياسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعارف.

١٤ - ويركز هذا التقرير على إدارة المحتوى في المؤسسة بوصفه العنصر الذي يمكن أن يدعم البرنامج الشامل لإدارة المعارف التابع للأمانة العامة.

٣ - مشروع إدارة المحتوى في المؤسسة

الأساس المنطقي

١٥ - لقد أنفقت الأمانة العامة موارد طائلة على إنتاج وإدارة وتوزيع كميات متزايدة بسرعة من الوثائق والمعلومات الأخرى في أشكال مختلفة. بيد أن الكثير من العمليات والنظم المستخدمة حاليا في إدارة هذه المعلومات ليست فعالة ولا ذات كفاءة، وزائدة وهشة.

١٦ - وقد أدى تعدد نظم المعلومات في مقار العمل على مستوى الأمانة العامة ككل إلى خليط من النظم المجزأة، التي تتطلب دعماً مكثفاً، والمصممة داخلياً وليست فعالة أو مستدامة. وغالباً ما تكون الجهود مزدوجة، كما تستخدم الإدارات والمكاتب نهجاً وتكنولوجيات مختلفة، وتطبق عمليات متنوعة لإدارة المعلومات والمحتوى. ويؤثر الإبقاء على أدوات متعددة بصورة مباشرة في المنظمة من حيث تكاليف الدعم التي تشمل المعدات والبرمجيات والإدارة، والتدريب ودعم مكاتب المساعدة. وعلاوة على ذلك، سيسفر هذا النهج المجزأ عن وجود معلومات مغلقة، وعدم اتساق سياسات إدارة المعلومات. ونتيجة لذلك، يواجه أصحاب المصلحة والموظفون في الأمم المتحدة صعوبات حمة في العثور على المعلومات التي يحتاجونها.

١٧ - وفي ما يلي أمثلة ثلاثة لشرح بعض القضايا المتعلقة بإدارة المعارف، التي تواجهها الأمم المتحدة اليوم:

(أ) المواقع على الشبكة العالمية - أكد عدد من التقارير وقرارات الجمعية العامة على القضايا المتعلقة بإدارة مواقع الأمم المتحدة على الشبكة العالمية، بما في ذلك انعدام الإدارة الرشيدة والهوية التنظيمية، وازدواجية الجهود، وتعددية أدوات التأليف على الشبكة، وانعدام التنسيق بشأن أسماء النطاقات المتخصصة، وعدم وجود آليات للموافقة على المحتوى والمصادقة عليه. وفي حين تنفق بعض المكاتب موارد كبيرة لإنشاء مواقع جذابة ومفيدة على الشبكة، قد تلجأ مكاتب أخرى إلى الإلقاء بالمسؤولية عن تصميم مواقع على الشبكة على كاهل المتدربين. ونتيجة لذلك، تكون تجربة المستخدمين غير متسقة مما يسفر عن عرض الأمم المتحدة وبرامجها بصورة مجزأة؛

(ب) نظام الوثائق الرسمية - إن تجهيز وإدارة الوثائق الرسمية مدعوم حالياً بعدد من النظم، تشمل الوثائق الإلكترونية، ونظام الأمم المتحدة للمعلومات البليوغرافية، وقواعد بيانات لوتس نوتس، ونظام الوثائق الرسمية. وقد تم تطوير كل واحدة من هذه التطبيقات بشكل منفصل، مما أدى إلى عمليات مزدوجة ومتوازية، أسفرت عن أوجه قصور كبيرة. وتم تطوير نظم منفصلة لإدارة عمليات مماثلة في المكاتب الموجودة خارج المقر؛

(ج) إدارة السجلات - ما فتئت القدرات في مجال إدارة السجلات في جميع أنحاء المنظمة تشكو في الماضي من عدم الاتساق والضعف والتجزؤ؛ وكان عدد من وحدات العمل تفتقر إلى ممارسات في مجال إدارة السجلات الشاملة. فأدى ذلك، في بعض الأوقات إلى ظهور مواطن ضعف وإخفاقات على مستوى المحاسبة والشفافية وأمن المعلومات، واستمرارية العمل، وفقد الذاكرة المؤسسية. وقد تحسنت الحالة على مر السنوات القليلة

الماضية في المقر من خلال استحداث وتنفيذ إطار للسياسات وأفضل الممارسات والمعايير، والتوجيه فيما يتعلق بحفظ المحفوظات والسجلات. وسيؤدي التنفيذ التدريجي لهذا الإطار في كامل أنحاء المنظمة إلى خفض تكاليف التشغيل، وتحسين الكفاءة والإنتاجية، واتخاذ قرارات مستنيرة أكثر.

النطاق

١٨ - ستقوم دائرة إدارة المعارف بتخطيط وتنسيق نهج لتنفيذ إدارة المحتوى في المؤسسة، بالتعاون مع الإدارات والمكاتب في الأمانة العامة، وكذلك مع الميدان. وسيفيد نظام إدارة المحتوى في المؤسسة، بوصفه نظام مؤسسة، كامل المنظمة في إدارة معلوماتها ومعارفها، كما ستحكمه مجموعة من السياسات. وستتاح نماذج إدارة المحتوى في المؤسسة لجميع مراكز العمل والبعثات الميدانية لتقوم بإنشاء معلوماتها الخاصة أو إدارتها أو الوصول إلى المعلومات التي تنشئها مراكز العمل الأخرى.

١٩ - وتتكون إدارة المحتوى في المؤسسة عادة من مجموعة من النماذج، تشمل إدارة الوثائق، وإدارة السجلات، وإدارة الأصول الرقمية، وإدارة محتوى الشبكة العالمية وأدوات التعاون. وبالإضافة إلى هذه النماذج الأساسية يمكن استخدام المزيد من العناصر المحددة لغرض إدارة المراسلات، والحالات القانونية، والاستثمارات الإلكترونية، ضمن أشياء أخرى. وتتيح إدارة المحتوى في المؤسسة الإمكانية لأي منظمة للقيام بعدد من الأنشطة، كما هو مبين في الشكل الأول أدناه.

الشكل الأول

وظائف نظام إدارة محتوى المؤسسة



٢٠ - وستمكّن إدارة المحتوى في المؤسسة الأمانة العامة من إدارة أصولها الفكرية بفعالية وكفاءة أكبر، فضلا عن المحتوى المتزايد دائما الذي تنتجه المنظمة في مجموعة متنوعة من الوسائط، مثل الوثائق الرسمية، والسجلات، والمواقع على الشبكة العالمية، والبريد الإلكتروني، والصور الفوتوغرافية، والصور والمواد السمعية - البصرية. وستعالج إدارة المحتوى في المؤسسة إنشاء هذه المواد المتنوعة وجمعها وتخزينها وحفظها وتوزيعها.

٢١ - وتشمل استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأمانة العامة مشاريع كثيرة على مستوى المؤسسة، مثل تخطيط موارد المؤسسة (Umoja)، وإدارة العلاقة مع العملاء. ونظرا إلى الحاجة إلى التكامل الوثيق بين نظم المؤسسة، سيتم تنفيذ إدارة المحتوى في المؤسسة على نحو يتكامل مع إدارة العلاقة مع العملاء وتخطيط موارد المؤسسة.

٢٢ - وإدارة المحتوى في المؤسسة مشروع متعدد السنوات سيستغرق تنفيذه خمس سنوات.

المنافع

٢٣ - سيساعد تنفيذ إدارة المحتوى في المؤسسة في الأمانة العامة على بناء منظمة فعالة أكثر تقدم لأصحاب المصلحة فيها خدمات أفضل.

تحسين الفعالية

٢٤ - تحسين وتوحيد القدرة على الوصول إلى مجموعة معلومات ومعارف الأمم المتحدة - إن نظام إدارة المحتوى في المؤسسة سيجعل المعلومات أفضل تنظيما، ويسهل الوصول إليها، والبحث فيها، من خلال تنفيذ السياسات والتصنيفات الموحدة، والبيانات الفوقية المشتركة^(٢) والتسميات المتسقة. وسيتيح توحيد مراكز المعلومات، بما فيها نظام الوثائق الرسمية والمواقع على الإنترنت، وتحليل البيانات في الوقت الحقيقي، بالإضافة إلى أدوات التعاون - بما في ذلك الأدوات لرؤية البيانات، وأدوات رصد الإنتاجية، وأدوات متابعة - إمكانية تبادل المعارف والخبرات الجماعية، فضلا عن الدروس المستفادة. ويؤدي ذلك إلى:

(٢) إن علم التصنيف هو تصنيف خاص، مرتب في شكل هرمي. وهو أداة لإدارة المعلومات يستخدم لتنظيم المحتوى والمعلومات. وتوفر البيانات الفوقية معلومات عن محتوى بند معين؛ فمثلا، يمكن أن تحتوي البيانات الفوقية لنص وثيقة ما على معلومات عن طول الوثيقة ومؤلفها ولغتها وتاريخ نشرها.

(أ) اتخاذ القرارات بشكل أسرع، يمكن أن تحقق استناداً إلى أبحاث السوق^(٣) يمكن أن تحقق وفورات كبيرة؛

(ب) توفير الوقت للموظفين: وفقاً للتقديرات في مجال الصناعة، يمكن أن ينفق المديرون ٢٠ في المائة من وقتهم^(٤) وهم يبحثون عن معلومات؛

(ج) زيادة استجابة المنظمة للأحداث الخارجية نتيجة للوصول الموحد إلى معلومات.

٢٥ - تحسين إدارة سجلات المنظمة - بالإضافة إلى السياسات القائمة التي حددها قسم إدارة المحفوظات والسجلات، فإن تنفيذ وحدة إدارة السجلات في نظام إدارة المحتوى في المؤسسة سيدعم نشر برنامج إدارة السجلات على نطاق الأمانة العامة الذي يستند إلى أفضل الممارسات في حفظ السجلات. ويؤدي ذلك إلى:

(أ) زيادة الشفافية والمساءلة - سيؤدي تحسين القدرة على تتبع سجلات المنظمة إلى زيادة الشفافية في تصريف أعمالها وتعزيز المساءلة؛

(ب) دعم برنامج استمرار سير الأعمال - بتحديد السجلات الحيوية وحمايتها، يتم كفالة عنصر حاسم في تخطيط استمرار سير الأعمال؛

(ج) زيادة الكفاءة - سيؤدي توسيع برنامج إدارة السجلات القائم ليشمل جميع مراكز العمل إلى زيادة الكفاءة نتيجة للتخلص من المواد غير الأساسية - وبذلك يلغي الحاجة إلى إدارتها وتخزينها المكلفين.

٢٦ - زيادة أمن المعلومات - بتحديد ملكية واضحة للمحتوى وإمكانية الدخول إلى سجلات مراجعة الحسابات وإعادة استخدام المحتوى فإن النظام سيوفر أمن أصول المعلومات، ويمكن الأمانة العامة من كفالة الوصول الآمن إلى المعلومات ذات الصلة إلى جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الدول الأعضاء والبعثات الدائمة والموظفون. ويؤدي ذلك إلى:

(٣) آذار/مارس ٢٠٠٨، تقرير بقلم Cap Gemini المملكة المتحدة، بعنوان "فرصة المعلومات" يقدر أن التكاليف السنوية المرتبطة باتخاذ قرارات بالغة الأهمية تتعلق بالأعمال بدون المعلومات الصحيحة يقلل من الأداء بنسبة متوسطها ٢٩ في المائة (بتكاليف إدارية سنوية تبلغ ٢١ مليار جنيه إسترليني في القطاع العام).

(٤) وفقاً لدراسة استقصائية أجرتها Accenture في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٧ على الإنترنت في الشركات الكبرى في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، "ينفق المديرون فترة تصل إلى ساعتين في اليوم بحثاً عن المعلومات، وأكثر من ٥٠ في المائة من المعلومات التي يحصلون عليها لا قيمة لها بالنسبة لهم".

(أ) حماية المعلومات السرية - لا تُمنح إمكانية الوصول إلى المعلومات إلا بعد عملية تصديق صحيحة؛

(ب) إتاحة المعلومات عندما وحيثما تدعو الحاجة إليها - تتيح كفالة الوصول إلى المعلومات بشكل آمن إمكانية الوصول إليها عن بُعد في أي مكان وأي زمان؛

(ج) مواصلة دعم استمرار سير الأعمال - يوفر تعزيز الأمن القدرة على الوصول إلى المعلومات أثناء الأزمات أو عندما يكون الموظف مسافراً أو في بعثة.

٢٧ - تحسين جمع التراث المعرفي - سيمكّن نظام إدارة المحتوى في المؤسسة من توثيق العمليات وجمع أفضل الممارسات والدروس المستفادة على نحو متسق بغية تيسير عمل الأمانة العامة والحفاظ عليها لأجيال المستقبل. وسيتيح النظام إمكانية تعزيز العمل الذي أنجزته بعض الإدارات والمكاتب في دعم شبكات الممارسين وجمع الدروس المستفادة بشكل منهجي، مثل "مجموعة الأدوات المتعلقة بأفضل الممارسات". ويؤدي ذلك إلى:

(أ) كفالة الاحتفاظ بالذاكرة المؤسسية - سيجب هذا المستودع للموظفين الاطلاع على التجربة التاريخية، والوصول إلى السجلات المدارة على الوجه المناسب؛

(ب) الحد من ازدواجية جهود المنظمة - سيجب هذا المستودع الفرصة للموظفين للاستفادة من خبرات الآخرين.

٢٨ - تحسين وجود الإنترنت - سيجب تحسين تنظيم المحتوى، وتعزيز تصميم واستخدام نموذج إدارة المحتوى الشبكي لنظام إدارة المحتوى في المؤسسة، باستمرار، إمكانية التحديث في الوقت الحقيقي ومواءمة التصميم لمعالجة مشكلة تبعثر المواقع على الإنترنت وعدم التناسق في وضع التسميات التنظيمية. ويؤدي ذلك إلى:

تحسين صورة الأمم المتحدة - سيساعد ذلك على الترويج لعمل الأمم المتحدة وأهدافها، والدفاع عنها.

زيادة الكفاءة

٢٩ - توحيد وتبسيط إنشاء المعلومات وإدارتها - سيمكّن تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة من توحيد وتبسيط إنشاء المعلومات في الإدارات والمكاتب ومراكز العمل في الأمانة العامة. وسيمكّن من اتباع نهج موحدة ومنسقة، وعمليات منسقة لإنشاء وإدارة المعلومات. ويؤدي ذلك إلى:

(أ) **الاستخدام الأفضل للموارد** - سيتم ذلك من خلال توحيد التكنولوجيات المعتمدة والتقليل منها. وسيلزم قدر أقل من الموارد من الموظفين والمعدات عن طريق تفادي التكنولوجيات المزدوجة، كما سيكون من الأسهل على أصحاب المصلحة تحديد الأدوات التي يجب استخدامها؛

(ب) **التمكين من إعادة استخدام المعلومات والتخلص من ازدواجية المعلومات** - من خلال دعم عملية إعادة استخدام المحتوى، سيصبح نظام إدارة المحتوى في المؤسسة الفرصة للموظفين لتخصيص مزيد من الوقت لكفالة اتساق المعلومات ودقتها وإتاحتها في التوقيت المناسب، بدلاً من ازدواجية الجهود. ويتم دعم مكاسب الإنتاجية في مجال إعادة استخدام المحتوى بواسطة البحوث الصناعية^(٥). ومن الأمثلة على هذا التحسن بوابة الدول الأعضاء و deleGATE التي تعزز iSeek والمحتويات الأخرى ذات الصلة؛

(ج) **زيادة دقة المعلومات** - سيؤدي تغيير المعلومات في أحد الأماكن إلى إجراء تحديثات في أماكن أخرى تلقائياً؛

(د) **تحسين إنتاجية الموظفين** - سيؤدي استخدام نظام موحد في مجموعة متعددة الوظائف إلى تحسين الإنتاجية. ونظراً لانتقال الموظفين بين الإدارات ومراكز العمل، فإن استخدام الأدوات نفسها سيوفر الزمن الذي يستغرقه التحول وسيتاح للموظفين المزيد من الوقت للإضطلاع بمهام أخرى. ولتوضيح ذلك، إذا وفر ١٠ ٠٠٠ موظف ساعة واحدة من الوقت في الأسبوع باستخدام نظام إدارة المحتوى في المؤسسة، فإن الأمم المتحدة ستحصل سنوياً على ٦٦٠ ٠٠٠ ساعة إضافية، أو ٢١٨ فرداً - سنة، تقوم خلالها بأنشطة أخرى أو أنشطة أساسية بتعمق أكبر. وتدعم هذه الفائدة البحوث الصناعية^(٦)؛

(هـ) **تخفيض احتياجات التخزين** - يستطيع نظام إدارة المحتوى في المؤسسة أن يقلل من تكاليف العديد من المجالات المرتبطة بحفظ الملفات الورقية، أو بتفادها، بما في ذلك تكاليف مساحة التخزين، والمواد (مثل الورق والملفات والخزائن) واليد العاملة. ويخفض النظام بشكل خاص تكاليف اليد العاملة المرتبطة بمشكلة حفظ الأوراق في غير ملفاتها، وهي مشكلة مألوفة في الملفات الورقية. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تخفيض التخزين الورقي والإلكتروني للوثائق من خلال إلغاء المحتويات المتكررة والقديمة. وسيتحقق ذلك من خلال

(٥) "يفيد تقرير صادر عن إحدى شركات التحليل من مركز البيانات الدولي أن ٧٠ في المائة من محتوى المؤسسة يعاد إنشاؤه بدلاً من إعادة استخدامه، مما يجعل الشركات تنفق ضعفي الموارد من أجل مجموعة واحدة من البيانات". Industry Week، ١ حزيران/يونيه ٢٠٠٧.

(٦) تقرير بحثي لغارتنر.

الوصول بصورة مركزية وموحدة إلى مختلف نظم تخزين المحتوى، وكفالة التخلص من المحتوى القديم في الوقت المناسب بوضع قواعد للتخلص من الملفات أو حفظها أثناء عملية إنشاء المحتوى.

٣٠ - وسيتم الاعتماد على المنافع والمكاسب الناجمة عن الكفاءة المذكورة أعلاه في السنوات اللاحقة من خلال الأخذ بمبادرات إضافية كجزء من برنامج إدارة المعارف، ونشر نظام إدارة المحتوى في المؤسسة. وتشمل هذه المبادرات بوابة تكنولوجية (تسمح بالوصول الشخصي إلى المعلومات)، وإدارة الوسائط المتعددة الأصول، وزيادة تحسين موقع الأمم المتحدة الرئيسي على شبكة الإنترنت (<http://www.un.org>)، وإنشاء آلية للبحث الشامل لمستودعات المؤسسة.

٤ - خطة التنفيذ

٣١ - سيُنفذ مشروع النظام على مراحل إضافية. ومن المقرر تنفيذ مرحلتين في الفترة ٢٠١٠-٢٠١١ بعد المرحلة التأسيسية التي حددت، في جملة أمور، الإدارة ومتطلبات الهياكل الأساسية التقنية.

٣٢ - ويُتبع حالياً نهج تعاوني لتحديد الخطوات التالية في خطة النشر. ويجري النظر في نماذج عمل جديدة لكفالة أن يتم وضع الخطة نتيجة لعملية تشاركية، بالاشتراك مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمكاتب في المقر والمكاتب خارج المقر، بما في ذلك الميدان. ويشمل هذا النهج تفويض المسؤولية لقيادة مبادرة محددة لنظام إدارة المحتوى في المؤسسة إلى مركز عمل أو مكتب يكون قد طوّر بالفعل خبرات محددة في هذا المجال، مثل إدارة محتوى شبكة الإنترنت. وستحدد الخطوات التالية في نشر النظام بشكل مشترك على أساس الاحتياجات ذات الأولوية، ومدى تأهب المؤسسة، وتوافر الموارد. وكنظام مؤسسة، يركز نظام إدارة المحتوى في المؤسسة على الشراكات لكفالة تحقيق منافع لجميع الموظفين بغض النظر عن مكان عملهم أو مجموعاتهم المهنية، أو الوحدة الإدارية التي يتبعون لها.

٣٣ - إن إقامة شراكات بين الإدارات والمكاتب ذات الاحتياجات المشتركة لنشر وحدة نمطية معينة، ستكون أيضاً جزءاً من نهج التنفيذ. فعلى سبيل المثال، فإن العديد من الإدارات مثل إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية وإدارة شؤون الإعلام في المقر، وكذلك مكاتب الأمم المتحدة في جنيف ونيروبي وفيينا، فضلاً عن اللجان الإقليمية صاحبة مصلحة في إنشاء وحدة لإدارة الوثائق. ومن خلال الشراكة في جهود التنفيذ، سيتم الاستفادة من الموارد المحدودة وكفالة اتباع نهج مشتركة وعمليات قياسية.

٣٤ - ويرتبط النجاح في تحقيق أهداف إدارة المعارف ارتباطاً وثيقاً بعدد من عوامل النجاح الرئيسية التي تشمل:

(أ) تحديد الإطار المناسب لهذا البرنامج، بما في ذلك السياسات والإجراءات والتكنولوجيا والأشخاص؛

(ب) إدماج عمليات التعلم وجمع المعارف مع التكنولوجيات التي تمكن من الحصول على المعارف؛

(ج) تحديد جهات داعمة ترعى مبادرات نظام إدارة المحتوى في المؤسسة التي يمكن أن تكون بمثابة همزة وصل مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وضع استراتيجيتها المتعلقة بإدارة المعلومات والمعارف وتنفيذها؛

(د) وضع استراتيجية للاتصالات والتدريب لدعم مبادرات النظام، وذلك بالتنسيق الوثيق مع الوحدات الأخرى في المنظمة، مثل مكتب إدارة الموارد البشرية، وقسم إدارة المحفوظات والسجلات في مكتب خدمات الدعم المركزية؛

(هـ) تحديد الإدارات والمكاتب المستهدفة لبدء المرحلة الأولى من البرنامج، وتحديد المكاسب في المدى القريب لتوضيح إمكانيات البرنامج.

٣٥ - بالإضافة إلى ذلك، فإن تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة يتطلب إعادة تحديد الأدوار والمسؤوليات لكفالة توافر موظفين متخصصين ذوي مهارات. وكما لاحظت لجنة البرنامج والتنسيق في دورتها التاسعة والأربعين^(٧)، فإن برنامج إدارة المعارف هو أكثر من تطوير أدوات جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات. وستكون المهارات المتخصصة لمديري التعلم المؤسسي الفني، مثل الموظفين المعنيين بأفضل الممارسات في عمليات حفظ السلام، ومديري المعلومات، ضرورية لتحديد المعلومات وتوثيقها وتبادلها وتعزيزها بشكل ملائم لرفع مستوى الأداء. وبالمثل، فإن مهارات مديري المعلومات ضرورية لكفالة تطبيق المعايير الملائمة لوصف المحتوى وتسجيله في صيغ مختلفة متعددة. وستكون المهارات الملائمة ضرورية أيضاً للتعامل مع تغيير الإدارة، وهيكلية المعلومات، وتصميم المواقع على الإنترنت، واختبار القابلية للاستخدام، وتطوير التصنيف، وإدارة البيانات الفوقية ونوعية المعلومات في المؤسسة لنظم إدارة المحتوى المتخصصة والشاملة لعدة منظمات على حد سواء.

(٧) الوثائق الرسمية للجمعية العامة، الدورة الرابعة والستون، الملحق رقم ١٦ (A/64/16).

٣٦ - وأخيراً، لن ينجح مشروع نظام إدارة المحتوى في المؤسسة إلا إذا دعمه جميع أصحاب المصلحة الذين سيستخدمونه. وفي حين تقع مسؤولية تطوير وتوفير برنامج مناسب لإدارة المحتوى في الأمانة العامة على عاتق مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن أصحاب المحتوى هم الذين سيكونون مسؤولين عن اعتماد واستخدام هذا البرنامج في عملهم اليومي.

٥ - تحديث أنشطة المشروع الحالي (المرحلة التأسيسية)

٣٧ - يقود مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجهود الرامية إلى إرساء الأساس لتنفيذ نظم إدارة المحتوى في المؤسسة. وهذا يشمل تحديد إطار الإدارة، والهيكلة التقني، والعناصر الأساسية لإدارة المحتوى، بما في ذلك البيانات الفوقية والتصنيف وتدقيقات العمل البسيطة. وشملت المرحلة التأسيسية هذه أيضاً العمل الأولي بشأن تحديد السياسات والمعايير والإجراءات لمراقبة وتمكين برنامج إدارة المعارف العالمي.

٣٨ - وقد حدد إطار لإدارة البرامج والإدارة في نظام إدارة المحتوى في المؤسسة الهياكل والسياسات والمعايير والأدوار والمسؤوليات المطلوبة لتنفيذ النظام بشكل منسق في وحدات الأمانة العامة. وعلاوة على ذلك، حددت خارطة طريق النظام الأولويات الرئيسية لنظام إدارة المحتوى في المؤسسة لدى أصحاب المصلحة الرئيسيين، واقترحت سلسلة من المبادرات على أساس الأولويات التنظيمية، والتأهب للعمل والأثر. ومن خلال نشر الهيكلية العالمية، تم النظر في مختلف الخيارات هيكلية لدعم نشر تطبيقات النظام.

٣٩ - وقد كفل مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مشاركة الجهات الرئيسية صاحبة المصلحة، بما في ذلك، قسم إدارة المحفوظات والسجلات التابع لمكتب خدمات الدعم المركزية، وإدارة الشؤون الاقتصادية، ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، وإدارة عمليات حفظ السلام، وإدارة الدعم الميداني، ومكتب إدارة الموارد البشرية، وإدارة شؤون الإعلام، بما في ذلك مكتبة داغ همرشولد، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، ومكاتب الأمم المتحدة في جنيف ونيروبي وفيينا واللجان الإقليمية.

٤٠ - وتم تحديد العناصر الوصفية الأساسية (البيانات الفوقية) والتصنيف التي ستستخدمها المنظمة في جميع فئات المحتوى، وذلك بهدف وضع أدوات قياسية لإدارة المعلومات لغرض وصف المحتوى وتنظيمه.

٤١ - وبالإضافة إلى بعض المبادرات الاستراتيجية في برنامج إدارة المعارف المبينة في تقرير الأمين العام A/62/793 التي يجري تنفيذها حالياً، هناك عدد من المبادرات تشكل اللبنة الأولى لجميع المبادرات في المستقبل، مثل: (أ) نظام إدارة المراسلات للمكتب التنفيذي للأمين العام؛ (ب) إعداد الأخبار على الموقع iSeek باستخدام وحدة إدارة المحتوى على شبكة الإنترنت؛ (ج) استخدام العديد من وحدات داخل الأمانة العامة لأداة تعاون، تُمكن الفرق من العمل التعاوني وتبادل الأفكار والوثائق.

٤٢ - وقد اختيرت أداة التعاون هذه كبديل تكنولوجي لموقع Candiweb - وهو الموقع المكرس للدول الأعضاء على الإنترنت لدعم عمل موظفي الانتخابات - وكذلك لتبادل المعلومات من قبل الموظفين العسكريين في عمليات حفظ السلام، والموظفين الطبيين الذين يحتاجون إلى إصدار وثائق مشتركة وتبادل المعلومات بشأن وباء الإنفلونزا H1N1. وقد برهنت أيضاً شبكات الممارسين التي أنشأتها إدارة الدعم الميداني في مختلف المجالات المتخصصة في عمليات حفظ السلام على إمكاناتها المتعلقة بتبادل المعارف، بالإضافة إلى الشبكة الإلكترونية الداخلية لعمليات السلام التي توفر مستودعاً مركزياً لجميع مواد السياسات وأفضل الممارسات في مجال حفظ السلام.

٦ - أنشطة المشروع المقررة للفترة ٢٠١٠-٢٠١١

٤٣ - لقد تم تحديد عدد من مبادرات إدارة المحتوى في المؤسسة وترتيبها حسب الأولوية في إطار الأعمال التأسيسية المضطلع بها خلال فترة السنتين الحالية. وسيتم العمل بصورة تدريجية استناداً إلى هذه المبادرات، بطريقة تسمح بإدراج لبنات أساسية قابلة للإنجاز في خطة المشروع، مما يقلل من المخاطر إلى أدنى حد ممكن ويسرع من جني الفوائد. وسيجرى استعراض وتقييم عقب إكمال كل مبادرة للسماح باستخلاص العبر وأفضل الممارسات وتطبيقها على المبادرات المستقبلية. ويرد في الشكل الثاني أدناه بيان موجز للمرحلتين المقبلتين اللتين تغطيان فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١.

الشكل الثاني

الجدول الزمني للمشروع

٢٠١٣-٢٠١٢	٢٠١١	٢٠١٠	٢٠٠٩
المراحل المستقبلية	المرحلة الثانية	المرحلة الأولى	التأسيس
	<ul style="list-style-type: none"> الإدارة: مراكز التفوق، الشراكات التعاون: توسيع نطاق المراسلات وإدارة القضايا، شبكات الممارسين، البحث، التواصل الشبكي الاجتماعي إدارة المحتوى: نقل نظام الوثائق الرسمية، نشر الوثائق، توسيع نطاق إدارة السجلات، إدارة الاستثمارات إدارة المحتوى الشبكي: المواقع الشبكية للمكاتب والإدارات الهيكل الأساسية: المحاور الإقليمية، والتخزين المؤقت 	<ul style="list-style-type: none"> الإدارة: السياسات، التنظيم، إدارة التغيير، خطة الاتصالات التعاون: توحيد الأدوات، الموسوعة التعاونية (Wiki) الذاكرة المؤسسية، المراسلات، إدارة القضايا إدارة المحتوى: مستودع الوثائق الأساسية، تسلسل سير العمل، إدارة السجلات، نقل نظام الوثائق الرسمية إدارة المحتوى الشبكي: المواقع الشبكية للجان الإقليمية، شبكة iSeek الداخلية الهيكل الأساسية: المحاور الرئيسية 	

٤٤ - تركز المرحلة الأولى، المقرر تنفيذها طوال عام ٢٠١٠، على تلك المبادرات والأنشطة التي من شأنها أن تُفيد جميع أصحاب المصلحة في الأمانة العامة. أما المرحلة الثانية، التي ستتواصل صياغتها استناداً إلى النتائج المحققة والدروس المستفادة من المرحلة الأولى، فستنفذ طوال عام ٢٠١١. وستسمح هذه المرحلة بتعزيز القدرات في مجال إدارة المعارف وزيادة توسيع نطاقها في جميع أنحاء الأمانة العامة. ويورد الجدول ١ أدناه موجزاً لجميع الأنشطة المقررة خلال فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ بغض النظر عن مصادر التمويل، ويبين المسارات الرئيسية للمشروع والنتائج المتوقعة عقب تنفيذ كل نشاط.

٤٥ - وسعياً لزيادة كفاءة عمليات حفظ السلام وفعاليتها ستمول المشاريع التكميلية المتعلقة بتكنولوجيا إدارة المحتوى في المؤسسة الوارد بيانها في تقرير الأمين العام (A/63/767) و Corr.1) من حساب دعم عمليات حفظ السلام للفترة ٢٠٠٩-٢٠١٠ المعتمد في قرار الجمعية العامة ٦٣/٢٨٧. وستنفذ هذه المشاريع لمعالجة التشغيل الآلي لعملية الإبلاغ عن أنشطة حفظ السلام، واستبدال المستودع الحالي للمحتوى المتعلق بتوجيه عمليات حفظ السلام، وتعزيز القدرات التعاونية في جميع البعثات الميدانية.

الجدول ١

موجز لأنشطة المشروع المقرر تنفيذها في الفترة ٢٠١٠-٢٠١١

المرحلة الأولى - ٢٠١٠	المرحلة الثانية - ٢٠١١
<p>مسار الإدارة ٨٧٣ ٧٠٠ دولار</p> <ul style="list-style-type: none"> - السياسات والإجراءات والمعايير المتعلقة بالتنفيذ، تحت تنسيق المسؤولين عن إدارة المحتوى في المؤسسة - وضع خطة الاتصالات باعتبارها جزءاً من إدارة التغيير، ليتمكن أصحاب المصلحة من التكيف مع التغييرات المقبلة في تصريف الأعمال - إعداد برنامج للتعليم في المنظمة وبدء تنفيذه - البدء في إقامة الشراكات بين الإدارات عن طريق إقامة مراكز للتفوق وتمكينها من العمل <p>النتائج</p> <ul style="list-style-type: none"> • تم تنفيذ سياسات وإجراءات ومعايير لتوجيه ممارسات إدارة المعارف • اكتمل تنفيذ خطة للاتصالات في إطار عملية إدارة التغيير • تم تحديد نظام مراكز التفوق وإقامة الشراكات 	<p>مسار التعاون ١ ٨٥٤ ٤٠٠ دولار</p> <ul style="list-style-type: none"> - زيادة قدرات تكنولوجيا التعاون المتاحة - وقف العمل بأدوات التعاون المزدوجة ونشر أداة التعاون المشتركة eRoom وتكنولوجيا الموسوعات التعاونية (wiki) - سيتم الأخذ بتكنولوجيا الموسوعات التعاونية (wiki) من أجل استخلاص المعارف المؤسسية عن كيفية العمل في الأمم المتحدة، باعتبار ذلك مكماً لموقع iSeek الحالي. - اعتماد نظم تسهل إدارة المراسلات والقضايا - وإقامة شبكات الممارسين <p>النتائج</p> <ul style="list-style-type: none"> • أداة التعاون الداعمة لجمع المعارف (الموسوعة التعاونية wiki) جاهزة للعمل في جميع أنحاء الأمانة العامة • تم تنفيذ أداة إدارة المراسلات في المكتب التنفيذي للأمين العام وعدد آخر من وحدات المنظمة • تم تنفيذ نظام التقارير عن الحالة في البعثات الميدانية • تم تنفيذ مبادرات إطار الإبلاغ عن حفظ السلام ومستودع المحتوى المتعلق بالتوجيه^(١) • تم إدخال نظام إدارة القضايا في مكتب خدمات الرقابة الداخلية، وإدارة عمليات حفظ السلام، وإدارة الدعم الميداني، والوحدات المعنية بالسلوك والانضباط^(١) • تم تعميم شبكات الممارسين في جميع أنحاء الأمانة • تم تركيب نسخة أولية من نظام البحث الموحد • تم تنفيذ نظام التواصل الشبكي الاجتماعي

المرحلة الأولى - ٢٠١٠	المرحلة الثانية - ٢٠١١
مسار إدارة المحتوى ٣ ٨١٢ ٧٠٠ دولار	<ul style="list-style-type: none"> - السماح بالتخزين الشبكي للوثائق على نطاق الأمانة العامة عوضاً عن الأقراص الصلبة المشتركة، مع وجود فعاليات لإدخال الوثائق وإخراجها، وتخزين عدة صيغ من نفس الوثيقة، والبحث فيها، ومسارات عمل بسيطة لإدارة المحتوى - وتعميم استخدام التصنيفات المشتركة والبيانات الفوقية الأساسية ضمن عملية التخزين والاسترجاع لتيسير الاhtداء إلى المعلومات في جميع أنحاء المنظمة - تحسين القدرات المؤسسية على إدارة السجلات والمحفوظات - والشروع في نقل محتويات نظام الوثائق الرسمية إلى نظام إدارة المحتوى في المؤسسة وتيسير عملية إنتاج الوثائق الرسمية ونشرها
	<p>النتائج</p> <ul style="list-style-type: none"> • تم وضع نظام أساسي لإدارة المحتوى متاح لجميع الإدارات والمكاتب والبعثات الميدانية • تم تركيب وحدة إدارة السجلات في مقر الأمم المتحدة والبعثات الميدانية وموئل الأمم المتحدة^(ب) • تم الانتهاء من نقل نظام الوثائق الرسمية • اكتملت وحدة إدارة الوثائق في نيويورك • تم اعتماد نشر الوثائق في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية^(ج) • تم اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية للاستثمارات
مسار إدارة المحتوى الشبكي ٢ ٨٧٦ ٨٠٠ دولار	<ul style="list-style-type: none"> - تحويل المواقع الشبكية للجان الإقليمية إلى منصات غنية ومتعددة الوسائط لتبادل المعارف، ذات واجهات استعمال متناسقة وقدرات معددة فيما يتعلق بالبحث وإدارة المحتوى - تسخير التجربة والمعارف المكتسبة ضمن عملية استبدال المواقع الشبكية للجان الإقليمية من أجل بدء العمل في استبدال شبكة iSeek الداخلية
	<ul style="list-style-type: none"> - تطوير المواقع الشبكية للمكاتب والإدارات الأخرى من أجل تحقيق تفاعل أكثر كفاءة وفعالية بين مختلف أصحاب المصلحة باستخدام مواقع شبكية مصممة تصميمياً جديداً وتحمل شعارات جديدة، تستخدم نماذج قياسية وتجمع بين التصفح الفعال والبيانات الفوقية المناسبة والإجراءات الموحدة ومسارات العمل المتكاملة السمات والمحتوى المتعدد اللغات
	<p>النتائج</p> <ul style="list-style-type: none"> • تم تطوير مواقع جديدة للجان الإقليمية الخمس، استناداً إلى نماذج موحدة • اكتملت عملية نقل شبكة iSeek • تم وضع نماذج المواقع الشبكية للمكاتب والإدارات (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي^(د) ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي)
مسار إدارة الهياكل الأساسية ٥ ١٣٠ ٧٠٠ دولار	<ul style="list-style-type: none"> يشمل تنفيذ الهياكل الأساسية العالمية لنظام إدارة المحتوى في المؤسسة وما يتصل بها من تكنولوجيا، والاستفادة من مراكز التكنولوجيا مثل قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي بإيطاليا، ومواقع استمرارية سير الأعمال ومراكز التكنولوجيا التابعة لمراكز العمل

المرحلة الثانية - ٢٠١١

المرحلة الأولى - ٢٠١٠

النتائج

- تم إنشاء الهياكل الأساسية في برينديزي بما فيها الهياكل الخاصة بالتعافي من الكوارث
- تم إنشاء المحاور وآليات التخزين المؤقت

(أ) تمول عن طريق حساب الدعم (٢٠٠٩-٢٠١٠).

(ب) تمول عن طريق حساب الدعم (٢٠٠٩-٢٠١٠) ومصادر تمويل خارجة عن الميزانية.

(ج) تمولها الإدارة.

(د) تمول من مصادر خارجة عن الميزانية.

٤٦ - ستركز المبادرات المستقبلية، عقب إكمال المرحلتين الأولى والثانية، على مواصلة تنفيذ وحدات إدارة المحتوى في المؤسسة وبرنامج إدارة المعارف. ويشمل ذلك إدارة الأصول المتعددة الوسائط، وتوسيع نطاق الفوائد المحققة من إدارة المحتوى الشبكي فيما يتصل بموقع <http://www.un.org> مع الاستفادة من العمل المنجز بخصوص المواقع الشبكية للجان الإقليمية والإدارات. وستشمل المراحل المستقبلية أيضا آلية بحث شاملة للمستودعات المؤسسية واعتماد تكنولوجيا صفحات المدخل والتواصل الشبكي الاجتماعي.

٧ - الاحتياجات من التمويل

٤٧ - يشكل تنفيذ نظام إدارة المحتوى في المؤسسة، الذي يدعم جميع الجهات صاحبة المصلحة في الأمانة العامة، وتركيبه وصيانته وتمكينه من العمل مشروعا كبيرا، ينبغي عدم الاستهانة باحتياجاته من الموارد. ومن المتوقع أن يستغرق التنفيذ الكامل لنظام إدارة المحتوى في المؤسسة ما لا يقل عن خمس سنوات ما بين تنفيذ المشروع والتنسيق وإدارة التغيير والتدريب.

٤٨ - وسيدعم النظام الأمانة العامة برمتها بما في ذلك المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية والبعثات السياسية وبعثات حفظ السلام. ولذا يُقترح تمويل النظام من موارد الميزانية العادية بالنسبة لمرحلة التنفيذ الأولى في جميع أنحاء الأمانة العامة، بما في ذلك المكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية، بينما يمول حساب الدعم التنفيذ في بعثات حفظ السلام. وقد أُدرجت جميع الأنشطة المتصلة ببعثات حفظ السلام (المشاريع المحددة وبدء تنفيذ الحلول المركزية) في تقرير الأمين العام عن حساب الدعم للفترة ٢٠٠٩-٢٠١٠ (A/63/767 و Corr.1) لكفالة عدم الازدواج مع طلب الموارد الوارد في هذا التقرير. وسيتم تنفيذ المشروع في إدارة عمليات حفظ السلام/إدارة الدعم الميداني بالتنسيق مع الأنشطة المضطلع بها لإدارة المحتوى في المؤسسة عموما. وإذا وجدت الإدارات في المستقبل أن من

الممكن تحسين النظم الداعمة لمسؤولياتها الوظيفية عن طريق اتخاذ مزيد من مبادرات إدارة المحتوى في المؤسسة، فإن مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيعمل في شراكة مع تلك الإدارات على توسيع نطاق المشروع لخدمة بقية أجزاء الأمانة العامة، ويطلب التمويل حسب الاقتضاء.

٤٩ - وتغطي الاحتياجات من التمويل الواردة في هذا التقرير السنتين الأوليين من خطة التنفيذ في مقر الأمم المتحدة والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية، وتمثل التمويل المطلوب لتنفيذ الهياكل الأساسية التقنية الرئيسية وكثير من قدرات التطبيقات وإجراءات الإدارة والتوجيه العامة للسماح باتباع نهج منسق فيما يتعلق بإدارة المحتوى في المؤسسة. وتبلغ التكلفة العامة المقدرة لتنفيذ إدارة المحتوى في المؤسسة في إطار الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ مبلغ ٣٠٠ ٥٤٨ ١٤ دولار، على النحو المبين في الجدول ٢ أدناه.

الجدول ٢

موجز الاحتياجات الصافية من الموارد (مجموع ميزانية المشروع بمعدلات الفترة
٢٠٠٨-٢٠٠٩)
(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	التقديرات الحالية
تكاليف الموظفين الأخرى	٣ ٢١٨,٨
تكاليف السفر	٢٦٩,٥
الخدمات التعاقدية	٨ ٠٦٦,٤
مصروفات التشغيل العامة	١ ٣٣٨,٣
اللوازم والمواد	٢٢
الأثاث والمعدات	١ ٦٣٣,٣
المجموع	١٤ ٥٤٨,٣

٥٠ - وقد تم تنظيم الأعمال المتعلقة بإدارة المحتوى في المؤسسة في خمس مسارات على النحو المبين في الجدول ١ أعلاه. ويضمن مسار الإدارة وضع السياسات والإجراءات والمعايير وتدابير الرقابة الضرورية، وقيام الفريق العامل المعني بإدارة المعارف بتنسيق العمل المتعلق بإدارة المحتوى في المؤسسة. ويغطي مسار التعاون الأعمال المتعلقة بإتاحة قدرات التعاون للأمانة العامة. ويتعلق مسار إدارة المحتوى بإدارة الوثائق الرسمية والمنشورات والسجلات. ويتعلق مسار إدارة المحتوى الشبكي بإدارة المعلومات لأغراض المواقع الشبكية،

بما فيها الشبكة الداخلية. أما مسار الهياكل الأساسية فيغطي تنفيذ الهياكل الأساسية العالمية الضرورية لكفالة وضع المحتوى الذي يديره نظام إدارة المحتوى في المؤسسة في متناول أصحاب المصلحة.

٥١ - مسار الإدارة - يعالج هذا المسار الذي تبلغ تكلفته ٧٠٠ ٨٧٣ دولار إدارة التغيير والتعلم المؤسسي فيما يتصل بإدارة المحتوى في المؤسسة، لكي يتمكن أصحاب المصلحة من التكيف مع التغييرات الضرورية لتنفيذ إدارة المحتوى في المؤسسة بطريقة موجهة وفعالة. وسيكون من أهم المهام الحرجة السماح بإقامة الشراكات بين الإدارات مع بناء مراكز التفوق وإنشاء الأفرقة الافتراضية في جميع أنحاء الأمانة العامة. وبالإضافة إلى ذلك ستوفر تدريبات للمسارات الأخرى بقيادة مسار الإدارة. وسيوزع المبلغ أعلاه على النحو التالي:

(أ) يُقترح رصد مبلغ ٤٠٠ ٥٩٠ دولار للمساعدة المؤقتة العامة يغطي وظيفة واحدة برتبة ف-٤ وأخرى برتبة ف-٣ لمدة ٢٤ شهرا لكل منهما. ويعمل شاغل الوظيفة برتبة ف-٤ مع الفريق العامل المعني بإدارة المعارف ومع الإدارات وغيرها من هيئات الإدارة من أجل وضع وتنفيذ سياسات ومبادئ توجيهية ومعايير، وتنسيق جميع الجوانب الإدارية والمواءمة بين المبادرات الأخرى المتعلقة بإدارة المحتوى في المؤسسة. وسيشمل ذلك أيضا وضع برنامج تدريبي منسق لدعم المشروع. وتدعو الحاجة إلى الوظيفة برتبة ف-٣ للاضطلاع بمهام التدريب وتطوير المواد التدريبية وحلقات العمل التدريبية، وتدريب المدربين، والتدريب على الإنترنت لأغراض التعلم عن بُعد، والتدريب في الوقت المناسب، والتدريب الذي يختار المتدرب مراحله، ووضع أدلة المستخدمين والوثائق الفنية؛

(ب) يلزم رصد مبلغ ٢٠٠ ٧ دولار لتغطية الخدمات التعاقدية المتعلقة برسوم خدمات التكنولوجيا والاتصالات في إطار اتفاق مستوى الخدمات لوظيفتي المساعدة المؤقتة العامة المبينتين أعلاه؛

(ج) يلزم رصد مبلغ ٦٠٠ ١١٨ دولار للتكاليف غير المتعلقة بالوظائف مثل الإيجار والتعديلات والأثاث ورسوم خدمات المعلومات والاتصالات المتعلقة بوظائف المساعدة المؤقتة العامة المذكور أعلاه، بما في ذلك ٨٠٠ ٩٨ دولار تحت بند مصروفات التشغيل العامة، و ٢٠٠٠ دولار تحت بند اللوازم والمواد و ٨٠٠ ١٧ دولار تحت بند الأثاث والمعدات؛

(د) يلزم رصد مبلغ ٥٠٠ ١٥٧ دولار لتكاليف لسفر لتغطية ٢٢ رحلة بغرض جمع المعلومات والتدريب وتنسيق المشاريع وإدارتها.

٥٢ - مسار التعاون - تبلغ تكلفة هذا المسار ٤٠٠ ٨٥٤ ١ دولار لتنفيذ برنامج تعاون من أجل تحسين تبادل المعلومات في أنحاء المنظمة، وتيسير عمل الأفرقة الشاملة لوظائف متعددة، وتحسين كفاءة العمليات، وتوفير قدرات البحث في المؤسسة والتواصل الشبكي الاجتماعي. ويشمل أيضا نظاما لإدارة القضايا يُستخدم لجمع المعلومات المتعلقة بالقضايا الجاري التحقيق فيها من قبل مختلف الكيانات مثل مكتب خدمات الرقابة الداخلية ووحدة القانون الإداري. يمكن إدارة الموارد البشرية ومكتب إقامة العدل، وتقديم تلك المعلومات واستنطاقها واسترجاعها ورصدها والإبلاغ عنها. وفيما يتعلق بالمراسلات سيُنفذ نظام لكفالة جودة إدارة المراسلات وكفاءتها، وكفالة المتابعة والإبلاغ الدقيقين، مع ضمان الامتثال وسلامة المعلومات وصحتها. وسيوزع المبلغ أعلاه على النحو التالي:

(أ) يُقترح رصد مبلغ ٤٠٠ ٥٩٠ دولار للمساعدة المؤقتة العامة يغطي وظيفة واحدة برتبة ف-٤ وأخرى برتبة ف-٣ لمدة ٢٤ شهرا لكل منهما، من أجل وضع البرنامج المتعلق بتبادل المعلومات وإدارة المراسلات وإدارة القضايا والتواصل الشبكي الاجتماعي والبحث وغيره من مبادرات التعاون وتنسيق ذلك البرنامج وقيادته وتنفيذه؛

(ب) سيلزم رصد مبلغ يقدر مجموعه بحوالي ٨٠٠ ١٠٢٦ ١ دولار تحت بند الخدمات التعاقدية. وسيلزم تخصيص اعتماد قدره ٤٠٠ ١٠١٢ ١ دولار للاستعانة بخبراء في مجال إدارة المحتوى في المؤسسة يتولون تنظيم حلقات العمل المعنية بتحديد الاحتياجات، وإعداد وثائق التصميم للتطبيقات، وتوفير الخبرات في مجال البرمجة، واختبار النظم، وإعداد الوثائق التقنية. وتشمل الاحتياجات مبلغ ٤٠٠ ١٤ دولار لتغطية الخدمات التعاقدية المتعلقة برسوم خدمات التكنولوجيا والاتصالات في إطار اتفاق مستوى الخدمات لوظيفتي المساعدة المؤقتة العامة المبينتين أعلاه؛

(ج) ويلزم رصد مبلغ قدره ٢٠٠ ٢٣٧ ٢ دولار للتكاليف غير المتعلقة بالوظائف مثل الإيجار والتعديلات والأثاث ورسوم خدمات المعلومات والاتصالات المتعلقة بوظائف المساعدة المؤقتة العامة والمتعاقدين المذكورين أعلاه، ويُقدر بأن مبلغ ٦٠٠ ١٩٧ ١ دولار سيُصرف تحت بند مصروفات التشغيل العامة، ومبلغ ٤٠٠ ٤ دولار تحت بند اللوازم والمواد و ٦٠٠ ٣٥ دولار تحت بند الأثاث والمعدات.

٥٣ - مسار إدارة المحتوى - يسمح هذا المسار الذي تبلغ تكلفته ٧٠٠ ٨١٢ ٣ دولار بوضع وتنفيذ عدة مبادرات تتعلق بإدارة المحتوى. وسيكفل نظام لإدارة السجلات توحيد المعايير فيما يتعلق بمعالجة المحفوظات والسجلات في جميع أنحاء الأمانة العامة، ويوفر قدرات لوضع جداول الاحتفاظ بالمعلومات والتخلص منها، ويسمح بمسك سجلات للتتبع، ويكفل

أمن السجلات البالغة الأهمية وحفظها على الوجه المناسب. ويشمل المسار مبادرة لنقل نظام الوثائق الرسمية الحالي إلى برنامج لإدارة المحتوى في المؤسسة لكفالة اعتماد نظام مركزي محكم يستند إلى نموذج معياري للتصنيفات والبيانات الفوقية يتم الدخول إليه حسب مستوى الامتيازات. وفضلا عن ذلك سيتم إدراج برنامج لإعداد وثائق الهيئات التداولية يكفل استخدام عمليات إعداد موحدة، وإدخال مسارات عمل مبسطة، ويسمح بتتبع الوثائق. ويُعتمد أيضا اتخاذ مبادرة تتعلق بالنشر تسمح بتوحيد أساليب الإنتاج، وتدوين مسارات العمل، وإدماج أدوات التعاون، وإتاحة المزيد من الفرص لاستعراض الأقران، وتبسيط إجراءات الإذن بإصدار الوثائق، وكفالة توافر أصول النشر وسلامتها. وتغطي الاحتياجات لهذا المسار ما يلي:

(أ) مبلغ ٢٠٠ ٨٥٧ في إطار المساعدة المؤقتة العامة لتغطية وظيفة واحدة برتبة ف-٤ ووظيفتين برتبة ف-٣ لمدة ٢٤ شهرا لكل منها، من أجل قيادة التنسيق العام وتيسير جوانب تصريف الأعمال من مبادرات إدارة المحتوى، والعمل بشكل وثيق مع قسم إدارة المحفوظات والسجلات التابع لمكتب خدمات الدعم المركزية والأقسام المعنية بتصريف الأعمال، لكفالة التنفيذ المناسب لإدارة السجلات والسماح باستخدامها بانتظام داخل الإدارات، والتنسيق مع الإدارات بشأن احتياجاتها في مجال إعداد الوثائق لكفالة المواءمة مع برنامج إدارة المحتوى في المؤسسة، وتنسيق نقل المحتوى الحالي لنظام الوثائق الرسمية إلى مستودع جديد استنادا إلى تكنولوجيا إدارة المحتوى في المؤسسة؛

(ب) مبلغ إجمالي قدره ١٠٠ ٤٨١ ٢ دولار للاحتمات المتعلقة بالخدمات التعاقدية. وسيلزم رصد مبلغ إجمالي قدره ٣٠٠ ٤٥٢ ٢ دولار للاستعانة بخبراء إدارة المحتوى في المؤسسة يتولون تنظيم حلقات العمل المعنية بتحديد الاحتياجات، وإعداد وثائق التصميم للتطبيقات، وتوفير الخبرات في مجال البرمجة، واختبار النظم، وإعداد الوثائق التقنية. وسيلزم رصد مبلغ قدره ٨٠٠ ٢٨ دولار لتغطية الخدمات التعاقدية المتعلقة برسوم خدمات التكنولوجيا والاتصالات في إطار اتفاق مستوى الخدمات لوظائف المساعدة المؤقتة العامة المبينة أعلاه؛

(ج) سيلزم رصد مبلغ قدره ٤٠٠ ٤٧٤ دولار للتكاليف غير المتعلقة بالوظائف مثل الإيجار والتعديلات والأثاث ورسوم خدمات المعلومات والاتصالات المتعلقة بوظائف المساعدة المؤقتة العامة والمتعاقدين المبينة أعلاه، ويشمل ذلك مبلغ ٢٠٠ ٣٩٥ دولار لمصروفات التشغيل العامة، ومبلغ ٨٠٠ ٠٠٠ للوازم والمواد و ٦٠٠ ٣٥ دولار للأثاث والمعدات.

٥٤ - المسار الخاص بإدارة المحتوى الشبكي. خصص لهذا المسار مبلغ ٨٠٠ ٨٧٦ ٢ دولار، وهو يغطي استحداث ونشر برنامج يسمح بإعداد محتوى شبكي منسق للجان الإقليمية والمواقع الشبكية الخاصة بالإدارات. وسيقن هذا المسار سير الأعمال المتعلقة بالمحتوى، ويسر توليد محتوى متعدد اللغات، ويعزز تكامل المحتوى، ويحسن الإنجاز فيما بين المواقع. وعلاوة على ذلك، سيساعد المسار على ضبط تعدد العلامات التجارية من خلال استخدام نماذج موحدة، وسيوفر نظاماً كفواً للتحكم في الوصول إلى المحتوى استناداً إلى الدور المؤدى فيما يخص استحداث المحتوى وإدارته. وسيسمح أيضاً بالاستعاضة عن موقع iSeek بيئية تفاعلية ذات اتجاهين مزودة بقدرات ويكي (wiki) من أجل معلومات الإنترنت. ويغطي الاعتماد البالغ ٨٠٠ ٨٧٦ ٢ دولار ما يلي:

(أ) مبلغ قدره ٢٠٠ ٨٥٧ دولار يرصد في إطار بند المساعدة المؤقتة العامة من أجل وظيفة من رتبة ف-٤ ووظيفتين من رتبة ف-٣ لمدة ٢٤ شهراً لكل منها، بغية قيادة العمل المتعلق باستحداث وتنفيذ النماذج الشبكية للجان الإقليمية وتنسيقه وتيسيره؛ وحصر الاحتياجات أثناء هذه المرحلة من المبادرة، وتدريب ودعم مستخدمي النظام الذين ينشؤون مواقع شبكية باستخدام الأدوات، والتواصل مع الخبراء الاستشاريين المشاركين في حصر الاحتياجات واستحداث التطبيقات؛

(ب) اعتماد إجمالي قدره ٥٠٠ ٤٢٤ ١ دولار يرصد للخدمات التعاقدية. وسيغطي مبلغ مجموعه ٣٠٠ ٣٩٩ ١ دولار تكاليف خبراء إدارة المحتوى في المؤسسة الذين سيقومون بإدارة حلقات العمل المتعلقة بحصر الاحتياجات، وكتابة وثائق التصميم الخاصة بالتطبيقات، وتوفير خبرة في مجال البرمجة، وإجراء اختبارات للنظم، ووضع الوثائق التقنية. كما تستلزم الخدمات التعاقدية اعتماداً قدره ٢٠٠ ٢٥ دولار لتغطية رسوم اتفاقات مستوى الخدمات التي ستوفر بموجبها الخدمات التكنولوجية وخدمات الاتصال المرتبطة بوظائف المساعدة العامة المؤقتة المذكورة أعلاه؛

(ج) مبلغ قدره ١٠٠ ٤١٥ دولار يرصد للتكاليف غير المتعلقة بالوظائف مثل الإيجار والتعديلات والأثاث ورسوم المعلومات والاتصال المرتبطة بوظائف المساعدة المؤقتة العامة السالفة الذكر والمتعاقدين المذكورين أعلاه، ويشمل ٨٠٠ ٣٤٥ دولار لمصروفات التشغيل العامة، و ٧٠٠٠ دولار للوازم والمواد، و ٦٢ ٣٠٠ دولار للأثاث والمعدات؛

(د) وسيلزم أيضاً رصد مبلغ آخر قدره ٠٠٠ ١٨٠ دولار، في إطار بند الأثاث والمعدات، لشراء البرمجيات على مستوى المؤسسة لضمان التقييم السليم لأداء المواقع الشبكية، وإتاحة إعداد التقارير اللازمة عن استخدام المواقع الشبكية.

٥٥ - المسار الخاص بإدارة البنية الأساسية. خصص لهذا المسار مبلغ ٧٠٠ ١٣٠ ٥ دولار، وهو يغطي تكلفة ما يلزم من خادوم تقني وهياكل أساسية برمجياتية لجعل قدرات إدارة المحتوى في المؤسسة متوافرة في الحال لجميع أصحاب المصلحة. وتستند التقديرات إلى القدرات الحالية للبنية الأساسية في الأمانة العامة وتأخذ الاتصالات والعمليات الحاسوبية القائمة لجميع مكاتب الأمانة العامة في الاعتبار. وسيُشغَّل الموقع الرئيسي لإدارة محتوى المؤسسة من قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي بإيطاليا. ومع الأخذ بتطبيقات إدارة المحتوى، يمكن أن يكون حجم الملفات كبيراً جداً، وستعين إنشاء مراكز توزيع وآليات تخزين مؤقتة إقليمية حرصاً على توفير مستوى مناسب من الأداء لأصحاب المصلحة. وستتوافر هياكل أساسية إضافية في أماكن أخرى لدعم الاحتياجات الإقليمية للمنظمة. وستعمل الهياكل الأساسية التقنية بأسرها في إطار بيئة منسقة وموحدة مدعومة محلياً، تشرف عليها إدارة مركزية. ويشمل هذا المبلغ ما يلي:

- (أ) مبلغ قدره ٦٠٠ ٣٢٣ دولار يُرصد لوظيفة واحدة للمساعدة المؤقتة العامة من رتبة ف-٤ لمدة ٢٤ شهراً من أجل تنسيق التنفيذ والإدارة العامتين لبرمجيات إدارة المحتوى في المؤسسة على الصعيد العالمي. ويشمل هذا مراكز التوزيع الرئيسية وخوادم التخزين المؤقت في شتى أرجاء العالم، والعمل مع الموظفين المحليين من أجل إدارتهم على نحو سليم؛
- (ب) خدمات تعاقدية يبلغ مجموع تكلفتها ٨٠٠ ١٢٦ ٣ دولار ويشمل هذا المبلغ ما يلي:
- ١' ٧٠٠ ٩٣٣ دولار لتغطية الخدمات الفنية اللازمة لتصميم مكونات الأجهزة والبرامج الحاسوبية وهيئتها وتركيبها ودعمها؛
- ٢' ٠٠٠ ١٠٨٤ لخدمات شبكات التخزين؛
- ٣' ٥٠٠ ١١٠٥ دولار لتكاليف الصيانة الخاصة بتراخيص البرمجيات. ولم تدرج التراخيص الخاصة بعمليات حفظ السلام لأنها ضُمَّت في ميزانية حساب الدعم للفترة ٢٠٠٩-٢٠١٠، التي اعتمدت بموجب قرار الجمعية العامة ٦٣/٢٨٧؛
- ٤' ٦٠٠ ٣ دولار، وهذا مبلغ مطلوب للخدمات التعاقدية من أجل تغطية رسوم اتفاقات مستوى الخدمات وخدمات الاتصالات المرتبطة بوظيفة المساعدة المؤقتة العامة المذكورة أعلاه؛

- (ج) يلزم مبلغ قدره ١١٢ ٠٠٠ دولار لتغطية تكلفة السفر المطلوب لتخطيط البيئة التقنية وتركيبها والارتقاء بها. ويتعلق هذا السفر بأربع رحلات كل سنة لشخصين من فريق المشروع إلى برينديزي والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية ثم العودة منها؛
- (د) يلزم اعتماد إجمالي قدره ٤٠٠ ٢٦٦ ١ دولار في إطار بند الأثاث والمعدات، وهو مطلوب لاقتناء وصيانة المعدات الحاسوبية اللازمة لدعم شتى المكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية (٥٠٠ ٢٥٧ ١ دولار) والتكاليف المرتبطة بالأثاث والمعدات لوظيفة المساعدة المؤقتة العامة المذكورة أعلاه (٨ ٩٠٠ دولار)؛
- (هـ) يلزم مبلغ ٩٠٠ ٣٠٠ دولار، وهذا مبلغ مطلوب لتغطية مصروفات التشغيل العامة مثل الإيجار والتعديلات وصيانة المعدات، ويلزم مبلغ ١ ٠٠٠ دولار للوازم والمواد.

باء - إدارة العلاقة مع العملاء: تحقيق التكامل في تقديم الخدمات على الصعيد العالمي

١ - الخلفية

٥٦ - تتمثل إدارة العلاقة مع العملاء فيما تستخدمه منظمة كبيرة من عمليات ومن تكنولوجيا مساندة لتتبع وتنظيم المعلومات المتعلقة بعملائها. ويُستخدم نظام إدارة العلاقة مع العملاء من أجل دعم وتخزين المعاملات مع العملاء بما يتيح الوصول إليها من قبل مقدمي الخدمات ومستخدميها في المنظمة. ويشمل الجهد الناجح لإدارة العلاقة مع العملاء لا تنفيذ البرمجيات فحسب، بل أيضا إدخال تحسينات على عمليات سير الأعمال بغية إدارة تقديم الخدمات.

٥٧ - وإدارة العلاقة مع العملاء في الأمانة العامة للأمم المتحدة عنصر رئيسي في برنامج إدارة الموارد، الذي هو أحد البرامج الاستراتيجية الثلاثة التي تناولها التقرير المتعلق باستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (A/62/793 و Corr.1 و Add.1). وتسعى مبادرة إدارة العلاقة مع العملاء إلى تنفيذ تطبيقات تتعلق بتقديم الخدمات وتطبيقات تتعلق بتتبع سير الأعمال من أجل تحسين معالجة الخدمات اليومية العديدة، والإدارة الفعالة لموارد الأمم المتحدة المتعلقة بإدارة الخدمات.

٥٨ - والهدف الرئيسي لإدارة العلاقة مع العملاء هو تحسين جودة وفعالية تكاليف الخدمات المقدمة إلى المستخدمين النهائيين الذين يضمون طائفة واسعة من العملاء والجهات ومنها الدول الأعضاء وغيرها من أصحاب المصلحة بالإضافة إلى المنظمات الخارجية والجمهور (انظر A/62/510/Rev.1). واعترافا بمنافع تنفيذ نظام إدارة العلاقة مع العملاء،

طلبت الجمعية العامة، في الجزء ثالثاً من قرارها ٢٦٢/٦٣، إلى الأمين العام أن يواصل تنفيذ تلك التطبيقات على نطاق المنظمة حسب الاقتضاء.

٥٩ - واستجابة لطلب الجمعية العامة، يقدم هذا التقرير لمحة عامة عن الاستخدام الراهن والاستخدام المتوقع لإدارة العلاقة مع العملاء في الأمانة العامة. ويوجز التقرير خطط إدارة العلاقة مع العملاء التي شرع بموجبها مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ جهود التحسين المختلفة. ويوجز التقرير كذلك المشاريع التي يمكن تنفيذها على نطاق الأمانة العامة، بما تشمله من مبادرات تشكل نطاق الاستثمار المطلوب لفترة السنتين المقبلة.

٢ - أهداف إدارة العلاقة مع العملاء

٦٠ - إدارة العلاقة مع العملاء نهج ينفذ على نطاق المؤسسة لا لاستقاء المعارف المتعلقة بالعملاء واستخدامها فحسب، بل أيضاً لتحسين عمليات تسيير الأعمال التي تحقق قيمة لعملاء المنظمة، وتنفيذها آلياً.

٦١ - وتتمثل الرؤية التي يتوخاها المشروع في إيجاد إطار مشترك لإدارة الخدمات على نطاق المنظمة يوفر، بمزيد من الكفاءة والفعالية، خدمات محسنة للمستخدمين النهائيين. ويتمثل هدف المشروع في تنفيذ هذا الإطار عن طريق توفير برنامج تكنولوجي متكامل لإدارة دورة تقديم الخدمات استناداً إلى عمليات موحدة لتسيير الأعمال، والاستفادة من أفضل ممارسات الصناعة، مثل مكتبة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والمعايير ٢٠٠٠٠ للمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس.

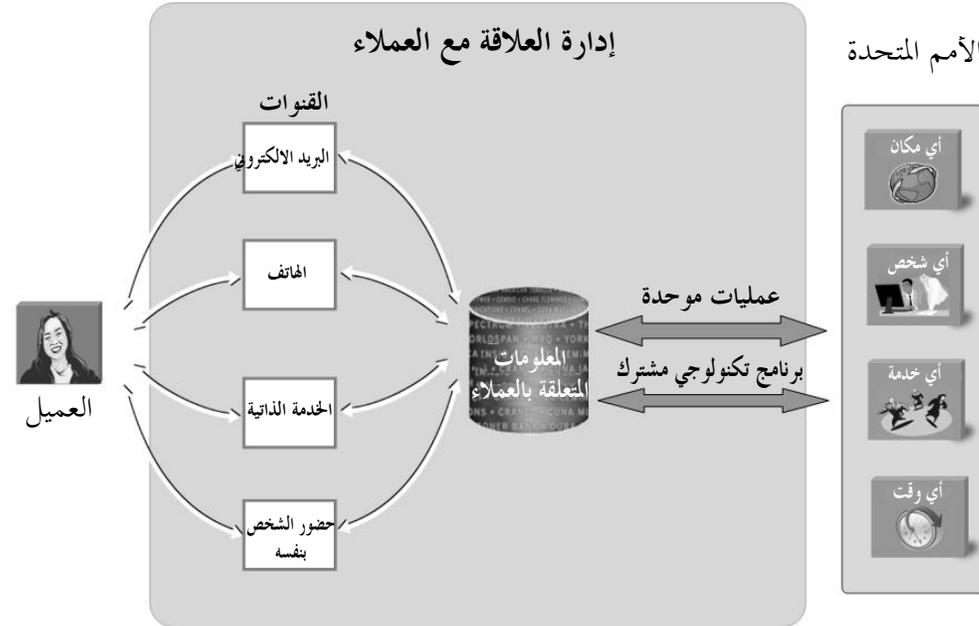
٦٢ - ومكتبة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من المفاهيم والسياسات لإدارة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وإدارة تنميتها وعملياتها. وهي تتألف أساساً من مجموعة من المجلدات التي تتناول عدداً من "التخصصات" والعمليات لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. وفي حين تعد المكتبة بمثابة شهادة اعتماد للأفراد، فإن المعيار ٢٠٠٠٠ للمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس يمثل شهادة اعتماد للمنظمات. ويكفل المعيار ٢٠٠٠٠، بوصفه معياراً دولياً معترفاً به، اتباع ممارسات جيدة في إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسينها. كما يزود المراجعين بمعيار موثوق يستعينون به في قياس مدى امتثال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعايير المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس.

٦٣ - وستوحد المجموعة المؤلفة من السياسات والعمليات والاستراتيجيات التي تنفذها الأمانة العامة التعاملات التي تجريها مع عملائها من خلال القنوات المختلفة، وستتيح تقديم

الخدمات بلا انقطاع. ويمكن توضيح حالة الوصول المقبلة إلى أي خدمة من أي مكان باستخدام أي قناة في الشكل الثالث أدناه.

الشكل الثالث

تفاعل العملاء على الصعيد العالمي مع نظام إدارة العلاقة مع العملاء



٦٤ - وفي حين أن نظام إدارة الموارد في المؤسسة (أموجا) سييسِّط العمليات المالية والإدارية والتنظيمية لعمليات الأمانة العامة ويجعل تشغيلها آلياً، فإن نظام إدارة العلاقة مع العملاء سيتعامل مع العمليات المحددة المرتبطة بتوفير الخدمات اليومية للمستخدمين النهائيين. فليس ثمة من تداخل. كما تتوافق البرمجيات المختارة لإدارة العلاقة مع العملاء مع برمجيات تخطيط الموارد في المؤسسة المزمع تنفيذها، وستتكامل معها.

٣ - مشروع إدارة العلاقة مع العملاء

الأساس المنطقي

٦٥ - يرد أدناه بيان الممارسات الراهنة التي يتبعها شتى مقدمي الخدمات في الأمانة العامة، وهذه الممارسات معهودة في المنظمات التي تدرك الحاجة إلى الشروع في التغيير.

انعزال العمليات

٦٦ - توفر كل مجموعة معينة بتقديم الخدمات خدمات مستقلة لوظائف مختلفة مثل دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والدعم الإداري للعمليات في مجالات الموارد البشرية، وخدمات السفر، وكشف المرتبات، والتأمين، وتوفر أيضا خدمات مختلفة للدول الأعضاء والوكالات. وأسفر هذا عن قيام كل وحدة عمل أو كل إدارة باتباع النهج الخاص بها في تقديم الخدمات، وبالاعتناء بتطبيقات وبنماذج دعم مستقلة. وأدى هذا الافتقار إلى رؤية لتقديم الخدمات تشمل المنظمة بأسرها، وتعدد مقدمي الخدمات والمشتريين، إلى تزايد أوجه عدم الكفاءة في الأمانة العامة، وإلى شراء الخدمات المشتركة بمستوى أدنى من المستوى الأمثل. ويُخضع مقدمو الخدمات المتفرقون، الذين يتبعون العمليات والمعايير الخاصة بهم، العملاء لعمليات مختلفة ولأوقات استجابة متباينة فيما يخص خدمات مثل التنقلات، وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتأمين، والضرائب، وما إلى ذلك.

٦٧ - **معلومات زائدة وغير متسقة** - يُوجد نهج التصومع على نطاق الأمانة العامة معايير مختلفة لمقدار المعلومات اللازمة لأداء خدمة ما، مما يستوجب في كثير من الأحيان تقديم معلومات متماثلة لدى التماس كل خدمة. وقد يحتاج العميل إلى تكرار نفس المعلومات في كل طلب لخدمة جديدة من كل مقدم خدمة مختلف. ومن ذلك مثلا، أن مكتب خدمة ما قد يطلب مجموعة معلومات في حين أن مكتب خدمة آخر، يوفر نفس الخدمة في إطار وحدة أخرى، قد لا يطلب إلا جزءا من تلك المعلومات. وهذا التباين يسبب مشاكل لدى توحيد البيانات المتعلقة بالعميل على مستوى المؤسسة.

٦٨ - **عدم تبين حالة إنجاز الخدمة بوضوح** - تعمل كثير من الإدارات والمكاتب بعقلية المعاملات القائمة بذاتها بدلا من أن تركز على العميل (أي تركز على تطلعاته واحتياجاته ورضاه). فلا يتسنى للعملاء تكوين رؤية متسقة لكيفية مناولة طلب الخدمة الخاص بهم. وينبغي أن يمسك مقدمو الخدمة الذين يركزون على العملاء سجلا يورخ لطلبات العميل وأن يستخدموا هذه المعرفة لتلبية احتياجات العميل استنادا إلى هذه الرؤية الشاملة (أي ليس على أساس آخر معاملة فحسب).

٦٩ - **الافتقار إلى التواصل** - توجد البيئات المنعزلة وعمليات الخدمة غير الموحدة عقبات تعوق التواصل بين مقدمي الخدمات. ففي المثل الخاص بموظف جديد يلتحق بالمنظمة، تتعدد الاتصالات (عن طريق الهاتف والبريد الإلكتروني والفاكس والزيارة الشخصية) وتتعدد طلبات الخدمات وذلك ببساطة لنقص تبادل المعلومات المشتركة. أما من الناحية النموذجية فلا يحتاج الموظف الجديد لدى وصوله، في بيئة تركز على العميل، إلا إلى حدث أولي واحد

من منظور العميل يسفر تلقائياً عن توجيه طلبات إلى جميع مقدمي الخدمات ذوي الصلة بهذا الحدث.

٧٠ - **عدم اتساق عمليات تسيير العمل وخبرة العملاء** - أدى العمل الانعزالي تنظيمياً وعملياتياً استخدام تطبيقات مختلفة في إدارة الأنشطة اليومية إلى بيئات يتعدد فيها مقدمو الخدمات وإلى تباين خبرة العملاء فيما يخص القنوات المختلفة، مما يسفر عن درجة عالية من عدم الكفاءة على نطاق الأمانة. وتتفاوت خبرة العملاء تفاوتا كبيرا تبعا لوحدة العمل أو الإدارة.

٧١ - وما لم يُنفذ نظام يوحد تقديم الخدمات في إطار إدارة العلاقة مع العملاء، فقد تتعرض الأمانة للمخاطر التالية:

(أ) ارتفاع تكلفة صيانة مكاتب الخدمة المنزلة. تعمل كل واحدة من المجموعات المعنية بتقديم الخدمات وفق عمليات غير متسقة تسفر عن فجوات كبيرة في الرضا العام للمستخدمين، كما تبين ذلك الدراسة الاستقصائية التي أجريت عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق المنظمة. وتتنوع المنظمة بارتفاع التكاليف المرتبطة بصيانة مختلف التطبيقات وعمليات تسيير الأعمال التي تستخدمها وتديرها المجموعات المنفصلة المعنية بتقديم الخدمات؛

(ب) تقلص المرونة في إدخال تغييرات على نطاق تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات وخدمات المرافق. تتطلب العمليات المنزلة الحالية أن أي تغييرات تدخل على نطاق المنظمة تؤدي إلى تحميل كل مجموعة منفصلة قدرا كبيرا من العمل الإضافي من أجل تغيير ما يلزم من تطبيقات وبيانات وعمليات لتسيير الأعمال. كما سيلزم وضع مجموعة جديدة من الإجراءات التشغيلية والمواد التدريبية للأمم المتحدة وإرسالها إلى المجموعات المنفصلة المعنية بتقديم الخدمات. وسيتعين على كل واحدة من المجموعات المعنية بتقديم الخدمات أن تكرر أداء العمل من أجل مراعاة أسلوب منظمها في تقديم الخدمات؛

(ج) عدم إعداد تقارير شفافة عن تقديم الخدمات وعن رضا العملاء على نطاق المنظمات التي توفر خدمات تكنولوجيا المعلومات وخدمات المرافق. توضع مقاييس وتقارير مختلفة على نطاق المجموعات المعنية بتقديم الخدمات من أجل تقييم معايير تقديم الخدمات ورضا العميل. فلا يمكن أن تتكون لدى المديرين الفنيين صورة كاملة عن تقديم الخدمات، والقضايا، والمخاطر المتعلقة بالتكاليف على نطاق الجماعات المعنية بتقديم الخدمات فيما يخص الخدمات المشتركة. وسيكون الحصول على رؤية للمنظمة عن مستويات تقديم

خدمات محددة مهمة كثيفة العمالة للغاية بسبب ما يتطلبه ذلك على صعيد جمع البيانات وتحليلها؛

(د) الانتقال إلى عمليات موحدة في تقديم الخدمات يعني تقلص القدرة على نقل الموارد أو إبدالها. تُعاق القدرة على نقل الموارد، من أجل الاستجابة للاحتياجات والحالات الطوارئ بسبب منحنى التدريب والتعليم اللذين يتعين توفيرهما لمختلف المجموعات المعنية بتقديم الخدمات. فمع اختلاف العمليات المتبعة لتقديم الخدمة نفسها، سيلزم إعادة تدريب الموارد المنقولة على تطبيقات جديدة وعلى عمليات وقواعد جديدة لتسيير الأعمال، مما يتطلب وقتاً وتكلفة إضافيين؛

(هـ) انخفاض مستوى رضا العملاء بسبب الافتقار إلى مقدمي خدمات يركزون على العميل. يشجع برنامج إدارة العلاقة مع العملاء عقلية في تقديم الخدمات تركز على المعلومات المتعلقة بالعميل وعلى الاستخدام الكفء لتلك المعلومات. وسيؤدي الإبقاء على العمليات والتكنولوجيات الحالية المفتقرة إلى الكفاءة إلى استمرار المستويات المنخفضة الراهنة لرضا المستخدمين؛

(و) انخفاض الإنتاجية من جراء تباطؤ تقديم الخدمات. سيظل الوقت الذي يستغرقه تقديم الخدمات حالياً على حاله ولن تتوافر فرص لتحسين العمليات الراهنة. وسيكون للتحسينات المقترحة إدخالها على إدارة العلاقة مع العملاء فيما يخص تقديم الخدمات تأثير متزايد على إنتاجية المستخدمين.

النطاق

٧٢ - تتمثل الخطة المتوخاة لتحقيق هدف إدارة العلاقة مع العملاء في توحيد أنواع الخدمات، على مدى فترة زمنية محددة، استناداً إلى حل مشترك. وتسعى المبادرة الأولى، المسماة "iNeed"، إلى توحيد خدمات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات وخدمات المرافق. ويقترص النشر الأولي لمبادرة iNeed على مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة الدعم الميداني، وقاعدة الأمم المتحدة اللوجستية في برينديزي، وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان، وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، وبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي، وذلك من أجل التشغيل الآلي لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعلى إدارة الشؤون الإدارية (دائرة إدارة المرافق) وذلك من أجل خدمات المرافق. وسينتهي هذا النشر الأولي قبل نهاية عام ٢٠٠٩، ويقترح أن يتلوه النشر المتتابع لهذا المنتج الأساسي في المكاتب الموجودة خارج المقر خلال السنتين المقبلتين أو السنوات الثلاث المقبلة، بما يحقق الاعتماد العالمي لمعيار مكتبة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والمعيار ٢٠٠٠٠ الخاص بالمنظمة الدولية

لتوحيد المقاييس. وستتوافر طوال عملية التوحيد فرص للعمل على التشغيل الآلي لأنواع إضافية من الخدمات. وسيجري تدريجياً توحيد أنواع أخرى من الخدمات، تبعاً للقدرة على التوحيد ومدى إلحاح استبدال النظم الراهنة التي تدعم هذه الأنواع من الخدمات.

٧٣ - وسيتم في توحيد كل نوع من الخدمات نهج موحد ولكنه تدريجي:

(أ) توحيد عمليات تسيير الأعمال. وسيسعى هذا العنصر إلى الاستفادة من منافع اتباع عمليات مشتركة في المؤسسة بصرف النظر عن الإدارة أو المكتب؛

(ب) توحيد البرنامج التكنولوجي. وهذا أمر حاسم لمعالجة عدم الاتساق في البيانات ولدفع برنامج تشغيل فعال إلى دعم العملاء على نطاق القنوات وعمليات تسيير الأعمال؛

(ج) التوحيد الإقليمي - تهدف هذه الخطوة إلى ضمان أن تستفيد عمليات التنفيذ الإقليمية من فروق التوقيت وفرص السفر؛

(د) التوحيد العالمي - هذه هي المرحلة الأخيرة لكفالة عمليات عالمية مشتركة ذات أحداث موحدة وتدعمها تكنولوجيا مشتركة.

٧٤ - وثمة جهة مستهدفة رئيسية أخرى لنظام إدارة العلاقة مع العملاء، هي البعثات الدائمة. فعن طريق تعزيز القدرات الوظيفية لنظام إدارة العلاقة مع العملاء المتصلة بإدارة العلاقات والخدمات، ستسبر الأمانة العامة إمكانية إنشاء قدرة على إدارة خدمة الدول الأعضاء من منظور المقر والمنظور الميداني على حد سواء. وسيركز المشروع في البداية على تحليل تفاعل الدول الأعضاء مع الأمانة العامة، متعرفاً على مختلف نقاط الاتصال، والقيام بتحليل أولي لتحديد المجالات التي يمكن إدخال التحسينات عليها عن طريق التشغيل الآلي. وستتجه النية إلى تقديم قيمة عملية باستخدام إطار إدارة الخدمات بالتشاور مع الدول الأعضاء، من خلال الفريق العامل المعني بالمعلوماتية التابع للمجلس الاقتصادي والاجتماعي، الذي ما برح يدافع عن هذه الجهود.

المنافع

٧٥ - سيسفر الإطار الجديد لتقديم الخدمات التابع لإدارة العلاقة مع العملاء عن إدخال تحسينات في العمليات اليومية لمقدمي الخدمات من خلال الأمانة العامة. وسيزيد هذا بدوره من الكفاءة ورضا العملاء، الذين يتلقون الخدمات من الأمانة العامة.

٧٦ - وتسهر إدارة العلاقة مع العملاء على تحسن نوعية الخدمات المقدمة إلى المستعملين النهائيين وفعاليتها من حيث التكلفة. وسييسر تنسيق الاستثمارات التكنولوجية مع معايير تقديم الخدمات، التي من المتوقع أن تتحسن، عن المنافع التالية.

زيادة الكفاءة

٧٧ - **تقديم الخدمات بكفاءة** - سيساعد تنفيذ إدارة العلاقة مع العملاء على توحيد وتبسيط العمليات التجارية على مستوى العديد من مقدمي الخدمات والمواقع في الأمانة العامة. ففي توحيد العمليات والتكنولوجيا، تلوح فرصة لوضع فهرس موحد للمعايير وخدمات مكاتب الخدمات العالمية. ويمكن استخدام هذا النهج لترشيد الطلبات المقدمة من العملاء، ومستويات الخدمة من مقدمي الخدمات ودعم وضوح تكاليف التنفيذ في جميع أنحاء الأمانة العامة.

٧٨ - **خفض تكاليف التشغيل** - يؤدي إلغاء التطبيقات القديمة المستخدمة في تتبع الخدمات وتقديمها إلى خفض عدد التكنولوجيات التي يتوجب دعمها. وييسر أيضا تطبيق برنامج تكنولوجي مشترك على نطاق مجموعات الخدمات المتعددة تبادل البيانات بين مقدمي الخدمات، ويخفض من الوقت الإجمالي لتقديم الخدمات. وبالإضافة إلى هذا، فإن توحيد البرامج الحاسوبية المتعلقة بالبرنامج المشترك في جميع أنحاء الأمانة العامة يخفض التكاليف الإجمالية لتراخيص الملكية، ويتيح تقديم دعم أفضل على نطاق المواقع الجغرافية ويخفض من تكاليف المعدات فيما يتعلق باستخدام برامج متعددة. ويمكن إعادة استخدام برنامج العمليات والتكنولوجيا في إدارة العلاقة مع العملاء المطبق حاليا، كما أنه سيعجل عمليات التنفيذ اللاحقة في جميع أنحاء الأمانة العامة ويخفض من تكاليفها.

٧٩ - **تحسين إدارة الطلبات** - مواصلة العمل من أجل الوصول بالعمليات إلى المستوى الأمثل يمكن أن يساعد على استيعاب الزيادات المتوقعة في الطلبات في المستقبل جزئيا بدون حدوث زيادة مقابلة في العدد الحالي من الوكلاء العاملين في إدارة الخدمات.

٨٠ - **زيادة إنتاجية الموظفين** - سيقبل توفر تكنولوجيا الخدمة الذاتية إلى الحد الأدنى من العمليات اليدوية ويزيد من إنتاجية الموظفين. كما أنه سيتيح الوصول إلى الشبكة من أي مكان وتتبع المسائل بتوجيه ذاتي في أي وقت. وبالنظر إلى أن هذه هي أقل قنوات تقديم الخدمات تكلفة، فإن الخدمة الذاتية ستخفض من تكاليف تقديم الخدمات بالنسبة لجزء من الطلبات المباشرة التي لا تحتاج إلى دعم مباشر من أشخاص.

٨١ - الوفورات المحتملة في التكاليف:

- (أ) بعد توحيد ٢٥ مكتبا للخدمات في مكتب واحد^(٨)، حققت إحدى شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية العالمية تخفيضا بنسبة ٣٠ في المائة من متوسط الوقت اللازم للتصليح، وتخفيضا بنسبة ٦٠ في المائة من فترات التوقف غير المخطط لها؛
- (ب) تمكن مورّد الطاقة رأسماله بليون دولار من تخفيض تكاليف مكاتب الخدمات من ٨٩ دولارا إلى ٥٧ دولارا في الساعة؛
- (ج) قامت إحدى الشركات الرائدة في مجال الخدمات المالية بسحب ٤٠ آلة من آلات مكاتب الخدمات، فخفضت بذلك من حجم الحالات بنسبة تصل إلى ٨٠ في المائة، وفي خلال الأشهر الستة الأولى، خفضت نسبة التغييرات إلى الحوادث بمقدار ١٠ في المائة؛
- (د) وأسوة بهذه الشركات، ستحقق الأمانة العامة للأمم المتحدة عائدات مرتفعة من الاستثمارات في العمليات والتكنولوجيا والموارد التي تمكن من تقديم خدمات ممتازة خلال فترة من الزمن. وتقدرّ المنافع المتوقعة من مشروع إدارة العلاقة مع العملاء بزيادة قدرها ١٠ في المائة في إنتاجية 'عملاء الخدمات' وذلك من خلال تخفيض الوقت اللازم لتجهيز طلبات الخدمات، وتوفير ١٠ دقائق في المتوسط في كل حدث بالنسبة للموظف والوكيل على حد سواء عن طريق استخدام الخدمة الذاتية.

تحسين الفعالية

- ٨٢ - **تحسين العمليات** - بنشر برنامج التكنولوجيا المشتركة في المستقبل، ستصبح عمليات تسيير العمل موحدة ومتناسقة مع تنفيذ مكتبة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، وهي من أفضل الممارسات في هذا المجال. كما أنه سيقدم منفعة إضافية تتمثل في استمرارية العمل التي ستخفف من الأخطار بسبب انقطاع الخدمات.
- ٨٣ - **تحسين فعالية الخدمات** - سيتيح برنامج التكنولوجيا المشتركة إدارة تتصف بالقدرة على الإبلاغ وتحليل المعلومات بشكل أفضل على نطاق مقدمي الخدمات والخدمات المقدمة. وسيؤدي هذا إلى تحسين القرارات المتخذة بشأن الخدمات التي يتعين تقديمها إلى مختلف العملاء والموارد الضرورية لتقديمها. وبالإضافة إلى هذا، فإن مدخل الخدمة الذاتية المتعلقة ببرنامج إدارة العلاقة مع العملاء ستتيح الخدمة على مدار الساعة وكامل أيام الأسبوع، كما ستقدم أحدث المعلومات بشأن طلبات الخدمة المقدمة من العملاء.

(٨) "توحيد مكاتب الخدمات يخفض من التكاليف ويزيد من جودة الخدمات"، BMC Industry Insights.

٨٤ - زيادة رضا العملاء - سيزيد الاستخدام المتسق لبيانات العملاء في جميع أنحاء الأمانة العامة من جودة المعلومات. كما سيساعد برنامج إدارة العلاقة مع العملاء في إلغاء صيانة البيانات الفائضة على نطاق مقدمي الخدمات ويضمن أن يكون للموردين صورة واحدة للعملاء. وبالنظر إلى دمج برنامج العمليات والتكنولوجيا وتوحيده، فإن مراكز الاتصال بالعملاء (القنوات) ستبسّط أيضا على نطاق مقدمي الخدمات. كما يؤدي تحسين المعرفة باحتياجات العملاء إلى تحسين للعلاقات القائمة بين العملاء ومقدمي الخدمات.

٨٥ - وستبدأ منافع تقديم برنامج موحد لإدارة خدمات المرافق وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التبلور. بمجرد نشر نظام iNeed كما ستتحقق عائدات الاستثمار في هذا النوع من المشاريع. بمجرد انتهاء عملية إنجاز التطوير، واستقرار المشروع تماما في مرحلة العمل (من سنة إلى سنتين بعد النشر الأولي). وستتحقق منافع الإطار الموحد لإدارة الخدمات بما يتجاوز إدارة الشؤون الإدارية وإدارة الدعم الميداني ومكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بمجرد بدء العمل بنظام iNeed في المكاتب الموجودة خارج المقر خلال الفترة ٢٠١٠-٢٠١١.

٤ - معلومات مستكملة بشأن أنشطة المشروع الحالية

٨٦ - المبادرة الرئيسية لمشروع إدارة العلاقة مع العملاء في الوقت الحالي، هو نظام iNeed، وهو حل مؤسسي يستخدم برنامج التكنولوجيا أوراكل زيبل (Oracle Siebel). وتتألف المرحلة الأولى من المبادرة من: (أ) توحيد عمليات مكاتب خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الدعم الميداني وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، واليونيفيل، وبعثة الأمم المتحدة في ليبيريا، وبعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي؛ (ب) وتوحيد مكاتب الخدمات هذه في برنامج تكنولوجيا مشترك واحد. كما تشمل المرحلة الأولى مكتب خدمات المرافق التابع لدائرة إدارة المرافق التابعة لإدارة الشؤون الإدارية.

٨٧ - وسيحل نظام iNEED محل النظم القديمة القائمة التي تستخدم لإدارة طلبات الخدمات، وتتبع أصول الأحداث ومخزونات التكنولوجيا والمرافق. كما أنه سيحول العمليات اليدوية المتبعة حاليا إلى عمليات آلية. وعلى سبيل المثال، سيحول البريد الإلكتروني المرسل إلى مكتب الخدمات تلقائيا إلى بطاقة في التطبيق الجديد.

٨٨ - وخلال مرحلة جمع الاحتياجات الأولية، تم تحديد أربع عمليات أساسية لتقديم الخدمات (أي إدارة الأحداث، وإدارة المشاكل، وطلبات الخدمات، وإدارة تشكيل وحدات الحاسوب) كمجالات ذات أولوية بالنسبة للتطبيق الأولي لنظام iNeed. وبالإضافة إلى هذا،

فقد أدرجت أيضا إدارة المشروع بالنسبة للمناسبات الخاصة في مكتب خدمات المرافق. ومن الأمثلة على هذه العمليات طلب حاسوب مكثي جديد أو غرفة اجتماعات من أجل عقد جلسة أو الإبلاغ عن مسألة بالبريد الإلكتروني، أو تعطل أحد المصاييح الكهربائية أو طلب الانتقال بين الإدارات، أو استضافة حلقة دراسية خلال انعقاد دورة الجمعية العامة.

٨٩ - وقد تم تنظيم حلقات عمل موسعة بتمثيل من كل من مكاتب الخدمات السبعة لجمع الاحتياجات التفصيلية للنظام الجديد. وقد وافقت جميع مجموعات العمل على اتباع عمليات متناسقة في العمل تتسجم مع مكتبة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات.

٩٠ - وبعد مرحلة جمع الاحتياجات، تم القيام بالتصميم الوظيفي والتقني للنظام، وهو ما تطلب عقد الكثير من جلسات العمل الإضافية مع مجتمع رجال الأعمال للاتفاق على الحلول المقترحة. وقام فريق المشروع في وقت لاحق بتهيئة التطبيقات ووضع تقارير جديدة استنادا إلى التصميم المتفق عليه. وتم تقديم تصميم النظام iNeed إلى مجموعات العمل ويجري استخدام ملاحظاتها لتعديل التطبيقات قبل نشرها.

٩١ - وتخضع حاليا محاولة تطوير نظام iNeed لاختبار إدماج مكثف، سيليه اختبار المستعملين وتدريبهم، وقد تقرر البدء في التشغيل الفعلي في الربع الأخير من عام ٢٠٠٩. وبعد النشر المبدئي هذا، سيتم إنشاء مدخل للخدمة الذاتية في الربع الثاني من عام ٢٠١٠، وذلك من أجل توفير خدمة موحدة للعملاء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات المرافق التي ستسفر عن مكاسب في الإنتاجية.

٩٢ - وقد وافقت الجمعية العامة على رصد مبلغ ٤ ٠٢٩ ٥٠٠ دولار في حساب الدعم لعمليات حفظ السلام للفترة ٢٠٠٩-٢٠١٠ من أجل المبادرات المتعلقة بإدارة العلاقة مع العملاء، وإدارة المساهمة بقوات، وإعداد الفواتير لخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية (انظر Corr.1 و A/63/767). وباستخدام الحل المشترك لإدارة العلاقة مع العملاء، ستتم عمليات تقديم الخدمات في هذه العمليات بشكل آلي لضمان تحرك المعلومات بشكل شفاف داخل المنظمة وبفعالية وكفاءة.

٥ - أنشطة المشروع المقررة للفترة ٢٠١٠-٢٠١١

٩٣ - ستشمل مراحل النظام iNeed في المستقبل نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومكاتب خدمات المرافق في المكاتب الموجودة خارج المقر وبقية مكاتب الخدمات في مقر الأمم المتحدة. وسيكون من شأن نشر النظام تدريجيا في جميع مكاتب الأمانة العامة أن يوحد معيار الجودة ذاته في جميع مراكز العمل. وستساعد هذه المبادرة الأمانة العامة بأكملها على

زيادة مستوى إدارة الخدمات فيها، وكنتيجة مباشرة، سيحصل العملاء على خدمات أعلى مستوى من مقدمي الخدمات الداخلية.

٩٤ - وفي الفترة ٢٠١٠-٢٠١١، ستشمل الخطة ما يلي:

- (أ) العمل بنظام iNEED وصيانته وتثبيته؛
- (ب) تنفيذ الخدمة الذاتية؛
- (ج) نشر نظام iNEED في خمسة مراكز عمل يتم تحديدها قبل نهاية عام ٢٠٠٩؛
- (د) البدء في تحليل نوع الخدمة التالية المقرر نشرها باستخدام نظام iNEED.
- ٩٥ - ويستدعي تطبيق إدارة العلاقة مع العملاء بنجاح النظر في ثلاثة متغيرات هامة: الناس والعمليات والتكنولوجيا. والعوامل الرئيسية اللازمة لنجاح مشروع إدارة العلاقة مع العملاء هي:
- (أ) تعريف النجاح - ضرورة تحديد الأهداف المتوقعة القابلة للقياس، كما ينبغي تقييم النتائج بشكل دوري لقياس التقدم المحرز إزاء أهداف المشروع قصد إدخال التعديلات الضرورية؛
- (ب) دعم الإدارة العليا - نظراً لأن مشروع إدارة العلاقة مع العملاء هو مبادرة استراتيجية، كان لا بد أن تدعمه الإدارة العليا بنشاط. فتقبل الإدارة للمبادرة أمر أساسي، وينبغي إيصال رسالة الدعم إلى المستعملين. فإذا ما آمن قادة المنظمة بالمنافع التي ستقدمها الاستراتيجية، فإن هذا سيقبل من مقاومة التغيير؛
- (ج) مشاركة المستعملين - إشراك المستعملين بنشاط منذ بداية المشروع سيزيد من تقبل المستعملين لطريقة العمل الجديدة. فالشعور بالملكية الناشئ عن مشاركتهم يمكن أن يدعم بشكل ملموس تهمسهم لهذا الحل وتقبله؛
- (د) النهج التدريجي - حتى يكون مشروع إدارة العلاقة مع العملاء ناجحاً، ينبغي أن ينفذ وفق جدول نشر تدريجي على أن تركز كل مرحلة على هدف محدد من العمل تصمم بهدف تحقيق نتائج هامة في فترة زمنية معقولة. فبناء الزخم والحماس سيدخل الثقة في النفوس من أن الهدف الطويل الأجل يمكن بلوغه فعلاً؛
- (هـ) الجهود الدؤوبة - إدارة العلاقة مع العملاء ليست حدثاً ينتهي عند بدء تنفيذ مشروع تكنولوجيا، لكنها برنامج عمل دؤوب دائم التغيير يشكل جزءاً لا يتجزأ من

استراتيجية عمل المنظمة، التي محورها العملاء. كما ينبغي مواصلة رصد النجاح في مشروع إدارة العلاقة مع العملاء وقياسه بعد البدء في تنفيذه بوقت طويل.

٦ - احتياجات التمويل

٩٦ - عند التطبيق، تكون المعرفة المؤسسية والمعرفة التكنولوجية كلتاهما ضروريتين لتقديم الحلول التي تلبي حاجات العملاء. وعلى الرغم من أن مبادرة نظام iNEED قد كُلف بها في البداية بائعون خارجيون بسبب الأخذ بتكنولوجيا جديدة، فإن الموارد الداخلية قد تسلمت المشروع اعتباراً من عام ٢٠٠٩. ولكي يتبع مشروع إدارة العلاقة مع العملاء مساره الناجح، ينبغي أن يستمر في بناء موارده الداخلية، وعلى وجه التحديد إدارة المشروع، والعمليات والمهندسين التقنيين ومهندسي الهياكل الأساسية، وذلك من أجل تنظيم إدارته ونشره.

٩٧ - وينبغي أن تستمر تقديرات احتياجات التمويل في هذا التقرير بدعم من نظام iNEED في إنتاج وإنشاء مدخل الخدمة الذاتية ونشر نظام iNEED إلى خمسة مكاتب لخدمات مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكاتب الموجودة خارج المقر. وتبلغ تقديرات التكاليف الإجمالية لإنشاء نظام iNEED ونشره وصيانته ٤ ٤٣٣ ٠٠٠ دولار وذلك على النحو المبين في الجدول ٣ أدناه:

الجدول ٣

موجز صافي الاحتياجات من الموارد (ميزانية المشروع الإجمالية بمعدلات الفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩)

(بآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الانفاق	التقديرات الحالية
التكاليف الأخرى للموظفين	١ ٢٨٦,٨
السفر	٧٠,٠
الخدمات التعاقدية	٢ ٤١٩,٢
مصروفات التشغيل العامة	٤٤٠,٤
اللوازم والمواد	١٠,٠
الأثاث والمعدات	٢٠٦,٦
المجموع	٤ ٤٣٣,٠

٩٨ - يقترح رصد مبلغ إجمالي قدره ١ ٢٨٦ ٨٠٠ دولار للمساعدة المؤقتة العامة لتغطية نفقات وظيفة واحدة برتبة ف-٤ ووظيفتين برتبة ف-٣ ووظيفتين برتبة ف-٢ وذلك لمدة ٢٤ شهرا لكل منهما من أجل إدارة تصميم وتنفيذ الهياكل الأساسية للتطبيقات. وستشمل هذه الموارد أيضا تهيئة التطبيقات وكذلك أنشطة الصيانة اليومية، والعمل مع رجال الأعمال من أجل القيام بتحليل للثغرات في العمليات، وتصميم التدفق الوظيفي، وتوثيق إمكانية الاستعمال الوظيفي، واختبار التطبيقات وأنشطة الاتصال بالمستعملين، والمساعدة في التصميم التقني وتوثيق المواصفات، واختبار وحدات التطبيق.

٩٩ - ويلزم رصد مبلغ ٧٠ ٠٠٠ دولار للسفر لتيسير عقد حلقات العمل وتدريب المستعملين على كل عملية نشر في أحد المكاتب الموجودة خارج المقر.

١٠٠ - ويلزم أيضا رصد مبلغ إجماليه ٢ ٤١٩ ٢٠٠ دولار للخدمات التعاقدية. كما يلزم رصد مبلغ ٢ ٣٨٣ ٢٠٠ دولار للخدمات التعاقدية المتخصصة للمشروع. وستستعمل هذه الموارد لغرض إدارة المشروع وكذلك من أجل الأعمال الوظيفية كتدريب المستعملين النهائيين، وتطهير البيانات، وأنشطة استيراد وترحيل البيانات، وكذلك لغرض توحيد البيانات وتقديم المساعدة المستمرة لمجتمع المستعملين. كما يلزم مبلغ آخر مقداره ٣٦ ٠٠٠ دولار لتغطية تكاليف اتفاقات مستوى الخدمة من أجل وظائف المساعدة المؤقتة العامة المقترحة والمتعاقدين المذكورين أعلاه.

١٠١ - كما يلزم رصد مبلغ ٦٥٧ ٠٠٠ دولار لتكاليف الدعم لتغطية تكاليف الإيجارات والتعديلات والاتصالات واللوازم المتعلقة بوظائف المساعدة المؤقتة العامة والخبراء الاستشاريين المذكورين أعلاه. كما تلزم احتياجات قدرها ٤٠٨ ٠٠٠ دولار لمصاريف التشغيل العامة، و ١٠ ٠٠٠ دولار للوازم والمواد، و ٢٠٦ ٦٠٠ دولار للأثاث والمعدات، بما في ذلك شراء هياكل أساسية ضرورية جديدة. وقد أُدرج مبلغ قدره ٣٢ ٤٠٠ دولار تحت بند مصاريف التشغيل العامة لصيانة هذه الهياكل الأساسية، غير أنه لن يلزم حتى عام ٢٠١١.

ثالثاً - التخطيط لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال: نهج موحد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ألف - معلومات أساسية

١٠٢ - شددت الجمعية العامة في الفرع رابعاً من قرارها ٢٦٢/٦٣ على الحاجة إلى وضع خطط ملائمة لتوفير الأمن واستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وطلبت أيضاً إلى الأمين العام تجميع النظم في مراكز بيانات مركزية من أجل تعزيز استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال وتقليص حجم مراكز البيانات المحلية الرئيسية والثانوية إلى أدنى حد. ورحبت بوضع نهج موحد تجاه أنشطة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال على نطاق الأمانة العامة كلها، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، تشمل حلاً دائماً بشأن المقرر.

١٠٣ - ويهدف هذا التقرير إلى اقتراح إطار عمل فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجموعة مبادئ خاصة ببرنامج عمل يشكل الأساس الذي يمكن للأمانة العامة الاستناد إليه للمضي قدماً في تنفيذ الولاية المسندة من الجمعية العامة والمتمثلة في وضع نهج موحد تجاه استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال فيما يخص مقر الأمم المتحدة، والمكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية، وبعثات حفظ السلام والبعثات السياسية، والمحكمة الجنائية الدولية لرواندا، والمحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة.

١٠٤ - ويعيد هذا التقرير موازنة المقترحات المقدمة سابقاً في تقرير الأمين العام المعنون "أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استعادة قدرة الأمم المتحدة على العمل بعد الأعطال الكبرى وضمان استمرار العمل فيها" (A/62/477) مع الولايات ذات الصلة الواردة في قراري الجمعية العامة ٢٦٢/٦٣ و ٢٦٩/٦٣. وينص القراران على مبادئ إضافية تحدد نطاق عدد من عناصر استراتيجية استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال الواردة في التقرير و/أو تغييرها و/أو توسعها. وتشمل هذه المبادئ الإضافية ما يلي:

(أ) تجميع النظم في مراكز بيانات مركزية من أجل تعزيز استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال وتقليص حجم مراكز البيانات المحلية الرئيسية والثانوية إلى أدنى حد؛

- (ب) ترتيب أولويات النظم من أجل تقليل تكلفة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال إلى أدنى حد؛
- (ج) ضمان استخدام مراكز البيانات المؤسسية بدلا من مراكز البيانات المحلية إلى أقصى حد ممكن؛
- (د) استكشاف كافة إمكانيات تعزيز واستخدام الحل الأكثر موثوقية وفعالية من حيث التكلفة لتخزين البيانات وخدمات استمرارية تصريف الأعمال واستضافة نظم المؤسسة؛
- (هـ) إجراء تصنيف للنظم ذات الأهمية الحاسمة وغير الحاسمة في الأمانة العامة وموافاة الجمعية العامة، عند نظرها في مقترح إنشاء مركز ثانوي دائم للبيانات، بقائمة تصنف النظم حسب درجة أهميتها؛
- (و) إعادة هندسة التطبيقات والبيانات لدعم الهدف الطويل الأجل المتمثل في إدارة استعادة البيانات واستمرارية تصريف الأعمال في مراكز البيانات المؤسسية على نطاق المنظومة، وحيثما كان ذلك، من منظور طويل الأجل، أكثر فعالية من حيث التكلفة من استضافتها في مراكز بيانات محلية؛
- (ز) ضمان إخضاع مستوى الحماية المقترح لتحليل دقيق للتكاليف والفوائد.

١٠٥ - ويقترح هذا التقرير أيضا استراتيجية ريفية المستوى وخطة عمل تتوجان العمل الذي تضطلع به الأمانة العامة حاليا لوضع خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحدد لها الاحتياجات من الموارد.

١٠٦ - وفي ضوء إنشاء وحدة استمرارية تصريف الأعمال مؤخرا في إدارة الشؤون الإدارية، ستتولى هذه الوحدة باشتراك مع مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تنفيذ الولايات المسندة في مجال استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال. وفي هذا الصدد، ينصب تركيز برنامج عمل الوحدة على إدارة استمرارية تصريف الأعمال التي تتولى التخطيط اللازم لضمان مواصلة المنظمة الاضطلاع بمهامها ذات الأهمية الحاسمة في جميع الظروف، بينما ينصب تركيز برنامج عمل استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى، وهي مهمة تتمثل في التخطيط لاستئناف البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعملها وخدماتها بعد وقوع عطل يؤثر سلبا على سير الأعمال

ذات الأهمية الحاسمة. وبهذه الصفة، يقدم تقرير الأمين العام عن إدارة استمرارية تصريف الأعمال السياق الذي تنضوي في إطاره مساعي استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

باء - أهداف استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال

١٠٧ - يركز هذا المقترح على وضع مبادئ عامة لضمان استمرار أعمال الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها ذات الأهمية الحاسمة لعمل المنظمة على إثر كارثة طبيعية أو تسبب فيها الإنسان. ويفترض ضرورة إجراء دراسة أكثر تفصيلاً من أجل القيام بشكل مجزأ بمعالجة العملية الأوسع نطاقاً المتمثلة في التخطيط ومواجهة الأزمات من أجل استئناف عمل التطبيقات والبيانات والأجهزة الحاسوبية والاتصالات والهياكل الأساسية الأخرى لتكنولوجيا المعلومات على إثر وقوع حادث كبير أو أزمة كبرى. وستنطوي الدراسة المقترحة على عملية معقدة تستلزم مشاورات مكثفة مع وحدات العمل بشأن المسائل المتصلة بمدى الأهمية الحاسمة لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل مركز عمل في الأمانة العامة.

١٠٨ - ويكمن الهدف المتوخى في وضع استراتيجية شاملة لاستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكمل العمل الذي تضطلع به حالياً وحدة استمرارية تصريف الأعمال في مجال التخطيط لاستمرارية تصريف الأعمال فيما يخص العمليات غير المعنية بتكنولوجيا المعلومات. وينصب نطاق هذه الجهود على التخطيط لنظم مناسبة للحفاظ والاستعادة خاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذها وصيانتها باستمرار فيما يتعلق ببيانات ونظم وخدمات المنظمة ذات الأهمية الحاسمة في أداء رسالتها والتي ستحدد في الدراسة المجراة بالتعاون مع وحدة استمرارية تصريف الأعمال.

جيم - مشروع استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إطار العمل

١٠٩ - بعد إجراء مشاورات مع الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية، تقترح الأمانة العامة اعتماد مقياس المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس واللجنة الكهربائية التقنية الدولية ISO/IEC 24762 (تكنولوجيا المعلومات - التقنيات الأمنية - المبادئ التوجيهية لخدمات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)

باعتباره إطار العمل الأساسي لوضع خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال.

١١٠ - ويتيح المقياس مبادئ توجيهية خاصة بخدمات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشمل كلا من الخدمات المقدمة داخل المنظمة والمستعان في تقديمها بمصادر خارجية. ويغطي المرافق وقدرات تقديم الخدمات ويقدم دعماً احتياطياً وفي مجال استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث لنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالمنظمات. ويشمل تنفيذ جوانب استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث واختبارها وتنفيذها. ويمكن أن تشمل هذه الترتيبات الاحتياطية ترتيبات مع أطراف ثالثة تتخذ شكل اتفاقات متبادلة أو خدمات مشترك تجاري.

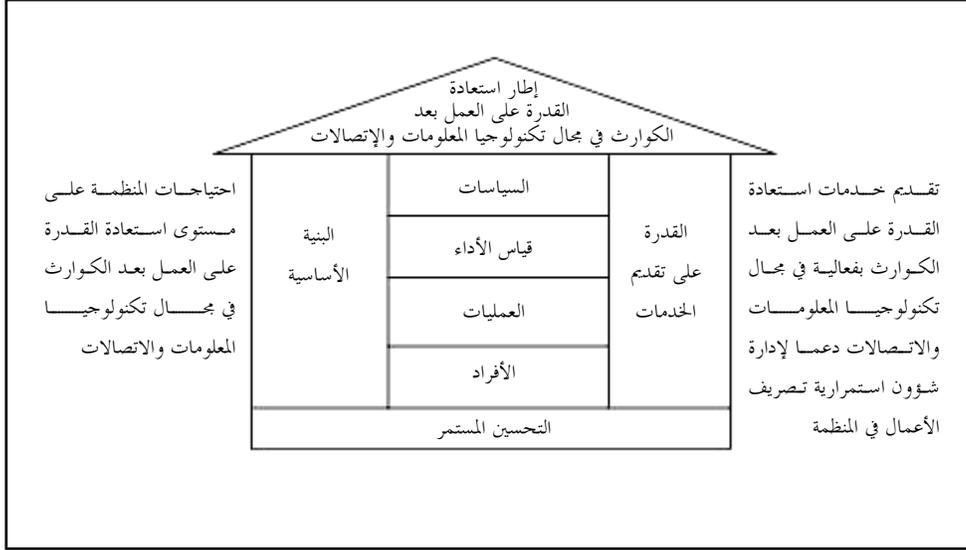
١١١ - وتشمل المبادئ التوجيهية احتياجات تنفيذ وتشغيل ورصد ومواصلة خدمات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مقسمة إلى مجالين: (أ) استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ (ب) مرافق استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١١٢ - ويستند المقياس الدولي إلى إطار متعدد المستويات يشمل عناصر مختلفة على صعيد تقديم خدمات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو المبين في الشكل الرابع. ويشكل المستوى "الأساسي" الجوانب الهامة من خدمات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي السياسات وقياس الأداء والعمليات والأفراد. ويساعد هذا المستوى في تحديد الهياكل الأساسية الداعمة والقدرة على تقديم الخدمات.

١١٣ - ويرمز مستوى "التحسين المستمر" الممارسات التي تساعد على تحسين أنشطة استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ميادين محددة، ويمثل مستوى من تقديم الخدمات يضاف إلى الخدمات المقدمة. والمبادئ التوجيهية الواردة في هذا المقياس الدولي مستمدة بالتالي من منظور مركب لهذه المستويات وتتسم بالتوازن بين الفعالية من حيث التكلفة واعتبارات دقة المعايير.

الشكل الرابع

إطار تقديم خدمات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



١١٤ - ويتيح مستوى "السياسات" تحديد الاتجاه في مجالات أخرى ذات صلة من خدمات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويتيح أيضاً للأطراف المعنية التواصل بوضوح بشأن الاحتياجات التي يمكن أن تلبىها خطط استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١١٥ - ويمكن مستوى "قياس الأداء" من استعراض وتحسين خدمات استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويتيح في الوقت نفسه وسيلة للبرهنة على أن الخدمات تفي باحتياجات المنظمة.

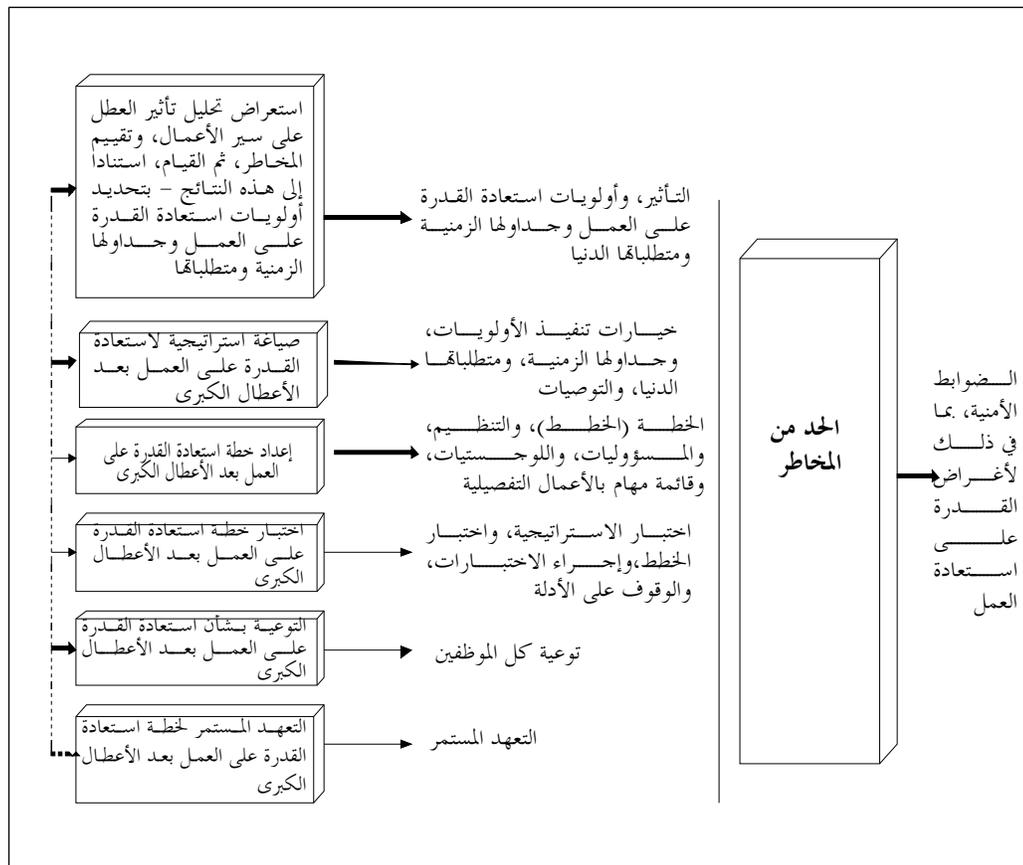
١١٦ - ويضمن عنصر "العمليات" اتباع نهج متسق في المجالات الأخرى من استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يتيح الحفاظ باستمرار على مستويات الخدمة وتيسير تدريب موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المكلفين باستعادة القدرة على العمل بعد هذه الأعطال.

١١٧ - ويتعلق عنصر "الناس" بمجموعة الموظفين الماهرين والقديرين اللازمين لتشغيل خطة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولدعم هذه الخطة وتعهدها.

١١٨ - وكما يبين الشكل خامسا، يتألف النهج العام الذي تقترح الأمانة العامة اتباعه لتخطيط استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من عدد من المراحل المتميزة الرامية إلى وضع خطة شاملة وقابلة للنجاح لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى تفي على الوجه الأكمل باحتياجات وحدات العمل في المنظمة في حالة حدوث عطل كبير أو عطل عادي.

الشكل الخامس

النهج الموصى باتباعه لتخطيط استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى



١١٩ - والمراحل الخمس الأولى المبينة في الشكل خامسا أعلاه مراحل متتابعة. وعندما يجري إعداد خطة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واختبارها للمرة الأولى، تأتي المرحلة السادسة في حينها بعد ذلك، وتنفذ على فترات منتظمة وبعد إدخال أي تغييرات ملموسة قد تؤثر على صلاحية الخطة، بغية معاودة النظر في أي مرحلة من المراحل الأخرى لتحديثها حسب الحاجة. أي أنها ستصبح، بعبارة أخرى، عملية مستمرة دورية يجب دمجها في برنامج عمل المنظمة. وتنفذ المرحلة السابعة بالتوازي مع المراحل الأخرى.

الاستراتيجية الرفيعة المستوى

١٢٠ - تراعي الاستراتيجية الرفيعة المستوى المقترحة لعنصر يتعلق باستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى، في نهج موحد لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، كل العناصر الحاسمة التالية للهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المطلوبة للدعم المستمر للنظم والخدمات البالغة الأهمية لأداء المهام - وهذه العناصر هي العملاء المكتبيون، والأجهزة المحمولة، والشبكات، والهياكل الأساسية لمراكز البيانات (الحوسبة). وسيعالج أول عنصرين، وهما العملاء المكتبيون والأجهزة المحمولة، عن طريق ترشيح معايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالمعدات والبرامج الحاسوبية ذات الصلة، ومواءمة الممارسات المترابطة في جميع المواقع. أما الأعطال التي تصيب العنصرين الآخرين وهما فقدان خدمات مراكز البيانات و/أو توصيلية الشبكات، فستعالج تحديدا عن طريق خطة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى.

١٢١ - وخطة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لن تتصدى إلا لاستعادة قدرة النظم والاتصالات الحرجة على العمل. ويقوم هذا السيناريو على افتراض أن المعدات الموجودة في مركز البيانات ليست قابلة للإنقاذ كلها، وأن كل القدرات الحاسمة في مجال الاتصالات تكون قد فقدت.

١٢٢ - وستنفذ أنشطة استعادة القدرة على العمل وفقا لنهج تدريجي. وسينصب التركيز على استعادة قدرة النظم البالغة الأهمية على العمل بفعالية وكفاءة. وستستعاد قدرة النظم الحاسمة على مدى فترة زمنية بعد نقل الخدمات إلى موقع استعادة القدرة، استنادا إلى احتياجات وحدات العمل المختلفة فيما يتعلق باستعادة القدرة، وهي احتياجات ستحدد في إطار برنامج العمل المقترح.

١٢٣ - وسيشمل نطاق الخطة التي سيجري وضعها الأهداف التالية:

- (أ) الحد من حجم أي خسارة عن طريق تقليل مدة توقف خدمات النظم البالغة الأهمية إلى أدنى حد؛
- (ب) استعادة البيانات الضرورية لتشغيل النظم البالغة الأهمية؛
- (ج) إدارة عملية استعادة القدرة على العمل بطريقة منظمة وفعالة؛
- (د) إعداد موظفي التكنولوجيا للاستجابة بفعالية في حالات استعادة القدرة على العمل.

١٢٤ - وحرصا على تحقيق فعالية التكاليف، ستسترد الخطة بمبدأ إعادة استخدام الهياكل الأساسية والمرافق القائمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قدر الإمكان. وستركز أيضا على توحيد النظم البالغة الأهمية لأداء المهام في مراكز بيانات مركزية أو في مراكز للبيانات على مستوى المؤسسة كوسيلة لتعزيز القدرات المتعلقة باستعادة القدرة على العمل واستمرارية سير الأعمال على نطاق المنظمة.

١٢٥ - ومن المفترض أن يستخدم نموذج لا مركزي في إدارة الحوادث، ويقضي هذا النموذج بإنشاء أفرقة في كل موقع من مواقع المنظمة تكلف بوضع الإجراءات المتفردة الخاصة بها للاستجابة للحوادث. ويتعين أن تكون هذه الإجراءات خاصة بموقع كل مركز عمل وأن يتولى تنسيقها مركزيا مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والغرض من هذه الأفرقة الإدارية الخاصة بكل موقع هو ضمان أن تتبع في كل موقع إجراءات ملائمة ودقيقة التوقيت ومرنة.

١٢٦ - ولأغراض استعادة قدرة المواقع على العمل، يقترح الأمين العام إنشاء مركزين للبيانات على مستوى المؤسسة في مكانين مختلفين جغرافيا، أي في برينديزي وفي موقع آخر يحدد استنادا إلى النتيجة التي ستسفر عنها "مرحلة التحليل" من الدراسة. والغرض من المرفقين هو استضافة النظم والخدمات البالغة الأهمية لأداء المهام على مستوى المؤسسة فيما يخص الأمانة العامة، إلى جانب تبادلها طائفة من قدرات الدعم والقدرات الاحتياطية، دعما لعمليات استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال.

١٢٧ - وتحقيقا لهذه الغاية، يستخدم التمويل المعتمد بموجب القرار ٦٣/٦٢، في فترة السنتين الحالية، من أجل الشروع في بناء قدرة مركز البيانات على مستوى المؤسسة في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات. وتماشيا مع الاستراتيجية المعروضة في تقرير الأمين العام (A/62/477)، ستكون قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات بمثابة المستودع الإلكتروني الرئيسي لنظم المؤسسة مثل نظام إدارة محتوى المؤسسة ونظام إدارة العلاقة مع العملاء، بالإضافة إلى

النظم البالغة الأهمية الأخرى لأداء المهام والبيانات ذات الصلة لجميع مراكز العمل داخل الأمانة العامة. ويعد هذا النهج جزءاً لا يتجزأ من المرحلة الأولى التي سيجري التوسع فيها تدريجياً لتتضمن خطة شاملة لاستعادة القدرة على العمل واستمرارية سير الأعمال.

١٢٨ - وينبغي ملاحظة أن النظم التي لا تحتاج جميع وحدات المؤسسة إلى الوصول إليها، أو التي لها متطلبات لحماية البيانات تستلزم عدم فقدان أي بيانات على الإطلاق، مثل محفوظات نظم الأمن المادية المعتمدة على النظم التلفزيونية ذات الدوائر المغلقة، سيتعين مواصلة دعمها في إطار مراكز البيانات المحلية في كل مركز عمل. ولكن ينتظر أن يقل حجم مراكز البيانات الثانوية الموجودة في مراكز العمل بحكم المركزية المتزايدة للنظم.

١٢٩ - وسيعالج تصنيف البيانات والنظم الحرجة لأداء المهام وترتيب أولويتها خلال مرحلة جمع البيانات من برنامج العمل المقترح المبين أدناه. ومن ذلك مثلاً أن إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات لديها عدة نظم لا تتضمن ترتيبات لاستعادة قدرتها على العمل بعد الأعطال الكبرى، ولكن من المرجح أن تصنف هذه النظم على أنها نظم بالغة الأهمية. وستتضمن مرحلة جمع البيانات، المنفذة بالتعاون مع وحدة إدارة استمرارية سير الأعمال، تحليلاً لأغراض التصنيف من حيث الأهمية، وترتيباً للأولويات لأغراض تحديد تتابع حلقات استعادة القدرة.

برنامج العمل المقترح

١٣٠ - سيواصل برنامج العمل المقترح للفترة ٢٠١٠-٢٠١١ الأنشطة الحالية وفقاً لنهج موحد لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو يستند إلى الولايات المنطبقة الواردة في القرارين ٢٦٢/٦٣ و ٢٦٩/٦٣. ويقترح تنفيذه على المراحل الثلاث التالية:

- (أ) المرحلة الأولى - جمع البيانات:
- ١' إدارة المشروع (الخطة والنطاق والأهداف)؛
 - ٢' تقييم المخاطر؛
 - ٣' تحليل الأثر على سير الأعمال/الفجوات؛
 - ٤' تحديد متطلبات استعادة القدرة على العمل؛

(ب) المرحلة الثانية - تطوير الخطة:

'١' إعادة صياغة الاستراتيجية الخاصة باستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال؛

'٢' إدخال تعديلات على خطة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، أو تحسينات و/أو تطويرها؛

(ج) المرحلة الثالثة - الاختبار والرصد والصيانة:

'١' اختبار خطة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال؛

'٢' صيانة الخطة من خلال عمليات التحديث والاستعراض؛

'٣' التفتيش الدوري لخطط استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال.

١٣١ - تلزم مرحلة المشروع المتعلقة بجمع البيانات (المرحلة الأولى) لإجراء مزيد من الدراسة والتحليلات بهدف الوفاء بالولايات الصادر بها تكليف من الجمعية العامة والتي تتصل بتصنيف النظم الحيوية وغير الحيوية، وترتيب أولويات النظم، وتوحيد النظم في مراكز بيانات المؤسسة. وسيتم النظر في هذه المرحلة في الاحتمالات التقديرية لوقوع تهديدات مع ما ينجم عنها من تكاليف بسبب أعطال قد تصيب عمليات بعينها أو النظام برمته، وذلك بهدف تحديد المجالات ذات الأهمية الخاصة التي ينبغي أن توجه إليها الاستثمارات المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال. واستنادا إلى تصنيف النظم بحسب أهميتها على نطاق الأمانة العامة، على النحو المطلوب في القرار ٢٦٩/٦٣، سيركز هذا الجهد الوقت والموارد على الاستعادة الفورية لوظائف الأعمال فقط، ونظمها الداعمة التي لا محيد للمنظمة عنها كي تستمر في تصريف أعمالها.

١٣٢ - وستتولى وحدة استمرارية تصريف الأعمال الاضطلاع بالأنشطة المرتبطة بتحليل الأثر على سير الأعمال، وتحديد الاحتياجات اللازمة لاستعادة القدرة على العمل في هذه المرحلة من برنامج العمل، وستحدد نتائج تلك الدراسات مدى الحاجة إلى إقامة مراكز محلية رئيسية ومراكز محلية ثانوية للبيانات في كل مركز من مراكز العمل، فضلا عن حجم تلك المراكز ونطاقها.

١٣٣ - وسيستفيد نطاق المرحلة الثانية من تجارب الكيانات الأخرى التابعة للأمم المتحدة فيما يتعلق بصوغ الاستراتيجية الخاصة باستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، وتصميم الحلول، ووضع الخطط. وسيتناول وضع استراتيجيات لحماية البيانات من أجل استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى، ووضع استراتيجيات لاستعادة القدرة على العمل في مختلف المواقع لكفالة استمرارية سير الأعمال. وستدرج أيضا حلول لتصميم الهياكل الأساسية لحماية البيانات واستعادة النظم والخدمات ذات الأهمية الحرجة لأداء المهام على نطاق المؤسسة، مع مراعاة الحلول الأكثر موثوقية وفعالية من حيث التكلفة لتخزين البيانات، وتقديم خدمات استمرارية سير الأعمال، واستضافة نظم المؤسسة.

١٣٤ - وستكون هذه المرحلة من برنامج العمل مفيدة في التحقق من صحة الاستراتيجية الرفيعة المستوى المعروضة في هذا التقرير فيما يتعلق بتماشيتها مع الولايات ذات الصلة التي صدر بها تكليف من الجمعية العامة في القرارين ٢٦٢/٦٣ و ٢٦٩/٦٣. وسوف تؤدي أيضا إلى وضع خطة شاملة وموحدة لاستعادة القدرة على العمل واستمرارية سير الأعمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الأمانة العامة. وأخيرا، سيشكل التحليل التفصيلي الذي ستسفر عنه الدراسات التي ستجرى في كل من المرحلتين الأولى والثانية أساس الاقتراح الذي سيقدم في الدورة الخامسة والستين للجمعية العامة بإنشاء مركز بيانات ثانوي دائم لمقر الأمم المتحدة.

١٣٥ - ولما كانت سمة الموظفين والتكنولوجيا والمرافق التغير المستمر في معظم مراكز العمل، فإنه يتحتم إخضاع الخطة التي ستوضع لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال للتحديث بانتظام لمواكبة تلك التغيرات. وينبغي، في أقل تقدير، أن تكون التغيرات الكبيرة التي تطرأ على الهياكل الأساسية للأعمال وتكنولوجيا المعلومات محركا تلقائيا لتعديل الخطة. وتشمل هذه التغيرات ما يلي: (أ) النظم الجديدة البالغة الأهمية لأداء المهام؛ و (ب) الخوادم أو برامج التخزين الجديدة، و (ج) التغيرات في الهيكل التنظيمي التي تؤثر على وحدات النشاط الرئيسية.

١٣٦ - ولذلك تمس الحاجة إلى إدماج عمليات استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال في دورة حياة المشاريع وعمليات إدارة التغير. وبمثل إدماج هذه العمليات أنشطة ذات أهمية حاسمة سيكون من الضروري إضافتها إلى برنامج العمل الأوسع نطاقا لمكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثناء رصد برنامج العمل وصيانته (المرحلة الثالثة). وستُصاغ الاحتياجات من الموارد اللازمة لهذه الأنشطة وللأختبار الدوري

للخطط بالتنسيق مع وحدة استمرارية تصريف الأعمال وإدارة شؤون السلامة والأمن، ثم تُقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الخامسة والستين.

دال - خطة التنفيذ

١٣٧ - من المقرر الانتهاء من المرحلة الأولى (جمع البيانات) في الربع الثاني من عام ٢٠١٠، على أنه من المتوقع الانتهاء من المرحلة الثانية (وضع الخطة) بحلول أيلول/سبتمبر ٢٠١١. ومن المقرر تنفيذ خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال تنفيذاً كاملاً في أواخر عام ٢٠١١، وهو الوقت الذي يُتوقع أن تبدأ فيه المرحلة الثالثة (الاختبار والرصد والصيانة). وستُعرض الاحتياجات من الموارد اللازمة للمرحلة الثالثة على الجمعية العامة في دورتها الخامسة والستين.

هاء - احتياجات المشروع من التمويل

١٣٨ - ستحتاج أنشطة المرحلتين الأولى والثانية إلى التمويل في فترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ من أجل وضع استراتيجيات لحماية البيانات الخاصة بكل مركز عمل ولاسترداد البيانات في المواقع، ووضع خطط لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى مصممة بحسب خصائص التهديدات المحدقة بكل موقع من المواقع. وسيحتاج أيضاً إلى التمويل من أجل تنفيذ حلول الهياكل الأساسية المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، وهي الحلول التي ستنشأ من خطط المرحلة الثانية. وكما وردت الإشارة أعلاه، ستُعرض الاحتياجات من الموارد اللازمة لأنشطة المرحلة الثالثة في الدورة الخامسة والستين للجمعية العامة، في أعقاب اختتام العمل المتعلق بالاستعراض الهيكلي.

١٣٩ - ولذلك يُطلب تخصيص موارد قدرها ٣٠٠ ٣٩٢ ٣ دولار في إطار الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ لتغطية النفقات المتوقعة لأنشطة المرحلتين الأولى والثانية التالية المرتبطة بنهج موحد لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال:

(أ) جمع البيانات؛

(ب) تحليل تأثير الأعطال على سير عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

(ج) تحديد متطلبات استعادة القدرة على العمل؛

- (د) وضع خطة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال؛
- (هـ) تحسين الهياكل الأساسية لمراكز البيانات من أجل استعادة بيانات الموقع في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي؛
- (و) تحسين الهياكل الأساسية لمركز البيانات لحماية البيانات في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي.

الجدول ٤

الاحتياجات من الموارد اللازمة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال (بمعدلات الفترة ٢٠٠٨-٢٠٠٩)

(بالآلاف دولارات الولايات المتحدة)

وجه الإنفاق	التقدير الحالي
تكاليف الموظفين الأخرى	٣٨٤,٠
السفر	١٠٨,٦
الخدمات التعاقدية	٢٨٣٠,٩
مصروفات التشغيل العامة	٥٨,٢
اللوازم والمواد	١,٠
الأثاث والمعدات	٩,٦
المجموع	٣٣٩٢,٣

١٤٠ - يتألف التمويل المطلوب في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ من عنصرين رئيسيين، العنصر الأول يتعلق بتمويل الخدمات التعاقدية لإجراء دراسة من أجل تصنيف نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وترتيب أولوياتها، وكذلك لإعادة صياغة خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال. وستنفذ هذه الدراسة على مرحلتين بالتعاون مع وحدة استمرارية تصريف الأعمال بتكلفة قدرها ١ ٨٠٨ ٦٠٠ دولار. وسيدعم اعتماد قدره ١ ٣٠٨ ٦٠٠ دولار الخدمات التعاقدية والسفر لمواصلة الدراسات التي بدأت في ١٢ موقعا، هي مقر الأمم المتحدة، والمكاتب الموجودة خارج المقر، وقاعدة الأمم المتحدة للوجستيات في برينديزي، والمحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة، والمحكمة الجنائية الدولية لرواندا. ويلزم اعتماد آخر قدره ٥٠٠ ٠٠٠

دولار في باب الخدمات التعاقدية لدعم إعادة صياغة الاستراتيجية وتصميم حلول استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى.

١٤١ - ويتعلق العنصر الثاني من التمويل والبالغ ١ ١٢٧ ٣٠٠ دولار بالتشغيل الجاري حالياً لمركز بيانات المؤسسة في قاعدة الأمم المتحدة للوجستيات من أجل اتفاق مستوى الخدمات يغطي تكاليف صيانة المعدات والخدمات.

١٤٢ - وبالإضافة إلى ذلك، يُطلب اعتماد قدره ٣٨٤ ٠٠٠ دولار للمساعدة المؤقتة العامة لتغطي وظيفة منسق لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى برتبة ف-٥ لمدة ٢٤ شهراً.

١٤٣ - ويلزم مبلغ قدره ٧٢ ٤٠٠ دولار لتغطية التكاليف غير المتعلقة بالوظائف مثل الإيجار، والتعديلات، والأثاث، ورسوم المعلومات والاتصالات التي ترتبط بوظيفة المساعدة العامة المؤقتة المذكورة أعلاه؛ وتشمل التكاليف القياسية نفقات قدرها ٣ ٦٠٠ دولار لخدمات تجهيز البيانات، و ٥٨ ٢٠٠ دولار لمصروفات التشغيل العامة، و ١ ٠٠٠ دولار للوازم والمواد، و ٩ ٦٠٠ دولار للأثاث والمعدات.

رابعاً - الاستنتاجات وموجز الاحتياجات من الموارد

الاستنتاجات

١٤٤ - يقدم هذا التقرير معلومات مستكملة عن تنفيذ نظامي إدارة المحتوى في المؤسسة وإدارة العلاقة مع العملاء، والمبادرات المتعلقة باستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، ويورد تفاصيل أنشطة المشروع المقررة للفترة ٢٠١٠-٢٠١١ وما يرتبط بها من احتياجات من الموارد.

١٤٥ - ويبين التقرير أن إدارة المحتوى في المؤسسة تشكل أساس الإدارة الفعالة للمعارف. فتنفيذ إدارة المعارف يتطلب اتباع نهج شامل يلي احتياجات أصحاب المصلحة في الأمم المتحدة، الداخليين منهم والخارجيين، من المعلومات. ويسمح هذا الجهد المبذول على نطاق المنظمة بتحديد ما في المعلومات من ثغرات يتعين تداركها لتلبية احتياجات أصحاب المصلحة. ولذلك سينصب التركيز على الاستفادة من أوجه النجاح التي ظهرت نتائجها جلية بالفعل، والتعلم من أخطاء الماضي. وسيُتبع نهج تدريجي لكفالة استخدام مجموعة كبيرة من الموظفين للمعارف الموجودة، ومشاركتهم في النهج التعاونية حتى تتمكن المنظمة، في نهاية المطاف، من جني فوائد عملية أكثر فعالية لصنع القرار، وتحسين سرعة الحصول على الوثائق الرئيسية، وتوفير خدمات للدول الأعضاء تكون أهدافها أكثر وضوحاً.

١٤٦ - وسيحسن المشروع الثاني، إدارة العلاقة مع العملاء، تقديم الخدمات على نطاق الأمانة العامة عن طريق تحسين نوعية الخدمات المقدمة وفعاليتها من حيث التكلفة. فبفضل تبسيط عمليات تقديم الخدمات وتوحيد حلول التكنولوجيا، يستطيع مقدمو الخدمات استغلال مواردهم بصورة أكثر كفاءة، في حين يمكن أن يأمل المستخدمون في الحصول على خدمة أفضل وبوتيرة أسرع. وستكون النتيجة زيادة في الإنتاجية على نحو يلمسه جميع العملاء بلا استثناء، بما في ذلك العملاء الداخليين، والوفود، والمنظمات الخارجية، والجمهور.

١٤٧ - ومن أجل استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال، يضع هذا التقرير الإطار ومجموعة من المبادئ لبرنامج عمل يشكل الأساس الذي يمكن للأمانة العامة أن تعتمد عليه في وضع نهج موحد لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال في مقر الأمم المتحدة، والمكاتب الموجودة خارج المقر، واللجان الإقليمية، وبعثات حفظ السلام والبعثات السياسية، والمحكمة الجنائية الدولية لرواندا، والمحكمة الجنائية الدولية ليوغوسلافيا السابقة.

١٤٨ - ويرد في الجداول التالية موجز الاحتياجات من الموارد في إطار الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ حسب الباب ووجه الإنفاق والمشاريع المنبثقة عن المقترحات الواردة في الفرعين ثانيا وثالثا من هذا التقرير.

الجدول ٥

موجز الاحتياجات من الموارد، حسب المشروع

اسم المشروع	الموارد المقترحة
إدارة المحتوى في المؤسسة	١٤٥٤٨٣٠٠
إدارة العلاقة مع العملاء	٤٤٣٣٠٠٠
استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال	٣٣٩٢٣٠٠
المجموع الفرعي (الصافي)	٢٢٣٧٣٦٠٠
الباب ٣٦: الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين ^(أ)	٧٣٥٣٠٠
المجموع (الإجمالي)	٢٣١٠٨٩٠٠

(أ) يقابله مبلغ معادل له تحت باب الإيرادات ١، الإيرادات الآتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين.

الجدول ٦

موجز الاحتياجات من الموارد حسب وجه الإنفاق لفترة السنتين ٢٠١١-٢٠١٠^(د)

٢٠١١-٢٠١٠						
تقديرات الفترة ٢٠١٠- ٢٠١١	إعادة تقدير التكاليف	المجموع قبل إعادة تقدير التكاليف	النمو		الاعتماد المتفق للفترة ٢٠٠٨- ٢٠٠٩	وجه الإنفاق
			تقديرات هذا التقرير	الميزانية البرنامجية المقترحة A/64/6 ^(ب)		
٩٨٠١٨,٥	٤٧٤٢,٥	٩٣٢٧٦,٠	-	٣٤٦,٥	٩٢٩٢٩,٥	الوظائف
١٣٥٨٠,٩	٤٠٣,٢	٨٢٨٨,١	٤٨٨٩,٦	(١٨٢٤)	٣٥٨٠,٩	تكاليف الموظفين الأخرى
٣١٩,٩	١٤,٨	٣٠٥,١	-	٠,٠	٣٠٥,١	الاستشاريون والخبراء
١٦٤٨,٦	٥٣,١	١١٤٧,٤	٤٤٨,١	٠,٠	٦٩٩,٣	سفر الموظفين
٥٥٨٩٥,٩	١٩٧٢,٧	٤٠٦٠٦,٧	١٣٣١٦,٥	١٩٥٣,٥	٢٥٣٣٦,٧	الخدمات التعاقدية
١٢٤٨٠٤,٣	٥٦٩٦,٦	١١٧٢٧٠,٨	١٨٣٦,٩	(١٢٠٩,٥)	١١٦٦٤٣,٤	مصرفات التشغيل العامة
٦,٦	٠,٤	٦,٢	-	(٤,١)	١٠,٣	الضيافة الرسمية
٢٧٣٦,٨	١٢٤,٨	٢٥٧٩,٠	٣٣,٠	(٧٦٠,٠)	٣٣٠٦,٠	اللوازم والمواد
٦٥٧٥,٧	٢١٩,٣	٤٥٠٦,٩	١٨٤٩,٥	(٢٩٤٩,٠)	٥٦٠٦,٤	الأثاث والمعدات
٢٨١٢١٣,٦	١٣٢٢٧,٤	٢٦٧٩٨٦,٢	٢٢٣٧٣,٦	(٢٨٠٥,٠)	٢٤٨٤١٧,٦	المجموع الفرعي (الصافي)
٥٢٩٠٧٥,٠	١٤٧٧٩,٤	٥١٣٥٦٠,٣	٧٣٥,٣	١٨٨٥,٤	٥١٠٩٣٩,٦	الاقطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين ^(ج)
٨٠٩٥٥٣,٣	٢٨٠٠٦,٨	٧٨١٥٤٦,٥	٢٣١٠٨,٩	(٩١٩,٦)	٧٥٩٣٥٧,٢	المجموع (الإجمالي)

(أ) تتعلق الاحتياجات بالأبواب الثلاثة من الميزانية البرنامجية المقترحة المفصلة في الجدول ٧ أدناه.

(ب) لا يتعلق النمو في الميزانية البرنامجية المقترحة (A/64/6) بأنشطة إدارة المحتوى في المؤسسة، أو إدارة العلاقة مع العملاء، أو استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال.

(ج) يقابله مبلغ معادل له تحت باب الإيرادات ١، الإيرادات الآتية من الاقطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين.

موجز الاحتياجات حسب أبواب الميزانية لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١

٢٠١١-٢٠١٠		النمو			الاعتماد المنقح للفترة ٢٠٠٨- ٢٠٠٩	باب الميزانية
تقديرات الفترة ٢٠١١-٢٠١٠	إعادة تقدير التكاليف	المجموع قبل إعادة تقدير التكاليف	تقديرات هذا التقرير	الميزانية البرنامجية المقترحة A/64/6 ^(أ)		
١٨٣ ٤٨٠,١	٨ ٥٦٩,٤	١٧٤ ٩١٠,٧	١ ٤١٦,٨	(١ ٥٩٤,٦)	١٧٥ ٠٨٨,٥	٢٨ دال - مكتب خدمات الدعم المركزي
٩٧ ٧٣٣,٥	٤ ٦٥٨,٠	٩٣ ٠٧٥,٥	٢٠ ٩٥٦,٨	(١ ٢١٠,٤)	٧٣ ٣٢٩,١	٢٩- مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٢٨١ ٢١٣,٦	١٣ ٢٢٧,٤	٢٦٧ ٩٨٦,٢	٢٢ ٣٧٣,٦	(٢ ٨٠٥,٠)	٢٤٨ ٤١٧,٦	المجموع الفرعي (الصافي)
٥٢٨ ٣٣٩,٧	١٤ ٧٧٩,٤	٥١٣ ٥٦٠,٣	٧٣٥,٣	١ ٨٨٥,٤	٥١٠ ٩٣٩,٦	٣٦- الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين ^(ب)
٨٠٩ ٥٥٣,٣	٢٨ ٠٠٦,٨	٧٨١ ٥٤٦,٥	٢٣ ١٠٨,٩	(٩١٩,٦)	٧٥٩ ٣٥٧,٢	المجموع (الإجمالي)

(أ) لا يتعلق النمو في الميزانية البرنامجية المقترحة (A/64/6) بأنشطة إدارة المحتوى في المؤسسة، أو إدارة العلاقة مع العملاء، أو استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال.

(ب) يقابله مبلغ معادل له تحت باب الإيرادات ١، الإيرادات الآتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين.

خامسا - الإجراءات المطلوب من الجمعية العامة اتخاذها

١٤٩ - يُطلب إلى الجمعية العامة ما يلي:

(أ) إقرار المقترحات والنهج المبينة في هذا التقرير من أجل تنفيذ إدارة المحتوى في المؤسسة، وإدارة العلاقة مع العملاء، والتخطيط لاستمرارية سير الأعمال واستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى؛

(ب) الموافقة على التمويل اللازم لمواصلة تنفيذ مشروع إدارة المحتوى في المؤسسة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ والمقدر بمبلغ ٣٠٠ ٥٤٨ ١٤ دولار؛

(ج) الموافقة على التمويل اللازم لمواصلة تنفيذ مشروع إدارة العلاقة مع العملاء لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ والمقدر بمبلغ ٤ ٤٣٣ ٠٠٠ دولار؛

(د) الموافقة على التمويل اللازم للاضطلاع بوضع خطة موحدة لاستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى وصيانة مركز بيانات المؤسسة في برينديزي لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١، والمقدر بمبلغ ٣ ٣٩٢ ٣٠٠ دولار؛

(هـ) الموافقة على مبلغ إجمالي قدره ٢٣ ١٠٨ ٩٠٠ دولار (وصافيه ٢٢ ٣٧٣ ٦٠٠ دولار) لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١ في إطار الباب ٢٨-دال، مكتب خدمات الدعم المركزي (١ ٤١٦ ٨٠٠ دولار)؛ والباب ٢٩، مكتب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (٢٠ ٩٥٦ ٨٠٠ دولار)؛ والباب ٣٦، الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين (٧٣٥ ٣٠٠ دولار)، يقابله مبلغ مماثل تحت باب الإيرادات ١، الإيرادات الآتية من الاقتطاعات الإلزامية من مرتبات الموظفين، في الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٠-٢٠١١؛

(و) ملاحظة أن خططاً شاملة تتعلق باستعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى واستمرارية سير الأعمال لدى كيانات الأمانة العامة، بما في ذلك الاحتياجات اللازمة لمرحلة الصيانة والرصد من خطة استعادة القدرة على العمل بعد الأعطال الكبرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سوف يتم تقديمها للنظر فيها في سياق الميزانية البرنامجية المقترحة لفترة السنتين ٢٠١٢-٢٠١٣.