

**第六十四届会议**

议程项目 132

2010-2011 两年期拟议方案预算**关于企业内容管理和客户关系管理系统以及统一的灾后恢复
和业务连续性计划的建议的报告****与 2010-2011 两年期拟议方案预算第 28D 款(中央支助事务
厅)、第 29 款(信息和通信技术厅)和第 36 款(工作人员薪金
税)有关的订正概算****秘书长的报告****摘要**

大会第 63/262 号决议第二节第 26(e) 段要求提供关于企业内容管理和客户关系管理系统的最新实施情况。本报告是根据该项要求提交的。本报告说明了实施企业内容管理系统和客户关系管理系统的总的背景情况,并强调它们彼此的协同作用以及它们与企业资源规划项目(团结项目)的关系。另外,还介绍了每个项目的目标、理由和效益,以及在整个联合国秘书处,包括总部以外办事处、各区域委员会、维持和平特派团和政治特派团以及其他外地特派团的分阶段实施计划。

本报告还响应大会同一决议第四节第 13 段提出的要求,即利用联合国其他实体的经验以及全球信息和通信技术的发展,提交一份关于数据储存和业务连续性服务的报告。本报告为信息和通信技术提出了一个统一处理灾后恢复和业务连续性问题的框架,强调将能改进全组织灾后恢复和业务连续性计划的战略的指导原则,最后,提出了一项行动计划,概述执行一项能满足整个秘书处需求的全面计划的过程、时间表和所需资源。

本报告第四节载有关于企业内容管理、客户关系管理以及灾后恢复和业务连续性的提议所需经费汇总表。



目录

章次	页次
一. 导言	4
二. 各种企业系统	4
A. 企业内容管理：管理联合国的知识基础	4
1. 背景	4
2. 企业内容管理的目标	5
3. 企业内容管理项目	6
4. 执行计划	11
5. 当前项目活动最新情况(基础阶段)	12
6. 2010-2011 年计划项目活动	12
7. 资金需求	16
B. 客户关系管理：实现全球服务一体化	20
1. 背景	20
2. 客户关系管理目标	21
3. 客户关系管理项目	22
4. 当前项目活动最新情况	26
5. 2010-2011 年期间计划的项目活动	27
6. 资金需求	28
三. 灾后恢复和业务连续性规划：信息和通信技术的统一方法	29
A. 背景	29
B. 灾后恢复和业务连续性目标	31
C. 信息和通信技术灾后恢复项目	31
D. 执行计划	36
E. 项目所需资金	36
四. 结论和资源汇总表	38
五. 有待大会采取的行动	40

一. 引言

1. 秘书长在其题为“着力提升信息和通信技术：联合国的信息和通信技术战略”的报告(A/62/793 和 Corr. 1 和 Add. 1)中，提出了一个“为建设一个更好的联合国而配备强大的信通技术”远景。为了实现这一远景，信息和通信技术厅于 2009 年 1 月成立，并承诺迈向协调开发和实施信息技术系统的一体化环境。

2. 秘书长在另一份题为“信息和通信技术：联合国全球秘书处企业系统”的报告(A/62/510/Rev. 1)中，提出了分阶段实施和部署新一代企业系统的建议，包括管理本组织的信息和知识的全企业系统(企业内容管理)和管理日常服务的全企业系统(客户关系管理)。建设能容纳企业内容管理、客户关系管理和企业资源规划等企业系统的信息和通信技术架构至关重要，因为，虽然这些系统的重点各异，但这些企业应用程序必须共同协作支助秘书处的任务和方案活动。

3. 大会第 63/262 号和第 63/269 号决议强调了需要适当的规划灾后恢复和业务连续性的计划，并请秘书长合并各中央数据中心的系统，以加强灾后恢复和业务连续性，并尽量缩小一级和二级局域数据中心的规模。

4. 本报告是作为以前报告(A/62/477、A/62/510/Rev. 1 和 A/62/793 和 Corr. 1 和 Add. 1)的后续行动，并根据大会第 63/262 号和第 63/269 号决议提交的。本报告介绍了企业内容管理的总的背景情况，该系统是知识管理方案和关于持续客户关系管理措施的建议得以实施的根本技术。该报告调整了原先提出的灾后恢复和业务连续性的建议，提出了一个信息和通信技术框架和前进工作方案，通过统一的方法处理总部、总部以外各办事处、各区域委员会、维持和平特派团和其他特派团的灾后恢复和业务连续性问题。

5. 信息和通信技术厅目前正在审查秘书处的信息技术结构。这项审查将调查是否能够整合信息和通信技术单位，以及信息和通信技术厅的结构和人员编制的变化。由于审查工作仍在进行中，本报告没有提出设立员额的建议，因为最佳结构和人员编制仍在审议之中。就 2010-2011 两年期来说，拟议通过一般临时助理人员和订约承办事务来提供本报告中的项目所需的人力资源。待结构审查的结果出来之后，才会提出任何关于一般临时助理人员和订约承办事务转为员额的建议，供大会审议。

二. 各种企业系统

A. 企业内容管理：管理联合国的知识基础

1. 背景

6. 秘书长的几份报告均强调本组织内部需共享信息和知识。此外，大会在第六十三届会议通过的数项决议(第 63/100 号、第 63/248 号和第 63/262 号决议)中，

请秘书长和秘书处为管理内容加强技术基础设施；充分利用信息技术的新发展……，以符合成本效益的方式加快传播关于联合国的信息；确保所有工作地点采用的技术相互兼容；探索和汇报最佳做法和经验教训；大会承认实施企业内容管理的效益。

7. 除了秘书长的报告，联合国其他机构呼吁重视利用知识共享技术。2006 年内部监督事务厅(监督厅)关于寻求实现《千年宣言》目标过程中的知识管理网络的专题评价的报告(E/AC. 51/2006/2)，要求为秘书处制订一项知识管理战略，并要求指定一个专门负责知识管理的单位(另见 E/AC. 51/2009/4)。2007 年联合检查组(联检组)题为“联合国系统知识管理”的报告(见 A/63/140)包括类似的建议。

8. 有效的治理对于支持知识共享的新方法至关重要。2008 年第二季度成立了一个知识管理工作组，从事以前由秘书处共享知识工作队开展的工作。在信息和通信技术厅的主持下，来自 14 个部门和联合国系统行政首长协调理事会(行政首长协调会)秘书处的参与者共同致力于研究开发本组织的知识管理方法。此外，该工作组促进在全系统使用企业内容管理等应用程序方面进行的合作。工作组由在信息和通信技术厅内部建立的知识管理处主持，以便实施知识管理方案，并规划和协调现有的和新开展的努力，收集和分享秘书处最重要的资产，即秘书处的知识基础。

9. 内部监督厅关于方案和协调委员会第四十六届会议提出的为实现《千年宣言》目标建立知识管理网络进行专题评价建议执行情况的三年期审查报告(E/AC. 51/2009/4)指出，2008 年 12 月，大会核准了联合国秘书处的信息和通信技术战略，全面概述了知识管理问题。监督厅在该报告中的结论是，新成立的信息和通信技术厅知识管理处是“秘书处的正规组织结构，是专门负责知识管理的部门”，并认为这项建议已得到执行。方案和协调委员会在其第四十九届会议建议大会赞赏地注意到新的知识管理工作组在信息和通信技术厅领导下所做的工作。¹

2. 企业内容管理的目标

10. 联合国能够对世界产生的影响关键取决于它所收集、整理和发布的信息质量，以及其工作人员的知识。更好的通信网络、因技术基础设施而扩大的获取信息的渠道以及互联网，这些因素改变了联合国开展工作的方式。传播综合数据和知识的潜力是巨大的，但要利用这些未开发的资源，则需重新评估秘书处的信息管理工作流程。另外，需要改革管理和创新的办法，使联合国利益攸关方能有效开展工作。

11. 知识管理方案的关键组成部分包括：提供适当的信息技术工具，将企业内容管理作为能支助内容和信息管理的核心系统；改变繁琐的过程；消除孤立作业现

¹ 见《大会正式记录，第六十四届会议，补编第 16 号》(A/64/16)，第 71 段。

象和倡导合作；制订收集和使用经验教训的办法；并设立以共享知识为重点的培训方案。为了满足联合国利益攸关方的需求，需要有新的工作方法来支持开发创新产品和服务。

12. 通过实施企业内容管理，知识管理方案将能更有效地利用信息和通信技术，以提高联合国分析、综合和提供信息的能力，使其在世界各地的不同利益攸关方更容易获得和使用这些信息，并确保准确、可靠和必备的信息能及时协助决策。该方案还将鼓励发展新的知识分享技能和方法，包括采纳能促进合作的全系统标准和技术应用程序。

13. 需要在组织发展和业务流程改革方面大量投资，以确保联合国在信息技术和知识管理应用程序和政策的支持下，有效地收集和利用其信息。

14. 本报告重点讨论能支助秘书处整体知识管理方案的企业内容管理。

3. 企业内容管理项目

项目的理由

15. 秘书处已投入大量资源制作、管理和分发数量迅速增多的文件和各种格式的其他信息。但是，目前管理这些信息所采用的许多流程和系统效能和效率均不高，而且重复和脆弱。

16. 整个联合国秘书处各工作地点的信息系统五花八门，结果形成了一个条块分割、支持量繁重的自我研发系统，效率不高，难以为继。所做的努力往往是重复的，各部门和办公室使用不同的方法和技术以及各种流程来管理信息和内容。维持多种工具直接影响到本组织的支助费用，其中包括硬件、软件、行政管理、培训和求助服务台支助等。此外，这种孤立做法造成信息阻隔和不一致的信息管理政策。因此，联合国利益攸关方和工作人员找到他们所需的信息困难极大。

17. 以下三个例子可说明当今联合国在知识管理方面面临的一些问题：

(a) **网站**。一些报告和大会决议都强调指出联合国网站的管理问题，包括缺乏治理和组织品牌，重复工作，编写网页工具各不相同，没有域名协调，不存在内容审批和验证机制等。虽然有些部门花费相当多的资源开发有吸引力的有用网站，其他部门则可能指定实习生负责建立网站。因此，用户体验是不一致的，导致对联合国及其各项方案的介绍没有条理。

(b) **正式文件系统**。目前，正式文件的处理和管理由若干系统支持，包括电子文件管理系统、书目信息系统、LotusNotes 数据库和正式文件系统。每个应用程序都是独立开发的，产生重复和平行的流程，而且效率极为低下。总部以外的办事处也已开发了管理类似流程的单独系统。

(c) **记录管理**。整个组织过去的记录管理能力参差不齐，薄弱且分散；一些业务单位没有建立全面的记录管理措施。这导致在问责制、透明度、信息安全和业务连续性方面有时会出现漏洞和失败，以及丧失机构记忆。近几年，通过开发和实施一个保存档案和记录的政策、最佳作法、标准和指导的框架，总部这方面的情况已有改善。在全组织逐步实施这一框架，将降低营运成本，提高效率和生产力，有助于作出更明智的决策。

项目范围

18. 知识管理处将与秘书处各部门和办公室以及外地单位合作，规划和协调部署企业内容管理的方式。作为一个企业系统，企业内容管理将有利于整个组织的信息和知识管理，并将由一套政策来指导。企业内容管理模块将提供给所有工作地点和实地特派团，以供创建和管理各自的信息或获取其他工作地点的信息。

19. 企业内容管理通常由一系列模块组成，包括文档管理、记录管理、数字资产管理、网络内容管理和协作工具。除了这些核心模块外，可以部署更具体的组件，用于管理往来文书、法律案件和电子表格等。如图一所示，企业内容管理能协助一个组织进行一系列活动。

图一

企业内容管理系统的功能



20. 企业内容管理将使秘书处更有效能和有效率地管理其知识资产，以及本组织以各种媒介产生的越来越多的内容，如官方文件、记录、网站、电子邮件、照片、图像和视听材料。企业内容管理将涉及这些不同材料的创建、获取、储藏、保存和交付。

21. 秘书处的信息和通信技术战略包括了许多全系统的项目，如企业资源规划(团结项目)和客户关系管理项目。由于不同企业系统之间需要高度一体化，企业内容管理的实施将采取能与客户关系管理和企业资源规划这两个系统一体化的方式。

22. 企业内容管理是一个多年期项目，其部署将在 5 年内进行。

效益

23. 在秘书处实行企业内容管理将有助于提高本组织成效，为利益攸关方提供更好的服务。

提高成效

24. **改进和统一联合国信息和知识的访问方式。**企业内容管理将通过执行政策、标准分类法、共同的元数据²和一致的标识符使信息得到更好的组织、更易访问和检索。正式文件系统和网站、经分析的实时数据和协作工具——包括可视化工具、业绩监测工具、仪表板——等各种数据库的整合，将实现集体知识与经验教训的共享。这将实现：

(a) **更快速的决策：**据市场研究，³ 这可以节约相当多的费用；

(b) **节约工作人员时间：**根据行业估计，管理者可能花费高达 20% 的时间⁴ 用来检索信息；

(c) **本组织反应更快：**由于有了统一的访问信息方式，本组织对外部事件反应更快。

² 分类法是一种按照等级结构安排的特定分类方式；这是一种用来组织内容和信息的信息管理工具。元数据提供了关于特定项的内容信息，例如，一份文本文件的元数据可能包含关于文件长度、作者、语言和发表日期的信息。

³ 2008 年 3 月，题为“信息机遇”的凯捷(联合王国)公司报告估计，在没有正确信息的情况下作出关键业务决策，其年度成本平均导致业绩降低 29% (每年在整个公共部门管理费用中占 210 亿英镑)。

⁴ 根据 2007 年 1 月在美国和英国大公司进行的埃森哲网络普查，“管理者一天花费多达两小时检索信息，而他们获得的信息中 50% 以上对他们没有价值”。

25. **改善组织纪录的管理。**执行企业内容管理的记录管理模块将与档案和记录管理科规定的现行政策共同支持在全秘书处范围内实行基于保存记录最佳做法的记录管理方案。这将实现：

(a) **加强透明度和问责制。**记录可追查度的提高将导致本组织业务透明度的提高，并加强问责制。

(b) **支持业务连续性方案。**在关键数据得到确定和保护后，业务连续性规划的一个关键部分将得到保证；

(c) **效率提高。**将现行记录管理方案扩展到所有工作地点将提高效率，因为非必要材料将被处理掉，从而消除了昂贵的管理和储存需要。

26. **提高信息安全。**通过建立明晰的内容所有权及内容访问和重复利用的审计线索，企业内容管理将实现信息财产安全，使秘书处得以确保包括会员国、常驻代表团和工作人员在内的所有利益攸关方均能安全地远程访问相关信息。这将实现：

(a) **机密信息得到保护。**只有遵循适当授权程序才能获得资料；

(b) **视需要随时随地获得信息。**确保安全访问信息，可在任何时间和地点远程访问；

(c) **业务连续性获得进一步支持。**由于安全性提高，实现了在危机期间或工作人员旅行或出差期间访问信息的能力。

27. **改进知识传承。**企业内容管理将实现连贯的程序记录以及知识和经验教训的记录，从而精简秘书处的工作并将其保存下来供后世使用。企业内容管理将提供一个利用某些部门和办事处已完成工作的平台，以支持实践社区并系统性地记录经验教训，如“最佳做法工具箱”。这将实现：

(a) **确保机构记忆。**工作人员可通过该资料库寻找历史经验资料并访问妥善管理的记录；

(b) **减少重复性组织工作。**工作人员可通过该资料库学习和借用他人的经验。

28. **增强互联网的存在。**经改进的内容安排、经强化的统一设计、以及利用企业内容管理的网络内容管理模块将实现设计的连贯实时更新和协调，解决网站不成体系和不一致的组织标识问题。这将实现：

联合国形象的改善。这有助于促进和宣传联合国的工作和目标。

提高效率

29. 信息制作和管理的标准化和简化。执行企业内容管理将实现秘书处各部、厅和工作地点信息制作的标准化和简化。这将实现信息制作与管理方法的协调一致和过程的精简。这将实现：

(a) 改善资源利用。通过整合和减少所支持的技术，资源得到更好利用。通过避免重复性技术，将减少在工作人员和设备方面的资源需求，利益攸关方也更容易于确定使用何种工具；

(b) 实现信息重复使用，消除重复信息。企业内容管理支持内容重复使用，从而使工作人员得以将更多的时间用于确保信息的一致性、准确性和及时性，而不是重复工作。行业研究结果支持重复使用内容可提高生产率的观点。⁵ 供会员国使用的门户网站deleGATE是上述改进的一个实例，该网站将iSeek与其他相关内容整合在一起；

(c) 提高信息准确性。在一个地方修改信息会自动启动其他方面的信息更新；

(d) 提高工作人员生产率。多个职能群组使用一个共同系统将提高生产率。当工作人员在各部门和工作地点之间调动时，使用相同工具将节省过渡时间，工作人员将有更多的时间用于其它任务。例如，如果一万名工作人员使用企业内容管理每周节省一小时，联合国每年将增加 66 万小时、或 218 人-年，可用于其他活动或更深入地进行必要活动。这一点得到行业研究结果的支持；⁶

(e) 减少储存需求。企业内容管理将减少或避免与纸张文件存档相关的许多领域的费用，包括储存空间、材料(例如纸张、文件夹、文件柜)和人工的费用。特别是，企业内容管理减少了与纸张文件存档常见的错误归档问题相关的人工费用。此外，通过消除冗余和过期内容，纸张储存和电子储存的文档都减少了。通过统一多个内容资料库并实行统一访问途径，以及通过在内容制作过程中嵌入处理或存档规则确保及时处理过期内容，可以实现这一点。

30. 今后数年内将通过知识管理方案引进更多举措并实施企业内容管理，巩固上述效益。上述举措包括端口技术(将实现信息访问个人化)、管理多媒体资产、进一步改进联合国主要网站(<http://www.un.org>)，以及企业资料库全面检索机制。

⁵ “分析公司 IDC 的一份报告称，70%的企业内容是重新制作而非重复利用，导致这些公司为一套数据花费两倍资源。”《工业周刊》，2007 年 6 月 1 日。

⁶ 盖特纳研究报告。

4. 执行计划

31. 企业内容管理项目将分阶段逐步执行。基础阶段确定治理和技术基础设施需求等要素，随后计划于 2010-2011 年展开两个阶段。

32. 目前正采取合作方法确定部署计划的下几个步骤。正在审议新的工作模式，以确保通过信息和通信技术厅、总部各厅和包括外地在内的总部之外各部厅联合参与的过程制订计划。这一方法包括将一个特定企业内容管理举措的领导责任授予一个已在相关领域，如网络内容管理领域，形成专业技能的工作地点或部、厅。企业内容管理配置的今后几个步骤将在优先事项需求、组织准备程度和资源提供情况的基础上共同决定。作为一个企业系统，企业内容管理重点是伙伴关系，以确保所有工作人员不分地点、职业类别或所服务的行政单位均能受益。

33. 有些部厅对待部署的特定模块拥有共同需求，在这些部厅之间建立伙伴关系将是执行方法的一部分。例如，总部的大会和会议管理部、经济和社会事务部和新闻部，联合国日内瓦办事处、内罗毕办事处和维也纳办事处，以及区域委员会都是执行文件管理模块的利益攸关方。通过在执行工作中建立伙伴关系，可以充分利用有限的资源，同时确保建立共同的方法和标准程序。

34. 知识管理目标的成功实现与一些关键成功因素密切相关，包括：

(a) 确定方案的适当框架，包括政策、程序、技术和人员；

(b) 学习和记录知识过程与生成知识的技术一体化；

(c) 确定企业内容管理各举措的主办单位，这些主办单位可以在制订和执行信息和通信技术厅的信息与知识管理战略方面担任与该厅的联络单位；

(d) 与人力资源管理厅和中央支助事务厅档案和记录管理科等其他组织单位密切协作，制订一个支持企业内容管理举措的宣传和培训战略；

(e) 确定方案开办阶段的目标部厅，并确定短期成果，以展示该方案的潜能。

35. 此外，执行企业内容管理要求重新定义作用与职责，以确保有专业人员技能可供利用。正如方案和协调委员会在第四十九届会议上所指出，⁷ 知识管理方案不仅仅是开发一个新的信息技术工具。为恰当地辨别、记录、共享和调用信息以提高业绩，实务机构学习管理人员（如维持和平行动中部署的最佳做法干事）以及信息管理人员的专业技能十分必要。同样，为确保在以多种不同格式描述和记录内容方面执行适当的标准，也需要信息管理人员的技能。为专门内容管理系统和跨组织内容管理系统处理变革管理、信息结构、网站设计、可用性测试、制订分类、元数据管理和企业信息质量等问题，也需要适当的技能。

⁷ 《大会正式记录，第六十四届会议，补编第 16 号》(A/64/16)。

36. 最后，企业内容管理项目只有得到其所服务的所有利益攸关方的支持，才能取得成功。虽然开发并提供适当的秘书处内部内容管理平台是信息和通信技术厅的责任，但是在日常工作中采纳并使用这个平台却是内容所有者的责任。

5. 当前项目活动最新情况(基础阶段)

37. 信息和通信技术厅领导为执行企业内容管理系统奠定基础的工作。这包括：确定治理框架、技术结构、内容管理基本元素，包括元数据、分类法和简单工作流程。这一基础阶段还包括确定监督和实现全球知识管理方案的政策、标准和程序的初步工作。

38. 企业内容管理的治理和方案管理框架已确定了秘书处各单位协同执行企业内容管理所需要的结构、政策、标准、作用和职责。此外，企业内容管理路线图已确定了各主要利益攸关方的主要企业内容管理优先事项，并基于组织优先事项、业务准备程度和影响程度提出了各项执行举措的顺序。通过全球部署结构，多个支持全球部署企业内容管理应用程序的结构方案已得到审议。

39. 信息和通信技术厅确保了主要利益攸关方的参与，包括：中央支助事务厅档案和记录管理科、经济和社会事务部、人道主义事务协调厅、维持和平行动部、外勤支助部、人力资源管理厅、新闻部(包括达格·哈马舍尔德图书馆)、监督厅、大会和会议管理部、联合国日内瓦办事处、内罗毕办事处和维也纳办事处以及各区域委员会。

40. 本组织将用于所有内容类型的核心描述元(元数据)和分类(分类法)均已定义，其目的是开发用于描述和组织内容的标准信息管理工具。

41. 秘书长报告(A/62/793)中列举的一些知识管理方案战略举措已经在执行中，此外，还有一些举措将奠定所有今后举措的基础，如：(a) 秘书长办公厅的来往公文管理系统；(b) 利用网络内容管理模块生成 iSeek 新闻；(c) 秘书处内几个单位利用协作工具，让各小组得以协同工作并共享想法和文件。

42. 这一协作工具还被选中作为取代 Candiweb 的技术——后者是支持选举官员工作的会员国专用网站，和平行动军事参谋和需要共同编写关于 H1N1 流行病文件并共享其信息的医疗人员也选择用该工具共享信息。外勤支助部在多个特定维和地区建立的实践社区以及提供了所有维和政策 and 最佳做法资料的和平行动内联网，也已表明了其知识的共享潜力。

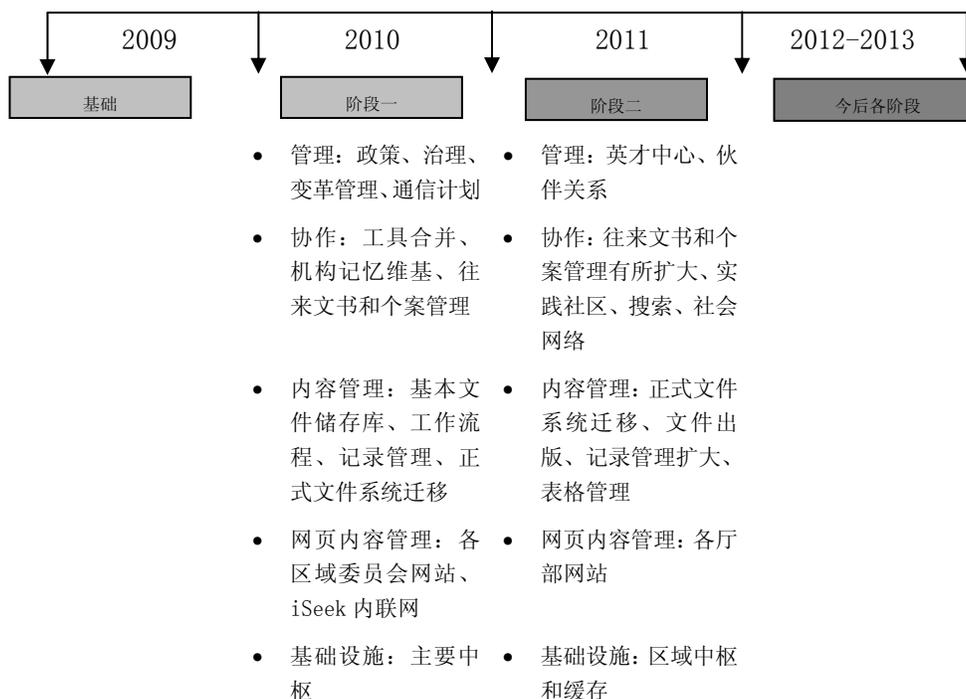
6. 2010-2011 年计划项目活动

43. 若干企业内容管理举措已被确认为本两年期期间开展的基础工作的一部分并被放在优先地位。这些举措将逐渐得到加强，把可实现的组成部分纳入项目计划，尽量降低风险，加速实现效益。每个举措一完成，就将进行审查和评价，以

便把吸取的教训和最佳做法用于今后的举措。图二概述了 2010-2011 年期间的下两个阶段。

图二

项目时间表



44. 2010 年将开展的阶段一侧重于那些对秘书处所有利益攸关方都有价值的举措和活动。将在阶段一的结果和吸取的教训的基础上对阶段二作进一步阐述，阶段二将在 2011 年实施。这一阶段将提高知识管理能力，并在整个秘书处进一步扩大这些能力。下表 1 综述了 2010-2011 两年期期间全部供资来源的所有计划活动，介绍了执行各项活动后项目主要部分的情况和预期结果。

45. 为了提高维和行动的效率和效力，秘书长报告(A/63/767 和 Corr. 1)概述的企业内容管理技术补充项目将由第 63/287 号决议核准的 2009-2010 年维和行动支助账户供资。将实施这些项目，以解决维和报告流程自动化、替换现有维和指导内容储存库和加强所有外地特派团的协作能力这些问题。

表 1
2010-2011 年计划项目活动综述

	阶段一——2010	阶段二——2011
管理部分 873 700 美元	<ul style="list-style-type: none"> - 协调企业内容管理治理, 实施政策、程序和标准 - 发起宣传计划, 作为变革管理的一部分, 以利益攸关方适应即将到来的业务程序变动 - 制订和发起组织学习方案 - 设立和启动英才中心, 开始建设部门间伙伴关系 	<ul style="list-style-type: none"> - 继续促进部门间伙伴关系 - 进一步执行宣传计划
	<p>结果:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 执行政策、程序和标准以指导知识管理做法 • 完成作为变革管理进程一部分的宣传计划的执行工作 • 确定英才中心系统和建立伙伴关系 	
协作部分 1 854 400 美元	<ul style="list-style-type: none"> - 提高现有技术的协作能力 - 弃用重复的协作工具, 推广使用共同的协作工具 eRoom 和维基技术 - 采用协作性的维基技术, 获取关于如何在联合国工作的机构知识, 作为对现有内联网 iSeek 的补充 - 采用系统促进往来文书管理和个案管理 - 发展实践社区 	<ul style="list-style-type: none"> - 推广使用往来文书和个案管理工具 - 改善本组织的搜索和社会网络能力 - 进一步扩大实践社区
	<p>结果:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在整个秘书处采用支持获取知识的协作工具(维基) • 在秘书长办公厅和其它几个组织单位实施往来文书管理工具 • 在外地特派团实施情况报告 • 维和报告框架和指导内容储存库举措得到执行^a • 在监督厅、维持和平行动部/外勤支助部各行为和纪律股采用个案管理^a • 在秘书处推广实践社区 • 采用联合搜索工具初始版本 • 实施社会网络 	

内容管理部分 3 812 700 美元	<ul style="list-style-type: none"> - 促进全秘书处的网络文件储存, 替代共享驱动器, 有登入/登出、更新版本、搜索功能以及管理内容的简单工作流程 - 在储存和检索方面推广使用共同的分类和核心元数据, 以便本组织更易于查找信息 - 提高机构的记录管理和档案能力 - 开始把正式文件系统内容迁移至企业内容管理系统且促进正式文件的文件编制和出版进程 	<ul style="list-style-type: none"> - 完成正式文件系统的迁移 - 把内容管理能力扩大至部门出版 - 改善工作流程能力, 以纳入表格管理和表格核准进程 - 扩大记录管理模块的部署
------------------------	---	--

结果:

- 所有部厅和外地特派团都可采用基本的内容管理系统
- 在联合国总部、外地特派团和人居署采用记录管理模块^b
- 完成正式文件系统迁移
- 纽约完成文件管理模块
- 经济和社会事务部采用部门出版^c
- 完成电子表格管理

网页内容管理部分 2 876 800 美元	<ul style="list-style-type: none"> - 把区域委员会网站变为丰富的多媒体知识共享平台, 保持一致的用户界面, 且带有强劲的搜索和内容管理功能 - 利用取代各区域委员会网站时获取的经验和知识, 开始着手代替 iSeek 内联网 	<ul style="list-style-type: none"> - 采用标准模板、有效的导航功能、适当的元数据、标准程序和功能全面的工作流程及多媒体内容, 开发其它办公室的网站和部门网站, 以便各利益攸关方通过新设计的品牌网站进行更有效率和成效的交流
--------------------------	---	---

结果:

- 在共同模板基础上为五个区域委员会制作了新网站
- 完成 iSeek 迁移
- 制作了厅部网站模板(联合国环境规划署、^d 联合国内罗毕办事处)

基础设施管理部分 5 130 700 美元	<p>包括实施企业内容管理全球基础设施和有关技术, 同时利用意大利布林迪西联合国后勤基地、业务连续性地点和工作地点技术中心等技术中心</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 视需要扩大中枢和缓存能力。视情况管理、提升和安装所需硬件和软件
--------------------------	--	---

结果:

- 布林迪西的基础设施就绪，其中包括灾害恢复
- 区域中枢和缓存机制就绪

46. 阶段 1 和阶段 2 部署之后，今后举措将侧重于进一步执行企业内容管理模块和知识管理方案。这包括管理多媒体资产，扩大与 <http://www.un.org> 网站有关的网页内容管理的益处，利用就区域委员会和部门网站所做工作。今后阶段还将包括企业储存库的全面搜索机制、采用门户技术和社会网络。

7. 资金需求

47. 实施、采用、维护和促进支持秘书处所有利益攸关方的企业内容管理是一项重大工作，不应低估资源需求。预计全面采用企业内容管理将需要五年进行项目实施、协调、变革管理和培训。

48. 企业内容管理将为整个秘书处提供支助，包括总部、总部以外办事处、各区域委员会及政治和维和特派团。因此，拟议企业内容管理在整个秘书处(包括总部以外办事处和区域委员会)初始实施时用经常预算供资，在维和特派团实施时用支助账户供资。与维和特派团有关的所有活动(具体项目和展开中央解决办法)纳入了秘书长关于 2009-2010 年支助账户的报告(A/63/767 和 Corr. 1)中，因此，没有重复本报告的资源要求。总的来说，维持和平行动部/外勤支助部的项目实施将与企业内容管理方面的工作协调开展。如果今后各部门认为支持其履行职责的系统可通过进一步的企业内容管理倡议予以改进，则信息和通信技术厅将视情况与这些部门结成伙伴关系，努力推广项目，为秘书处其它单位服务并寻求资金。

49. 本报告所列资金需求用于联合国总部、总部以外办事处和各区域委员会的执行计划的头两年，为执行以下方面工作提供所需资金：核心技术基础设施，众多主要应用能力以及整个管理程序及指导，以促使对企业内容管理采取协调一致的办法。如下表 2 所示，根据 2010-2011 两年期拟议方案预算，实施企业内容管理估计费用总额为 14 548 300 美元。

表 2
所需资源净额汇总表(按 2008-2009 年费率计算的项目预算总额)

(千美元)	
支出用途	当前估计数
其他工作人员费用	3 218.8
差旅	269.5
订约承办事务	8 066.4
一般业务费用	1 338.3
用品和材料	22.0
家具和设备	1 633.3
共计	14 548.3

50. 与企业内容管理有关的工作如上图 1 所述分为五个部分。管理部分确保有必要的政策、程序、标准和监督，且企业内容管理工作由知识管理工作组协调。协作部分涉及与促进秘书处协作能力有关的工作。内容管理部分涉及管理正式文件、出版物和记录。网页内容管理部分涉及管理包括内联网在内的网站信息。基础设施部分涉及建立必要的全球技术基础设施，以确保利益攸关方可方便地获取企业内容管理所管理的内容。

51. 管理部分。该部分款额为 873 700 美元，将针对企业内容管理方面的变革管理和组织学习，以便利益攸关方能以受控制的有效方式适应实施企业内容管理所需的变革。一个最重要的职能之一是促进部门间伙伴关系，在整个秘书处建设英才中心和虚拟小组。此外，还会有针对其它部分的培训，这将由管理部分指引。上述款额中：

(a) 拟议 590 400 美元用于一个 P-4 和一个 P-3 级别的一般临时人员，各 24 个月。P-4 将与知识管理工作组、各部门和其它治理机构合作制订和实施政策、准则、标准，并协调所有管理方面的工作，并与企业内容管理其它倡议保持一致。其工作还涉及制订一个协调一致的培训方案为这一项目提供支助。P-3 须实施培训并为培训班、培训教练员、远距离学习网上培训和及时培训、自己计划进度的培训制订培训材料、用户指南和技术文件；

(b) 订约承办事务所需资源 7 200 美元，用于与以上详述的一般临时人员职位有关的技术和通信服务的服务级协议收费；

(c) 与上述一般临时人员职位有关的租金、改建、家具及信息和通信费用等非员额费用所需资源 118 600 美元，其中包括一般业务费用 98 800 美元、用品和材料 2 000 美元以及家具和设备 17 800 美元；

(d) 22 次旅行所需差旅费 157 500 美元，用于收集信息、培训及项目协调和管理。

52. 协作部分。该部分共计 1 854 400 美元，用于实施协作平台，以改善全组织的信息共享，促进跨职能小组的工作，改善进程效率，提供企业搜索能力和社会网络。它还包括一个案例管理系统，用于收集、提交、查询、检索、监测和报告与监督厅、人力资源管理厅行政法股和内部司法厅等各实体调查的案件有关的信息。关于往来文书，将实施一个系统，以确保往来文书管理的质量和效率，同时有精确的跟踪和报告，确保信息的一致、完整和真实性。上述款额中：

(a) 拟议 590 400 美元用于一个 P-4 和一个 P-3 级别的一般临时人员，各 24 个月，以制订、协调、领导和实施与信息共享、往来文书管理、个案管理、社会网络、搜索和其它协作倡议有关的方案；

(b) 订约承办事务项下所需资源共约 1 026 800 美元。1 012 400 美元须用于支付企业内容管理专家，以开展需求收集讲习班、编写应用程序的设计文件、提供方案拟订专门知识、进行系统测试并编写技术文件。服务级协议收费方面的订约承办事务所需资源 14 400 美元，用于与以上详述的一般临时人员职位有关的技术和通信服务；

(c) 与上述一般临时人员职位和承包商有关的租金、改建、家具及信息和通信费用等非员额费用所需资源 237 200 美元，估计一般业务费用 197 600 美元、用品和材料 4 000 美元以及家具和设备 35 600 美元。

53. 内容管理部分。该部分款额 3 812 700 美元，可促使制订和开展与内容管理有关的多重举措。记录管理系统将确保联合国秘书处的档案和记录处理标准化，还将提供明确保留和处置安排的能力，容许追踪记录并确保重要记录的适当安全和保存重要记录。有一个倡议是把现行的正式文件系统移入企业内容管理平台，以确保在标准分类和元数据模型的基础上建立一个中央化的强劲平台，有适当权限的人员都可利用这一平台。此外，将纳入一个平台以编写会议文件，同时确保遵循标准编写程序、采用简化的工作流程并允许追踪文件。还构想了一个出版举措，把制作方法标准化，规范工作流程，纳入协作工具，扩大同行审议机会，简化批核程序，并确保出版资产的可用性和完整性。该部分所需资源将用于：

(a) 一般临时人员项下 857 200 美元用于 1 个 P-4 和 2 个 P-3，各 24 个月，以领导全面协调且促进内容管理倡议的业务方面，与中央支助事务厅档案和记录管理科和业务领域密切合作，确保适当实施记录管理，并促使其在各部门的系统应用，且与各部门协调文件编写需求，以确保与企业内容管理平台保持一致且在企业内容管理技术的基础上把现行的正式文件管理系统内容协调移入一个新的储存库；

(b) 订约承办事务资金共 2 481 100 美元。总额 2 452 300 美元须用于企业内容管理专家，以开展需求收集讲习班、编写应用程序的设计文件、提供方案拟订专门知识、进行系统测试并制订技术文件。服务级协议收费方面的订约承办事务所需资源 28 800 美元，用于与以上详述的一般临时人员职位有关的技术和通信服务；

(c) 与上述一般临时人员职位和承包商有关的租金、改建、家具及信息和通信费用等非员额费用所需资源 474 400 美元，其中包括一般业务费用 395 200 美元、用品和材料 8 000 美元以及家具和设备 71 200 美元。

54. 网页内容管理部分。该部分的款额为 2 876 800 美元，用以制作和部署一个平台，以便为区域委员会和各部门网站制作协调一致的网页内容。该平台将把内容工作流程规范化、方便编制多语文内容、促进整合内容且改善站间导航。此外，其还将有助于通过采用标准模板控制品牌扩散，且为内容制作和管理提供一个有效的基于任务的存取控制系统。该平台还将准备用一个具有内联网信息维基能力的双向交互环境取代 iSeek。2 876 800 美元涉及：

(a) 一般临时人员项下 857 200 美元，用于 1 个 P-4 和 2 个 P-3 职位，各 24 个月，以领导、协调和促进制作和实施区域委员会网站模板的工作；在倡议阶段收集需求信息并培训和支持利用工具制作网站的系统用户，且与参与收集所需信息和开发应用程序的咨询人联系；

(b) 订约承办事务款项总额 1 424 500 美元。总额 1 399 300 美元将用于支付企业内容管理专家，以举办收集需求信息讲习班、编写应用程序的设计文件、提供方案拟订专门知识、进行系统测试且编制技术文件。服务级协议收费方面的订约承办事务所需资源 25 200 美元，用于与以上详述的一般临时人员职位有关的技术和通信服务；

(c) 与上述一般临时人员职位和承包商有关的租金、改建、家具及信息和通信费用等非员额费用 415 100 美元，其中包括一般业务费用 345 800 美元、用品和材料 7 000 美元以及家具和设备 62 300 美元；

(d) 家具和设备项下还需要 180 000 美元，用以购置企业软件，确保适当评价网站实绩且可报告网站使用情况。

55. 基础设施管理部分。该部分款额 5 130 700 美元，包括必要的技术服务器和软件基础设施，以便所有利益攸关方可方便地获取企业内容管理能力。估计数是根据秘书处的现有基础设施能力作出的，将把现有的电信和计算机操作用于秘书处所有部门。主要的企业内容管理站点将从意大利布林迪西联合国后勤基地运作。内容管理应用软件的文件量可能很大，为了让利益攸关方充分开展工作，需要有区域中枢和缓存机制。其它地方会有更多基础设施，为本组织的区域需求提

供支助。整个技术基础设施将在当地支助下在协调、联合的环境中运作，由中央管理层加以监督。这一款额包括：

(a) 323 600 美元用于一个 P-4 职等的一般临时人员职位，时间 24 个月，旨在协调世界各地的企业内容管理软件的全球实施和管理。这包括世界各地的主要中枢和缓存服务器，同时与当地工作人员合作予以适当管理；

(b) 订约承办事务共计 3 126 800 美元，包括：

(一) 专业服务 933 700 美元，用以适当设计、配置、安装和支持硬件和软件部分；

(二) 网络储存服务 1 084 000 美元；

(三) 企业内容管理软件许可证维护费 1 105 500 美元。维持和平行动的许可证没有列入，因为其编入了第 63/287 号决议核准的 2009-2010 年支助账户预算；

(四) 服务级协议收费方面的订约承办事务所需资源 3 600 美元，用于与以上详述的一般临时人员职位有关的技术和通信服务；

(c) 差旅费所需资源 112 000 美元，用于规划、设置和提升技术环境。这包括项目小组两名成员每年 4 次前往布林迪西、总部以外办事处和各区域委员会的往返差旅；

(d) 家具和设备项下所需资源共计 1 266 400 美元，用于购置和维护必要的硬件设备以支助总部以外各办事处和各区域委员会(1 257 500 美元)，且支付上述一般临时人员职位的家具和设备相关费用(8 900 美元)；

(e) 租金、改建和设备维护等一般业务费用所需资源 300 900 美元，用品和材料所需资源 1 000 美元。

B. 客户关系管理：实现全球服务一体化

1. 背景

56. 客户关系管理由大型组织用于跟踪和整理客户信息的流程和支持性技术组成。客户关系管理系统的用途是支持和存储与客户的互动内容，服务提供者和服务使用者皆可进入这一系统。成功的客户关系管理工作不仅包括安装软件，还包括改进服务的管理工作流程。

57. 联合国秘书处的客户关系管理是资源管理方案的一个要素，而资源管理方案是信息和通信技术战略报告(A/62/793 和 Corr. 1 和 Add. 1)所载的三个战略方案之一。客户关系管理倡议力求执行服务提供和工作流程应用程序，以更好地处理繁多的日常服务和更有效地管理联合国与服务管理有关的资源。

58. 客户关系管理的主要目标是提高向最终用户提供的服务的质量和成本效益，这包括范围广泛的客户和成员单位，包括会员国和其他利益相关方以及外部组织和公众(见 A/62/510/Rev. 1)。大会意识到实行客户关系管理的诸多效益后，在其第 63/262 号决议第三节中请秘书长继续酌情在整个秘书处实施这些应用程序。

59. 本报告按照大会的要求全面介绍秘书处当前和计划利用客户关系管理的情况。报告概要介绍客户关系管理计划，信息和通信技术厅已经按照计划开始作出各种改进。报告进一步概要介绍了整个秘书处的项目机会，包括构成为下一个两年期提出的投资规模的倡议。

2. 客户关系管理目标

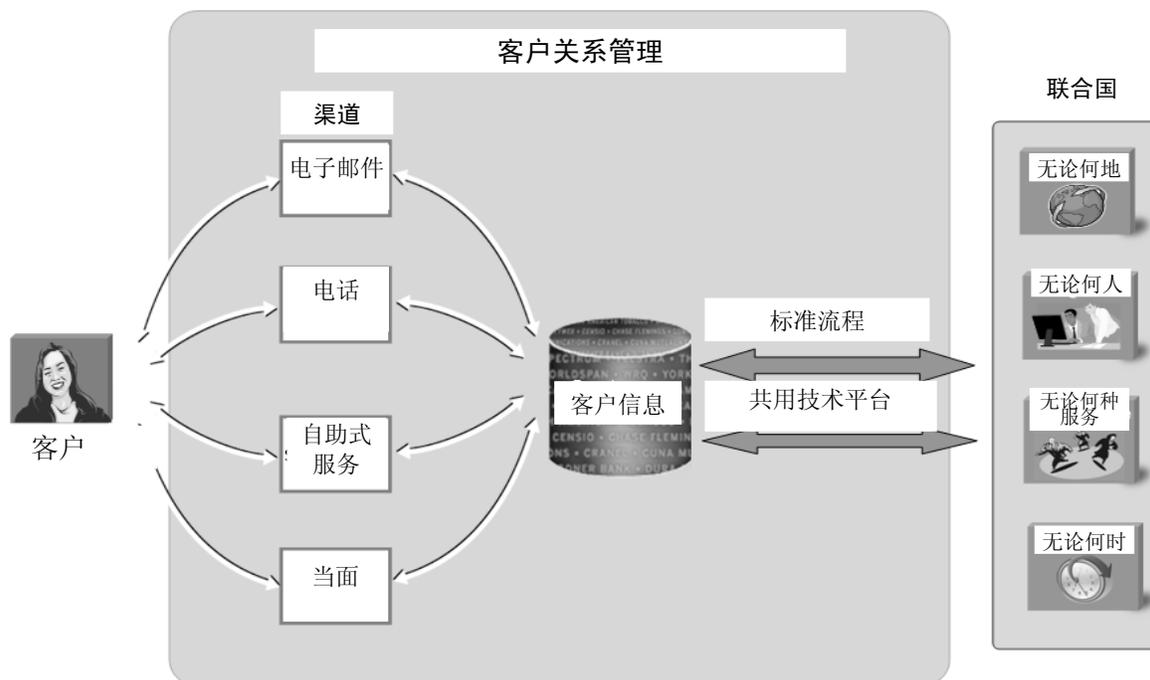
60. 客户关系管理涉及到整个机构，不仅需要获得和利用对客户了解，还需要改进对本组织客户具有价值的业务流程并实现业务流程的自动化。

61. 客户关系管理项目的远景是创建一个全机构共同服务管理框架，以更高的效率和更大的成效向最终用户提供更好的服务。项目的目标是通过建立用于管理基于标准化业务流程的服务提供周期的综合技术平台和利用信息技术基础设施资料库和国际标准化组织 ISO 标准 20000 等行业最佳做法，落实这一框架。

62. 信息技术基础设施资料库是一套用于管理信息技术基础设施、开发和运行的概念和政策，基本上是详细介绍若干信息技术服务管理“约束办法”和流程的资料汇编。信息技术基础设施资料库提供个人认证，而 ISO 20000 属于组织认证。作为国际公认的标准，ISO 20000 提供关于管理和改进信息和通信技术的良好做法。它还向审计人员提供用于衡量信息和通信技术是否符合国际标准组织所订标准的书面标准。

63. 秘书处所实行的政策、流程和战略相结合的做法，将统一通过各个渠道与其客户进行的互动，实现不间断地提供服务。将来通过任何渠道、从任何地方获取任何服务的状态见下文图三：

图三：
通过客户关系管理进行的全球客户互动



64. 企业资源规划系统(团结项目)将精简秘书处的核心财务、行政和管理业务并实现这些业务的自动化，而客户关系管理系统将用于处理与向最终用户提供日常服务有关的具体流程。两者之间不会发生重叠。选定的客户关系管理软件也与拟采用的企业资源规划软件相兼容，并与后者合二为一。

3. 客户关系管理项目

理由

65. 下文描述了秘书处各个服务提供者的当前做法，这些做法是意识到需要进行变革的组织的典型做法。

孤立作业

66. 每个服务提供群组都单独提供服务，履行各种功能，例如信息和通信技术支持、人力资源业务行政支持、差旅服务、工资单、保险，并向会员国和机构提供各种服务。这导致每个业务单位或部门遵循各自不同的服务提供方式，维持独立的应用程序和支持中心。由于对服务的提供缺乏全组织的宏观观念，服务提供者和购买者多种多样，这增加了秘书处效率低下的风险，而且无法以最佳条件采购共用的服务。服务提供者参差不齐，业务流程和标准不一，使得客户在要求得到移调、信息和通信技术服务、保险、税务等服务时不得不面临不同的流程和反应时间。

67. 信息多余和相互不统一。秘书处各部门孤立作业，造成的后果是，虽然每项服务通常所需要的信息类似，但对服务所需的数据量却有不同的标准。客户每次在向不同的服务提供者提出新的服务要求时，可能需要重复提供相同的信息。例如，一个服务台可能需要多条信息，而在不同的办公室提供相同服务的另一个服务台可能仅需要一小部分信息。在机构层面上整合客户数据时，这一参差不齐的现象也会带来问题。

68. 服务提供状态不明。许多部门带着以交易为中心的心态进行工作，而不是以客户为中心(注重客户的期望值、需要和满意度)。客户无法系统了解其服务请求的处理情况。以客户为中心的服务提供者应保存客户请求的历史档案，并根据对客户了解(而不是仅仅基于上一次打交道的情况)通盘考虑满足客户的需要。

69. 缺乏沟通。孤立作业的环境和非标准性服务流程妨碍了服务提供者之间的沟通。例如，因为缺乏共同信息分享，一名工作人员刚刚加入联合国，会提出许多通信要求(电话、电子邮件、传真和面见)和多种服务请求。理想的状态是，在以客户为中心的环境中，新工作人员报到上班后只需从客户的角度集中做一件事情，即可自动地向所有有关服务提供者发出各种请求。

70. 业务程序和客户体验不一。由于在组织和程序上存在着孤立作业的现象，对日常活动的管理方法不一，造成存在众多服务提供者的复杂环境，各个渠道的客户体验各不相同，从而降低了秘书处的效率。业务单位或部门不同，客户体验也大相径庭。

71. 如果不通过客户关系管理整合服务提供，秘书处可能面临下列风险：

(a) 维持孤立作业的服务台的费用增加。如全组织信息和通信技术调查所示，各服务群组的流程不相统一，造成用户总体满意度差距较大。由于各个服务群组使用和管理的应用程序和业务流程不同，联合国承担了较高的维持费用；

(b) 在整个信息技术和设施服务提供领域进行变革的灵活性降低。由于当前存在的孤立作业流程，对业务安排或结构进行全组织变革会大大增加各个群组的工作量，因为它们必须作出必要的应用、数据和业务程序变革。需要新创多套联合国标准业务程序和培训课程，并分发给各个服务群组。每个业务群组需要做重复性的工作，调整本单位的服务方法；

(c) 对各信息技术和设施提供组织的服务提供和客户满意度缺乏透明报告。各个业务群组创设了不同的图表和报告，以评价服务提供标准和客户满意度。职能部门的管理人员无法较容易地全面了解在共同服务方面各服务群组的服务提供情况、存在的问题和费用风险。为从组织角度了解某一具体服务的提供情况收集和分析数据十分费时耗力；

(d) 缺乏标准服务程序导致调动或替换资源的能力降低。由于不同的服务群组需要获得培训和积累经验，妨碍了根据需求和紧急情况调动资源的能力。由于提供相同的服务却有不同程序，需要对被调动的资源进行再培训，使其了解新的应用程序和业务流程和规则，这需要额外的时间和费用；

(e) 由于缺乏以客户为中心的服务提供者，客户满意度较低。客户关系管理方案推行的服务思想是注重客户信息和高效利用客户信息。如果维持效率低下现有的程序和技术，则客户满意度将继续处于当前的低水平；

(f) 服务提供速度缓慢，生产率较低。当前的服务提供时间将保持不变，将没有机会改善当前的业务情况。拟议的客户关系管理改进服务将对用户的生产率产生更大的影响。

规模

72. 为实现客户关系管理目标，计划在一定时期内围绕共同解决方案整合服务类型。第一个举措被称为“iNeed”，力求整合信息和通信技术服务和设施服务。iNeed的初期部署在信息和通信技术服务自动化方面仅限于信息和通信技术厅、外勤支助部、布林迪西后勤基地、联合国驻黎巴嫩临时部队(联黎部队)、联合国利比里亚特派团(联利特派团)和联合国海地稳定特派团(联海稳定团)，在设施服务方面仅限于管理部(设施管理处)。初期部署将于2009年底完成，拟在此后的两年内向总部以外的办事处推出这一基线产品，从而全面采用信息技术基础设施资料库和ISO 20000标准。在整个整合过程中，有可能对更多的服务类型进行自动化改造。整合其他服务类型，例如差旅服务、人力资源和会议服务将逐步进行，这取决于整合能力以及替换现有的上述服务类型支持系统的迫切程度。

73. 对各服务类型的整合将统一分阶段进行：

(a) 实现业务程序的标准化。这将力求实现各部门采用统一的企业程序的效益；

(b) 整合技术平台。这对于解决数据不统一的问题和推行高效运行平台，支持客户获取服务渠道和业务流程至关重要；

(c) 区域整合。这一步骤的目的是确保在各区域进行整合时利用时区和差旅机会；

(d) 全球整合。这是最终阶段，目的是确保全球共同的流程具有标准化要领并得到共同技术的支持。

74. 客户关系管理系统的另一个重要组成单位是各常驻代表团。通过利用客户关系管理系统与关系管理和服务管理有关的功能，秘书处将探讨是否有可能从总部和外地角度建立会员国服务管理能力。这一项目的初始重点是分析会员国与秘书

处的互动情况，确认各个联系点并进行初步分析，以确定可以通过自动化加以改进的领域。打算与会员国进行协商，通过一直在主张采用服务管理框架的经济及社会理事会信息学工作组，利用服务管理框架创造业务价值。

效益

75. 客户关系管理系统的新服务提供框架将改进整个秘书处服务提供者的日常运作情况。这反过来也会提高秘书处所服务的客户的效率和满意度。

76. 客户关系管理可以提高向最终用户提供的服务的质量和成本效益。通过把技术投入与预计服务标准的提高结合起来，将产生下列效益。

提高效率

77. 高效提供服务。实行客户关系管理将有助于统一和简化秘书处各个服务提供者和工作地点的业务流程。在统一流程和技术以后，有可能会编制统一的全球服务台标准和服务目录。这一办法可以用来精简客户提出的请求、提供者的服务层次，展示整个秘书处服务提供费用的可见度。

78. 降低业务费用。淘汰老化的服务跟踪和提供应用程序可以减少需要支持的技术数量。建立跨越多个服务群组的共用技术平台还可以便利服务提供者进行数据交换，减少总体服务提供时间。此外，建立整个秘书处的软件标准化共用平台可以降低持有许可证的总费用，不同地点之间可以进行更好的支持，相对于拥有多个平台可以减少硬件费用。目前正在实施的客户关系管理流程和技术平台可以反复使用，这将加快整个秘书处的后续实施速度并降低费用。

79. 改进需求管理。不断地优化流程有助于部分消化预计将来会增加的需求，而不会造成服务管理人员数量的响应增加。

80. 提高工作人员生产率。提供自助式服务技术将最大程度地减少手工程序，提高工作人员生产率。该技术还将允许用户随地进入网络和随时自主进行问题跟踪。作为费用最低的服务提供渠道，自助式服务将减少一部分简单明了而且不需要真人支持的需求服务的提供费用。

81. 潜在的费用节省：

(a) 一家全球性电信公司在将 25 个服务台整合为一个服务台以后，⁸ 平均修理时间降低了 30%，计划外停机时间减少了 60%；

(b) 一家规模数十亿美元的能源公司将服务台费用从每小时 89 美元降至 57 美元；

(c) 一家主流金融服务公司淘汰了 40 个服务台工具，将案件数减少了高达

⁸ “服务台整合可降低费用和提高服务质量”，BMC 行业洞察。

80%，在头六个月将变革-事故率降低了 10%；

(d) 与这些公司大致相同，联合国秘书处对导致逐步实现服务优质化的流程、技术和资源的投入将产生高回报。客户关系管理项目的预期估计效益是，通过减少服务请求处理时间可将‘服务人员’的生产率提高 10%，通过自助式服务可使工作人员和代表处理每个案件的时间平均节省 10 分钟。

提高成效

82. **改进流程。**将来共用技术平台部署以后，业务程序将随着实施信息技术基础设施资料库这一行业最佳做法实现统一和精简。该平台还将带来保持业务连续性这一附加效益，减少服务中断风险。

83. **提高服务成效。**有了共用技术服务平台，管理部门将能更好地报告和分析关于各个服务提供者和所提供服务的信息，从而有助于就向不同客户提供的服务和提供服务所需的资源更好地决策。此外，有了客户关系管理平台自助式服务门户以后，将能提供每周 7 天、每天 24 小时全天时服务，针对客户的服务请求提供最新信息。

84. **客户满意度提高。**整个秘书处统一使用客户数据将提高信息质量。客户关系管理项目将有助于消除各个服务提供者的多余数据维护任务，确保提供者对客户有统一的了解。随着流程和技术平台的整合和统一，不同服务提供者的客户触点(渠道)也将随之简化。更好地了解客户需求将有助于改善客户与提供者之间的关系。

85. **iNeed 部署以后，提供信息和通信技术和设施服务管理共用平台的效益将开始实现。**在开发工作完成、项目在维护阶段充分稳定(初步部署后一至两年)以后，这类项目的投资回报将得以实现。2010-2011 年在总部以外的办事处实施 iNeed 以后，将在管理事务部、外勤支助部和信息和通信技术厅以外的部门实现共用服务管理框架的效益。

4. 当前项目活动最新情况

86. 目前，客户关系管理项目的主要举措是 iNeed，它是一个使用甲骨文公司 Siebel 技术平台的企业解决方案。该举措的第一阶段包括：(a) 实现信息和通信技术厅以及外勤支助部、后勤基地、联黎部队、联利特派团和联海稳定团的服务台流程的标准化；(b) 实现这些服务台在一个共同技术平台上的整合。第一阶段的工作也包括管理事务部设施管理处的设施服务台。

87. iNeed 将取代现有用于管理服务请求、事件跟踪、技术和设施资产库存的传统系统。它还将实现目前使用的手动流程的自动化。例如，在新程序下，向服务台发送的电子邮件将自动转换为票据。

88. 在最初的需求收集阶段，四个核心服务交付流程(即事件管理、问题管理、服务请求和配置管理)被确定为初步实施 iNeed 的优先领域。此外，特别活动的项目管理也包括在设施服务台内。这些流程的例子包括要求提供新的台式电脑或为会议提供会议室、报告电子邮件或灯泡损坏的问题、要求部门搬迁或在大会期间主持研讨会。

89. 已经与来自 7 个服务台的代表举办了内容广泛的讲习班，以收集对新系统的详细要求。所有的业务群组均同意遵循符合信息技术基础设施资料库的统一业务流程。

90. 在需求收集阶段之后，将进行系统的功能和技术设计，这将涉及到与企业界举行更多的工作会议，以便就提出解决办法达成一致意见。随后，项目组将配置程序并在商定设计的基础上编写新的报告。iNeed 的设计已提交给业务群组，正在利用它们的反馈在部署程序之前对其进行精确调整。

91. iNeed 的开发工作目前正经历密集的集成测试，之后将进行用户测试和培训，计划于 2009 年最后一个季度投入使用。在初步部署之后，将于 2010 年第二季度左右实施自助服务门户网站，统一信息和通信技术及设施服务的客户服务，实现生产率的提高。

92. 大会批准了 2009-2010 年维持和平行动支助账户 4 029 500 美元的经费，用于新的客户关系管理举措、管理部队派遣以及电信服务计费(见 A/63/767 和 Corr. 1)。使用共同客户关系管理解决方案，这些行动的服务交付流程都将实现自动化，以确保信息有成效和高效率地在组织内部透明传递。

5. 2010-2011 年期间计划的项目活动

93. iNeed 未来阶段将包括在总部以外的办事处部署信息和通信技术及设施服务台，并在联合国总部部署其余的信息和通信技术服务台。该项目在秘书处各办公室的部署将逐步实现所有工作地点质量标准的统一。这一举措将有助于整个秘书处提高其服务管理水平，一个直接的结果是客户将从内部服务提供单位获得更好的服务。

94. 2010-2011 年的计划是：

- (a) 操作和维护 iNeed 并实现其稳定；
- (b) 实施自助服务；
- (c) 在 5 个工作地点(将在 2009 年底前确定)部署 iNeed；
- (d) 开始分析将使用 iNeed 部署的未来服务类型。

95. 成功实施客户关系管理需要考虑三个重要变量：人员、流程和技术。客户关系管理项目的关键成功因素是：

(a) 成功的定义。需要设定可衡量的预期目标并定期评估结果，以了解项目目标的进展情况，进行必要的调整；

(b) 高级管理层的支持。由于客户关系管理项目是一个战略举措，高层管理人员必须予以积极支持。管理层的认可是必不可少的，管理层的支持信息应传达至用户。如果本组织的领导人相信该战略能够提供的好处，将减少对变革的抵制；

(c) 用户参与。从项目伊始就让用户积极参与将增加其对新的工作方式的接受程度。用户参与产生的主人翁意识可以显著提高对解决方案的热情和接受程度；

(d) 分阶段的方法。一个成功的客户关系管理项目应遵循分阶段部署的时间表，每一个阶段应侧重于特定的业务目标并致力于在合理的时间内产出有意义的结果。建立起势头和热情将树立长远目标确实可以达到的信心；

(e) 持续的努力。客户关系管理并非一个随着技术项目的推出而结束的事件，而是一个持续、不断变化的业务方案，是本组织以客户为中心的业务战略的组成部分。客户关系管理项目的成功也应在最初推出后持久不断地加以监测和测量。

6. 资金需求

96. 在程序开发方面，同时需要有关机构的知识和技术知识来提供满足客户需求的解决方案。虽然由于新技术的引入，iNeed 举措最初被外包给外部供应商，但从 2009 年起内部资源已接手了该项目。为了追求成功的道路，客户关系管理项目将继续建设其内部资源，特别是项目管理、流程、技术和基础设施架构，以便应对其管理和部署。

97. 本报告提出的估计资金需求将继续支持 iNeed 系统的生产、自助服务门户开发、以及向总部以外办事处的 5 个信息和通信技术和设施服务台进行部署。iNeed 开发、部署和维护的总估计费用为 4 433 000 美元，如下表 3 所示：

表 3
所需资源净额汇总表 (按 2008-2009 年费率计算的项目预算总额)

(千美元)

支出用途	当前估计数
其他工作人员费用	1 286.8
差旅费	70.0
订约承办事务	2 419.2
一般业务费用	440.4
用品和材料	10.0
家具和设备	206.6
共计	4 433.0

98. 拟议总额 1 286 800 美元用于一般临时助理人员，为 1 个 P-4、2 个 P-3 和 2 个 P-2 提供各为期 24 个月的资金，用于管理程序基础设施设计和实施。该资源也将用于程序配置管理以及日常维护工作，与商业界合作开展流程差距分析、功能流程设计、功能易用性文件、程序测试和用户交流活动，并协助技术设计、规格文件以及开发程序的单元测试。

99. 需拨 70 000 美元的差旅经费，用于为总部以外办事处的每次部署开展讲习班和用户培训。

100. 请拨共计 2 419 200 美元的经费，用于订约承办事务。需拨 2 383 200 美元，用于该项目的具体订约承办事务。这些资源将用于项目管理以及功能性工作，例如最终用户培训、数据清理、数据输入和迁移活动以及数据集成并为用户群体提供持续援助。此外需拨 36 000 美元，用于支付上面列出的拟议一般临时助理人员职位和承包商的服务级别协议费用。

101. 需拨 657 000 美元的支持费用，用于支付上述一般临时助理人员职位和咨询顾问的租金、改建、通信及用品费用。需拨 408 000 美元的一般业务费用，其中 10 000 美元用于用品和材料，206 600 美元用于家具和设备，包括采购必要的新基础设施。另有 32 400 美元已被列入一般业务费，用于维护这些基础设施，但在 2011 年之前将不需要这笔资金。

三. 灾后恢复和业务连续性规划：信息和通信技术的统一方法

A. 背景

102. 大会在其第 63/262 号决议第四节中强调需要适当的信息和通信技术安全、灾后恢复和业务连续性计划。决议还请秘书长合并各中央数据中心的系统，以加

强灾后恢复和业务连续性，并尽量减小一级和二级局域数据中心的规模。决议欢迎为整个秘书处的灾后恢复和业务连续性活动制订一个统一办法，并请秘书长提交一份统一的灾后恢复和业务连续性计划，包括为总部提出的永久性解决办法。

103. 本报告的目的是提出一个信息和通信技术框架以及一套工作方案原则，以奠定基础，使秘书处可以按照大会的授权，为联合国总部、总部以外办事处、各区域委员会、维持和平和政治特派团、卢旺达问题国际刑事法庭和前南斯拉夫问题国际法庭制订一个统一的灾后恢复和业务连续性办法。

104. 本报告根据大会第 63/262 号和第 63/269 号决议中适用的授权，对秘书长题为“信息和通信技术安全、灾后恢复和业务连续运作”的报告(A/62/477)中包含的早期建议进行了调整。这两项决议规定了补充原则，对前述秘书长报告中包含的灾后恢复和业务连续性战略的一些要素进行了重新定义、变更和(或)扩大了其范围。这些补充原则包括：

(a) 合并各中央数据中心的系统，以加强灾后恢复和业务连续性，尽量减小一级和二级局域数据中心的规模；

(b) 确定各系统的优先次序，以尽量减少灾后恢复和业务连续性方面的费用；

(c) 尽可能确保使用企业数据中心，而非局域数据中心；

(d) 充分探讨是否可能在数据储存、业务连续性服务和企业系统托管服务方面合并和采用最可靠和最具成本效益的解决办法；

(e) 对秘书处的关键和非关键系统进行分类，并在大会审议永久性二级数据中心提案时向大会提供按照关键度分类的系统清单；

(f) 重新设计应用程序和数据，以支持在全企业数据中心管理数据恢复和业务连续性的长期目标，从长远角度看这比在局域数据中心托管更具成本效益；

(g) 确保对所提出的保护等级进行彻底的成本效益分析。

105. 本报告还提出了旨在完成秘书处进行中工作的一个高层战略和一项行动计划，以生成一个统一的信息和通信技术灾后恢复和业务连续性计划，并列出具体的所需资源。

106. 由于管理部新近成立了业务连续性管理股，实施灾后恢复和业务连续性任务将由业务连续性管理股及信息和通信技术厅联合开展。在这方面，业务连续性管理股的工作方案重点是业务连续性管理，重在解决所需的规划问题，以确保本组织能够继续在任何情况下继续其关键功能，而信息和通信技术灾后恢复方案的重点是灾后恢复，主要涉及在发生损害关键业务功能的中断事件后规划信息和通

信息技术基础设施及服务的恢复。因此，秘书长关于业务连续性管理的报告提供了信息和通信技术灾后恢复工作的相关背景。

B. 灾后恢复和业务连续性目标

107. 这项建议的重点是，为在自然或人为灾害发生后，确保对本组织至为关键的信息和通信技术基础设施和服务的延续，建立广泛的原则。它假定应开展更为详细的研究，以便在发生重大事件或危机后以颗粒方式开展更广泛的规划和危机应对程序，以恢复程序、数据、硬件、通信和其他信息和通信基础设施。拟议的研究将涉及复杂的流程，需要与秘书处每个工作地点各业务单位就信息和通信技术系统的关键程度进行广泛协商。

108. 我们的目标是制订一个全面的信息和通信技术灾后恢复战略，以配合业务连续性管理股正在进行的非信息和通信业务连续性规划工作。这项工作的范围包括规划、实施以及持续维护适当的信息和通信技术备份和恢复，用于对本组织的使命至关重要的数据、系统和服务(将与业务连续性管理股合作研究加以确定)。

C. 信息和通信技术灾后恢复项目

框架

109. 经与国际电信联盟协商，秘书处建议采用 ISO/国际电工委员会 24762(信息技术-安全技术-信息和通信技术灾后恢复服务准则)作为开发统一的灾后恢复和业务连续性计划的基本框架

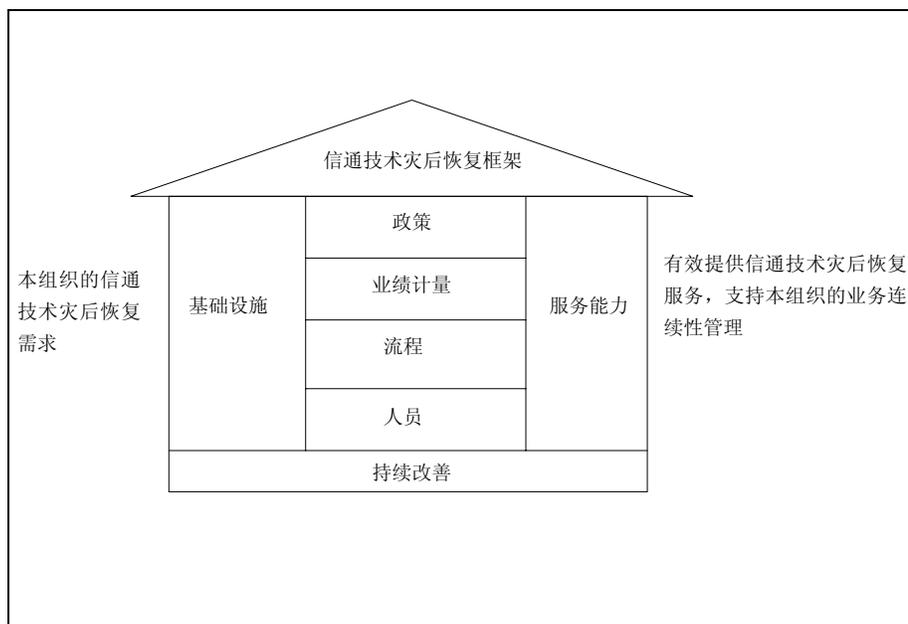
110. 该标准规定了信息和通信技术灾后恢复服务的准则，其中包括内部和外包提供的服务。它包括了设施和服务能力，并为一个组织的信息和通信技术系统提供备用和恢复支持。它包括灾后恢复的实施、测试和执行方面。这种备用安排可包括与第三方以互惠协议或商业订购服务形式作出的安排。

111. 这些准则包括实施、运作、监督和维护信息和通信技术灾后恢复服务的要求，分两部分：(a) 信息和通信技术灾后恢复；(b) 信息和通信技术灾后恢复设施。

112. 国际标准是基于提供信息和通信技术灾后恢复服务的不同要素组成的一个多层框架，如图四所示。“基础”层包括信息和通信技术灾后恢复服务的重要方面，即政策、绩效评估、流程和人员。该层帮助确定支持性基础设施和服务能力。

113. “持续改善”层突出了有助于改善具体领域信息和通信技术灾后恢复活动的做法，并为所提供的服务增加了另一道防备。因此，该国际标准的准则是在综合审视这些层面之后制订的，在成本效益和标准的严格考虑之间保持平衡。

图四
信息和通信技术灾后恢复服务提供框架



114. “政策”为信息和通信技术灾后恢复服务的其他相关领域设定了方向，并有关各方沟通，说明一项信息和通信技术灾后恢复计划可以满足的要求。

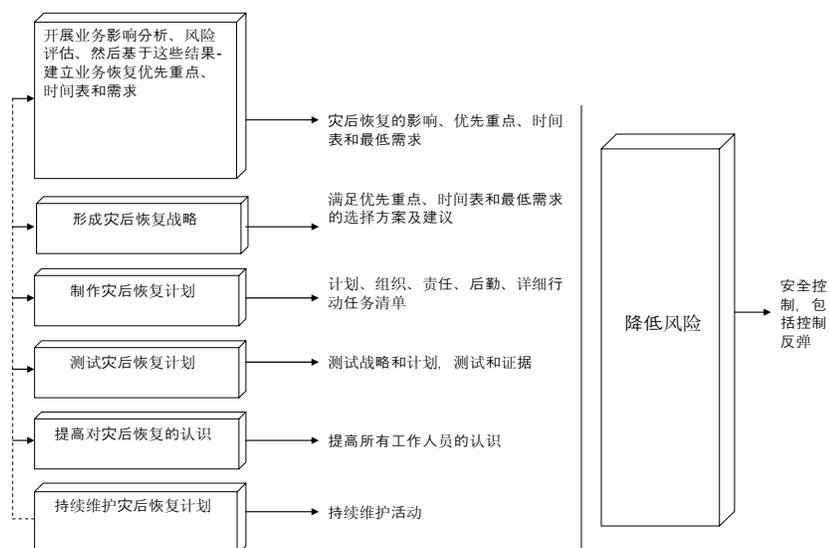
115. 通过“业绩计量”可以审查和改进信息和通信技术灾后恢复服务工作，并同时提供了显示服务能够满足组织要求的手段。

116. “流程”组成部分确保在信息和通信技术灾后恢复的其他领域采用一致的做法，以便保持服务水平并便于培训信息和通信技术灾后恢复人员。

117. “人员”组成部分涉及帮助操作、支撑和维护信息和通信技术灾后恢复计划、具有所需技能和知识的工作人员群体。

118. 如图五所示，秘书处建议遵循的信息和通信技术灾后恢复计划的总方针包括一些不连续的阶段，其目的是制订在发生灾难或失败时能够完全满足本组织业务单位需求的全面和可行的灾后恢复计划。

图五
建议的灾后恢复计划方法



119. 图五的前5个阶段是连续性的。在灾后恢复计划已经完成并经过测试后，将随着时间的推移开展第6个阶段，第6个阶段的开展将定期进行并在发生可能影响该计划有效性的任何重大变化后加以开展，并根据需要重新审视并更新任何其他阶段。换言之，它将成为一个持续的周期性流程，必须纳入本组织的工作方案。第7阶段则与其他阶段同时进行。

高级别战略

120. 正在提出的高级别战略是针对灾后恢复和业务连续性工作统一办法的灾后恢复部分，该战略考虑到持续支持关键任务系统和服务所需的信息和通信技术基础设施关键部分，即台式计算机客户、移动装置、网络和数据中心(计算)基础设施。前两个部分(即台式计算机客户和移动装置)的处理方式是使相关硬件和软件的信息和通信技术标准合理化，以及协调所有地点的相关做法。至于其他两个部分的中断，即数据中心服务和(或)网络联接丧失，则由信息和通信技术灾后恢复计划具体处理。

121. 信息和通信技术灾后恢复计划只涉及关键系统和通信的恢复。这种情形假设数据中心的所有设备都无可挽救，所有关键的电信能力均已丧失。

122. 恢复活动将分阶段进行，重点是高成效、高效率地恢复关键系统。关键系统的恢复需要一段时间，此前先根据业务恢复需要将各项服务转到恢复网址，这些需要将按照拟议工作方案拟订。

123. 待制订的计划将包括下列目标：

- (a) 通过尽量减少关键系统的服务中断时间，限制损失程度；
- (b) 恢复对于关键系统运作极为重要的数据；
- (c) 有序、有效地管理恢复工作；
- (d) 让技术人员做好准备，有效进行恢复工作。

124. 为实现成本效益，该计划将遵循尽可能重新利用现有信息和通信技术基础设施和设备的原则。该计划还将着重合并中央数据中心或企业数据中心的关键任务系统，将此作为加强全组织灾后恢复和业务连续性能力的手段。

125. 目前设想使用事件分散管理模式，为本组织每个网址设立工作队，负责制订自己独特的应对程序。此类程序针对每个工作地点的具体网址，通过信息和通信技术厅进行中央协调。这些针对具体网址的管理工作队旨在确保每个网址设有适当、及时和灵活的应急程序。

126. 为了恢复网址，秘书长提议在地域不同的地点建立两个企业数据中心，即在布林迪西，第二个网址有待根据研究“分析阶段”的成果加以确定。这两处设施将作为对秘书处业务至关重要的企业系统和服务的主机网址，同时提供它们之间的一系列后备和故障切换能力，支持灾后恢复和业务连续性工作。

127. 为此目的，第 63/262 号决议核定的资金用于在本两年期启动联合国后勤基地企业数据中心的能力建设。根据秘书长报告(A/62/477)中提出的战略，联合国后勤基地将用作企业资源规划、企业内容管理、客户关系管理等企业系统以及秘书处内所有工作地点其他关键任务系统和相关数据的主要电子信息存放地点。这种办法是最初阶段的组成部分，其范围将会逐步扩大，纳入灾后恢复和业务连续性全方位计划。

128. 应当指出，无需整个企业访问的系统，或有零数据损失数据保护要求的系统，如闭路电视实体安保系统存档等，继续需要由每个工作地点的本地数据中心提供支持。但应通过加强系统的集中管理，减小各工作地点二级数据中心的规模。

129. 在下文概述的拟议工作方案的数据收集阶段，将对数据和关键任务系统进行分类并确定其优先次序。例如，大会和会议管理部的一些系统没有灾后恢复安排，但可能被列为关键系统。与业务连续性管理股协作开展的数据收集阶段工作，包括对关键程度的分类分析以及确定恢复作业的优先顺序。

拟议工作方案

130. 2010-2011年拟议工作方案将继续开展活动,根据第63/262号和第63/269号决议所载的适当任务规定,统一进行信息和通信技术灾后恢复工作。拟分以下三个阶段进行这项工作:

(a) **第一阶段——数据收集:**

- (一) 项目管理(计划、范围和目标);
- (二) 风险评估;
- (三) 业务影响/差距分析;
- (四) 确定恢复业务需要;

(b) **第二阶段——拟订计划:**

- (一) 重新制订灾后恢复和业务连续性战略;
- (二) 修改、拟订和(或)加强灾后恢复和业务连续性计划;

(c) **第三阶段——检验、监测和维持:**

- (一) 检验灾后恢复和业务连续性计划;
- (二) 通过更新和审查维持该计划;
- (三) 定期检查灾后恢复和业务连续性计划。

131. 在项目的数据收集阶段(第一阶段),必须进行进一步研究和分析,以执行大会规定的有关任务,即对关键和非关键系统进行分类、确定系统的优先次序及合并企业数据中心的系统。此外,还将考虑估计可能出现的威胁,以及特定程序和系统失灵的代价,以确定应集中灾后恢复和业务连续性投资的特别重要领域。第63/269号决议要求对整个秘书处各系统的重要程度进行分类,并在此基础上努力将时间和资源重点用于立即恢复仅对本组织继续开展业务绝对必要的业务职能及其支持系统上。

132. 业务连续性管理股将进行与业务影响分析有关的活动,并在工作方案这一阶段确定业务恢复需要。这些研究的结果将用于确定每个工作地点在何程度上需要一级和二级局域数据中心,以及这些中心的规模和范围。

133. 在第二阶段,将吸取联合国其他实体在制订灾后恢复和业务连续性战略、拟订解决办法和制订计划方面的经验。此外,还涉及为灾后恢复拟订数据保护战略,为业务连续性拟订恢复网址战略,以及为数据保护及全企业的关键任务系统和服务网址的恢复设计基础设施解决办法,同时考虑到数据储存、业务连续性服务和企业系统托管的最可靠、成本效益最高的解决办法。

134. 在工作方案的这一阶段，将核实在此提出的高级别战略是否符合大会第 63/262 号和第 63/269 号决议所载的有关任务规定。此外，还将制订整个秘书处信息和通信技术全面、统一的灾后恢复和业务连续性计划。最后，将在第一阶段和第二阶段研究工作所作详细分析的基础上，向大会第六十五届会议提出建立联合国总部永久二级数据中心的建议。

135. 鉴于在大多数工作地点技术、人员和设施经常变化，必须定期更新灾后恢复和业务连续性计划以跟上这些变化。最起码业务和信息技术基础设施的重大变化应自动引发灾后恢复和业务连续性计划的改动。这些变化包括：(a) 新的关键任务系统；(b) 新的服务器或储存平台；(c) 影响关键业务单位的组织结构变化。

136. 因此，应将灾后恢复和业务连续性进程纳入项目周期和变化管理进程。在工作方案监测和维持阶段(第三阶段)，应将这些重要活动列入信息和通信技术厅更广泛的工作方案。此外，将编制这些活动所需经费，以及与业务连续性管理股和安全和安保部协调定期检验计划所需经费，一并提交大会第六十五届会议。

D. 执行计划

137. 第一阶段(数据收集)预定 2010 年第二季度结束，第二阶段(拟订计划)预计 2011 年 9 月底之前结束。预定 2011 年晚些时候充分执行灾后恢复和业务连续性统一计划，预期届时将开始第三阶段(检验、监测和维持)。将向大会第六十五届会议提出第三阶段所需经费。

E. 项目所需资金

138. 在 2010-2011 两年期，第一阶段和第二阶段活动的所需资金，将用于拟订具体工作地点的数据保护和网址恢复战略，以及与每个网址受威胁程度匹配的灾后恢复计划。此外，还需要资金，用于落实根据第二阶段计划制定的灾后恢复和业务连续性基础设施解决办法。如上所述，在结构审查工作结束后，将在大会第六十五届会议上提出第三阶段活动所需资源。

139. 因此，在 2010-2011 两年期拟议方案预算下请拨资源 3 392 300 美元，用于第一阶段和第二阶段与采取统一办法落实灾后恢复和业务连续性工作有关的活动的预测支出，列述如下：

- (a) 数据收集；
- (b) 信息和通信技术业务影响分析；
- (c) 确定业务恢复所需资源；
- (d) 制订灾后恢复和业务连续性计划；
- (e) 有关网址恢复的数据中心基础设施更新，布林迪西联合国后勤基地；

(f) 有关数据保护的数据中心基础设施更新，布林迪西联合国后勤基地。

表 4

灾后恢复和业务连续性所需资源(按 2008-2009 年费率计算)

(千美元)

支出用途	当前估计数
其他工作人员费用	384.0
差旅	108.6
订约承办事务	2 830.9
一般业务费用	58.2
用品和材料	1.0
家具和设备	9.6
共计	3 392.3

140. 2010-2011 两年期拟议方案预算中的请拨经费包括两个主要部分。第一部分涉及订约承办事务经费，用于信息和通信技术系统分类和确定优先次序的研究工作，以及重新制定统一的灾后恢复和业务连续性计划。这项研究将与业务连续性管理股合作，分两个阶段进行，估计费用为 1 808 600 美元。1 308 600 美元经费将用于支助订约承办事务和差旅，以便继续进行在 12 个地点(包括联合国总部、总部以外办事处、布林迪西联合国后勤基地、前南斯拉夫问题国际法庭和卢旺达问题国际刑事法庭)开始的研究工作。此外，订约承办事务还需要 500 000 美元，用于支助重新制订战略和拟订灾后恢复办法。

141. 第二部分 1 127 300 美元涉及联合国后勤基地企业数据中心的持续运作，用于执行服务级协议，支付设备和服务的维持费用。

142. 此外，请拨 384 000 美元，用于支付一般临时人员(P-5)担任灾后恢复协调员 24 个月的费用。

143. 共需 72 400 美元用于支付非员额费用，如与上文详述的一般临时人员职位有关的租金、改建、家具及信息和通信费用。标准费用中包括 3 600 美元数据处理服务费、58 200 美元一般业务费、1 000 美元用品和材料费和 9 600 美元家具和设备费。

四. 结论和资源汇总表

结论

144. 本报告提供最新资料，说明企业内容管理系统和客户关系管理系统及灾后恢复业务连续性倡议的执行情况，并详细说明 2010-2011 年计划开展的项目活动及相关的所需资源。

145. 本报告阐述企业内容管理如何成为有效知识管理的基础。应采取综合办法进行知识管理，满足联合国内外利益攸关方对信息的需求。由于在全组织进行这项努力，现在可以查明应填补的信息差距，以满足利益攸关方的需要。随后的重点是利用效果明显的成功范例，从过去的错误中吸取经验教训。将采取渐进方式，确保有足够数量的人员使用现有知识，开展协作，以便本组织最终受益于更有效的决策、更快捷地存取关键文件及向会员国提供更有的放矢的服务。

146. 第二个项目(客户关系管理)将通过提高服务质量和成本效益，改进为整个秘书处提供的服务。随着精简服务流程和合并技术解决方案，提供服务者能够更有效地利用其资源，客户能够期望获得更好的服务，更快的反馈。所有客户，包括内部客户、各国代表、外部组织和公众都会明显体验到生产率增益。

147. 针对灾后恢复和业务连续性，本报告提出了框架和一套工作方案原则。秘书处可在此基础上拟订统一办法，处理联合国总部、总部以外各办事处、区域委员会、维持和平特派团和政治特派团、卢旺达问题国际刑事法庭和前南斯拉夫问题国际法庭的灾后恢复和业务连续性工作。

148. 以下各表汇总了 2010-2011 两年期拟议方案预算下按款次、支出用途和本报告第二和第三节所载建议产生的项目列出的所需资源。

表 5

按项目开列的资源汇总表

项目名称	拟议资源
企业内容管理	14 548 300
客户关系管理	4 433 000
灾后恢复和业务延续性	3 392 300
小计(净额)	22 373 600
第 36 款：工作人员薪金税 ^a	735 300
共计(毛额)	23 108 900

^a 由第 1 款(工作人员薪金税收入)项下的同等数额抵消。

表 6

支出用途汇总表：按支出用途开列的 2010-2011 两年期所需资源^a

支出用途	2010-2011 年					
	2008-2009 年订正批款	增长		重计费用前 共计	重计费用	2010-2011 年估计数
		拟议方案 预算 A/64/6 ^b	本报告			
员额	92 929.5	346.5	—	93 276.0	4 742.5	98 018.5
其他工作人员费用	3 580.9	(182.4)	4 889.6	8 288.1	403.2	13 580.9
咨询人和专家	305.1	0.0	—	305.1	14.8	319.9
工作人员差旅费	699.3	0.0	448.1	1 147.4	53.1	1 648.6
订约承办事务	25 336.7	1 953.5	13 316.5	40 606.7	1 972.7	55 895.9
一般业务费用	116 643.4	(1 209.5)	1 836.9	117 270.8	5 696.6	124 804.3
招待费	10.3	(4.1)	—	6.2	0.4	6.6
用品和材料	3 306.0	(760.0)	33.0	2 579.0	124.8	2 736.8
家具和设备	5 606.4	(2 949.0)	1 849.5	4 506.9	219.3	6 575.7
小计(净额)	248 417.6	(2 805.0)	22 373.6	267 986.2	13 227.4	281 213.6
工作人员薪金税 ^c	510 939.6	1 885.4	735.3	513 560.3	14 779.4	529 075.0
共计(毛额)	759 357.2	(919.6)	23 108.9	781 546.5	28 006.8	809 553.3

^a 所需经费涉及拟议方案预算的 3 个款次，详见下文表 7。

^b 拟议方案预算(A/64/6)中的增长不涉及企业内容管理、客户关系管理或灾后恢复和业务连续性活动。

^c 由第 1 款(工作人员薪金税收入)项下的同等数额抵消。

表 7

按预算款次开列的汇总表：按预算款次开列的 2010-2011 两年期所需经费

预算款次	2010-2011 年					
	2008-2009 年 订正批款	增长		重计费用前 共计	重计费用	2010-2011 年 估计数
		拟议方案预 算 A/64/6 ^a	本报告			
28D. 中央支助事务厅	175 088.5	(1 594.6)	1 416.8	174 910.7	8 569.4	183 480.1
29. 信息和通信技术厅	73 329.1	(1 210.4)	20 956.8	93 075.5	4 658.0	97 733.5
小计(净额)	248 417.6	(2 805.0)	22 373.6	267 986.2	13 227.4	281 213.6
36. 工作人员薪金税 ^b	510 939.6	1 885.4	735.3	513 560.3	14 779.4	528 339.7
共计	759 357.2	(919.6)	23 108.9	781 546.5	28 006.8	809 553.3

^a 拟议方案预算(A/64/6)中的增长不涉及企业内容管理、客户关系管理或灾后恢复和业务连续性活动。

^b 由第 1 款(工作人员薪金税收入)项下的同等数额抵消。

五. 有待大会采取的行动

149. 请大会：

(a) 认可本报告所述关于实施企业内容管理、客户关系管理及业务连续性和灾后恢复规划的各项建议和办法；

(b) 核定 2010-2011 两年期继续实施企业内容管理项目所需资源(估计 14 548 300 美元)；

(c) 核定 2010-2011 两年期继续实施客户关系管理项目所需资源(估计 4 433 000 美元)；

(d) 核定 2010-2011 两年期拟订统一的灾后恢复计划和维持布林迪西企业数据中心所需资源(估计 3 392 300 美元)；

(e) 核定 2010-2011 两年期以下款次所需资源, 共计毛额 23 108 900 美元(净额 22 373 600 美元)：第 28D 款(中央支助事务厅)1 416 800 美元；第 29 款(信息和通信技术厅)20 956 800 美元；第 36 款(工作人员薪金税)735 300 美元, 该数额将由 2010-2011 两年期拟议方案预算第 1 款(工作人员薪金税收入)项下的同等数额抵消；

(f) 注意到将提交秘书处各实体灾后恢复和业务连续性综合计划, 包括信息和通信技术灾后恢复计划维持和监测阶段所需资源, 供在 2012-2013 两年期拟议方案预算框架内审议。