



Verwaltungsrat

344. Tagung, Genf, März 2022

Institutionelle Sektion

INS

Datum: 14. Februar 2022

Original: Englisch

Abschlussbericht über die Umsetzung der Informationstechnologie-Strategie 2018–21

Zusammenfassung: Auf seiner 331. Tagung (Oktober–November 2017) genehmigte der Verwaltungsrat die Informationstechnologie-Strategie der IAO (IT-Strategie) für den Zeitraum 2018–21. Die IT-Strategie 2018–21 enthält die zu erbringenden Leistungen, wichtigsten Arbeitsergebnisse, Indikatoren und Zielvorgaben für die drei in der Strategie genannten Ergebnisvorgaben. Das Amt legt jährlich aktualisierte Informationen über die erzielten Fortschritte vor. Gegenstand dieser Vorlage ist das vierte Jahr (2021) des Strategiezeitraums.

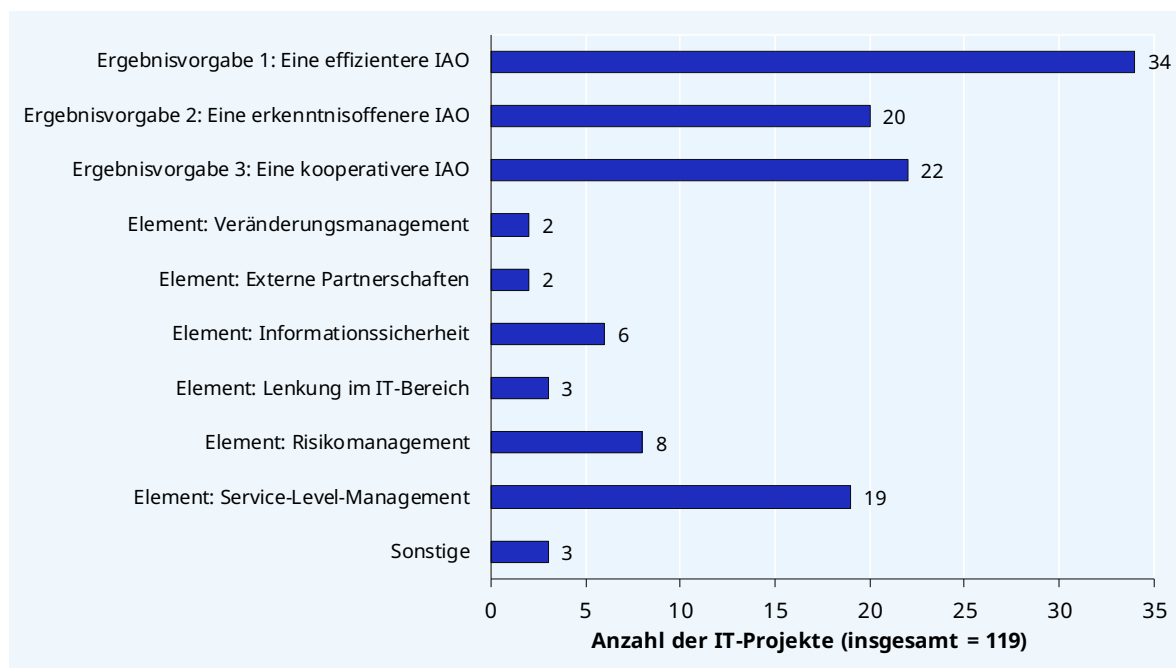
Verfasser: Hauptabteilung Informations- und Technologiemanagement (INFOTEC).

Verwandte Dokumente: GB.331/PFA/5; GB.334/PFA/3; GB.338/PFA/INF/2; GB.341/PFA/INF/2.

▶ Einleitung

1. Die Informationstechnologie-Strategie 2018–21 („IT-Strategie“) ¹ gab eine Vision und einen Fahrplan mit dem Ziel vor, sich rasch weiterentwickelnde Technologien zur wirksameren Unterstützung der Umsetzung amtsweiter Reformen, Strategien und Initiativen zu nutzen. Grundlage der IT-Strategie ist die Bereitstellung eines modernen digitalen Arbeitsplatzes. Die Strategie orientiert sich an drei Ergebnisvorgaben und sechs übergreifenden Elementen. Während dieses Berichtszeitraums war es erforderlich, die Einführung digitaler Technologien und Anwendungen als Reaktion auf die globale COVID-19-Pandemie weiter voranzutreiben.
2. Das Amt erzielte messbare Fortschritte im Hinblick auf die Erfüllung der in der IT-Strategie genannten Ergebnisvorgaben. Im vierten Jahr (2021) der Strategie wurden 119 Projekte durchgeführt. ² Nachstehend findet sich eine Aufschlüsselung nach Ergebnisvorgaben und übergreifenden Elementen der Strategie.

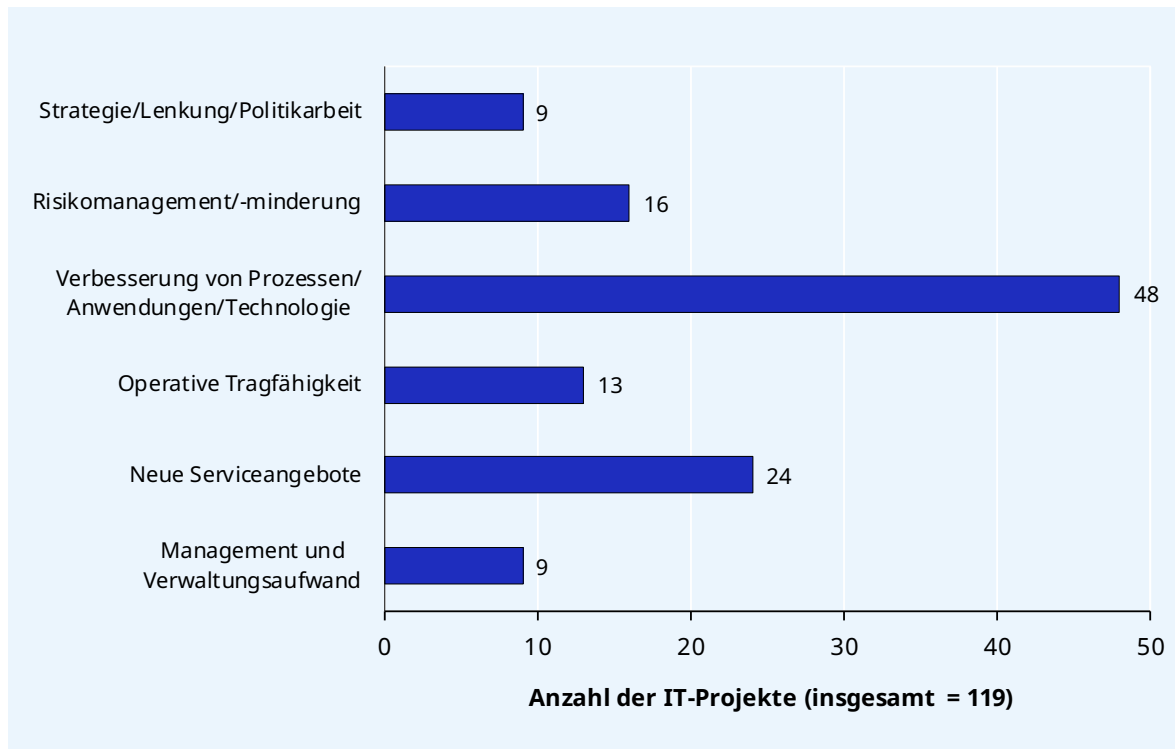
▶ **Abbildung 1. IT-Projekte, aufgeschlüsselt nach Ergebnisvorgaben/übergreifenden Elementen, Arbeitsplan 2021**



3. 72 der 119 durchgeführten Projekte (60 Prozent) betrafen konkret die Bereitstellung neuer Serviceangebote oder erhebliche Verbesserungen zum Nutzen der Bediensteten und Mitgliedsgruppen der IAO. Im nachstehenden Diagramm werden die 2021 durchgeführten Projekte nach Kategorien aufgeschlüsselt dargestellt.

¹ GB.331/PFA/5.

² Eine Projektliste ist abrufbar unter: [Summary of IT initiatives in 2021](#).

► **Abbildung 2. IT-Projekte nach Kategorien, Arbeitsplan 2021**

4. In diesem Fortschrittsbericht werden einige der wichtigsten IT-Projekte vorgestellt, die 2021 durchgeführt und abgeschlossen wurden, gegliedert nach Ergebnisvorgaben, zu erbringenden Leistungen und übergreifenden Elementen der IT-Strategie. Über die Fortschritte gemessen an den Indikatoren für die Ergebnisvorgaben wird alle zwei Jahre Bericht erstattet.³

Ergebnisvorgabe 1: Eine effizientere IAO

5. Die Ergebnisvorgabe 1 der IT-Strategie war Ausdruck der Notwendigkeit, technologische Fortschritte zu nutzen, um die Nutzer der IT-Dienste der IAO besser bei ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen und so die Produktivität, Arbeitsmoral und Vereinbarkeit von Beruf- und Privatleben bei den Bediensteten zu verbessern. Die zu erbringenden Leistungen zielten ab auf die Stärkung mobilen Arbeitens, die Verringerung von Verwaltungsaufwand und -kosten, die Verbesserung und Modernisierung der IAO-Anwendungen, die Verbesserung der Desktop-Erfahrung für die Anwender und die Sicherung einer hohen Verfügbarkeit von IT-Diensten sowohl an der Arbeitsstätte als auch bei Fernarbeit. Ein besonderer Schwerpunkt lag auf der verbesserten Zugänglichkeit und Zuverlässigkeit von IT-Diensten an allen IAO-Standorten.

Zu erbringende Leistung 1.1. Erhöhter Umfang und bessere Verfügbarkeit von IT-Diensten „unterwegs“

6. Zur Vorbereitung der Einführung der Kommunikationsplattform Microsoft Teams wurde Skype for Business durch den Microsoft-Teams-Client als Standardanwendung für textbasierte Konferenzschaltungen (Chats) und Videokonferenzen ersetzt. Dies bot zusätz-

³ Siehe Progress Report on Outcome Indicators for 2020-21.

liche Optionen für bessere Gruppenchats, Konversationsstränge, dynamischere Sitzungen und Videokonferenzen sowie einfache und intuitive Anrufmöglichkeiten und lieferte eine Plattform für eine inhaltsgesteuerte Zusammenarbeit unter Nutzung von Microsoft 365-Anwendungen. Da bei vielen Bediensteten ein erheblicher Teil der Arbeitszeit auf Telearbeit entfiel, wurde auf diese Weise angemessen auf die Nachfrage nach umfassenderen Werkzeugen für die Zusammenarbeit und einem erleichterten Informationsaustausch jenseits herkömmlicher hierarchischer Organisationsstrukturen reagiert. Die Ausmusterung von Skype for Business war der abschließende Schritt vom Einsatz stationärer Kommunikationsstrukturen hin zu einer Cloud-basierten Lösung.

7. Als Reaktion auf den zunehmenden Bedarf an stärker hybrid ausgerichteten Sitzungsmöglichkeiten führte das Amt eine Microsoft-Teams-Meeting-Room-Lösung für Sitzungsräume im Amtsgebäude ein. Diese umfasste ein integriertes, durch ein spezielles Tablet in den Räumen gesteuertes Audio-Video-System. Diese Lösung verwandelte die Sitzungsräume in Teamarbeitsbereiche, die über die Microsoft-Teams-Schnittstelle gesteuert werden können, und ermöglicht den Zugang zu Funktionen der Zusammenarbeit, mit denen die Bediensteten bereits vorher gut vertraut waren.
8. OneDrive ist ein Kernprodukt der Microsoft 365-Produktfamilie. Durch das Verschieben von Daten auf OneDrive haben die Bediensteten mehr Möglichkeiten zur Datenspeicherung. Zudem hat die Anwendung die Betriebskontinuität verbessert, da Dokumente sicher auf dem Laptop von Bediensteten gespeichert und bearbeitet werden können, auch wenn kein Internetzugang vorhanden ist. Die Dokumente werden in die Microsoft 365-Cloud synchronisiert, sobald die Bediensteten eine Verbindung ihres Laptops zum Internet herstellen können. Dies hat sich besonders für Bedienstete hilfreich erwiesen, die von Zuhause aus mit einer schlechten oder häufig abreißen Internetverbindung arbeiten.
9. Viele IAA-Bedienstete beantragen Zugang zu ihrer dienstlichen Office 365-Lizenz von ihren privaten Endgeräten aus. Das Amt führte ein System zur Verwaltung mobiler Anwendungen ein, damit Bedienstete die Microsoft-Office-Anwendungen (Word, Excel, PowerPoint und Teams) privat nutzen können, wobei der Zugang zu allen Daten der IAO weiterhin geschützt bleibt.
10. Im Rahmen eines Pilotprojekts wurde untersucht, ob DocuSign von IAO-Bediensteten zur elektronischen Unterzeichnung von Dokumenten genutzt werden könnte, die an Adressaten außerhalb der Organisation übermittelt werden. An dem Pilotprojekt nahmen Bedienstete aus zehn verschiedenen Arbeitsbereichen in der Zentrale und den Außenämtern teil. Unterschiedliche Nutzungsfälle und Arbeitsabläufe wurden durchgeführt, und die Nutzer erhielten Zugang zu einer DocuSign Testumgebung.
11. Hunderte von Personen haben mittlerweile Dokumente zur Unterschrift oder zur Information erhalten, und knapp 50 verschiedene Formatvorlagen wurden erstellt. Die Pilotgruppe verschickt bereits unterschriebene Dokumente an externe Akteure. Derzeit wird ein Feedback koordiniert, um zu entscheiden, ob DocuSign geeignet ist, den gesamten Bedarf des Amtes an elektronischen Unterschriften zu decken. Dies wird voraussichtlich im ersten Quartal 2022 abgeschlossen sein.
12. Das Amt führte ferner eine Technologie ein, die abonnierte Informationsressourcen für alle außerhalb des Amtsgebäudes, von Zuhause oder in den Außenämtern arbeitenden IAO-Bediensteten reibungslos verfügbar machen soll.

Zu erbringende Leistung 1.2. Eine erweiterte und sicherere Desktop-Erfahrung

13. Der Einsatz von Laptops anstelle von Desktop-Computern war einer der Eckpfeiler der Betriebskontinuität des Amtes während der Pandemie. Aufgrund ihrer Tragbarkeit werden Laptops jedoch leicht gestohlen oder gehen verloren, wodurch das Amt potenziell dem Risiko von Datenschutzverstößen ausgesetzt ist, wenn die Geräte in die falschen Hände geraten. Um dieses Risiko zu verringern, führte das Amt bei allen IAO-Laptops eine Festplattenverschlüsselung durch. Diese Initiative stellt in Kombination mit der Einführung von OneDrive sicher, dass die Daten der Bediensteten vor Diebstahl geschützt sind. Sollte ein Laptop des Amtes gestohlen werden, kann die Produktivität der Bediensteten rasch wiederhergestellt werden, da eine Kopie der Daten schnell in der Cloud abrufbar ist, sobald die Verbindung über ein Ersatzgerät aufgenommen wurde.

Zu erbringende Leistung 1.3. Besser für ihren Verwendungszweck geeignete Verwaltungsanwendungen

14. Um externen Parteien wie Mitgliedsgruppen oder anderen Partnerorganisationen den Zugang zu den Software-Lösungen der IAO sowie eine Zusammenarbeit in einem sicheren Umfeld zu ermöglichen, führte das Amt das IAO-Extranet ein. Diese Plattform erlaubt es dem Amt, Informationen problemlos mit den Partnern der IAO zu teilen, und erleichtert die Zusammenarbeit bei Projektaufgaben als einheitlich und kohärent agierendes Team.
15. Das Projekt zur Aufrüstung des Integrierten Ressourcen-Informationssystems (IRIS) konnte 2021 deutliche Fortschritte verzeichnen und dürfte 2022 planmäßig abgeschlossen werden. Diese Aufrüstung wird die langfristige Nachhaltigkeit dieses zentralen Systems sicherstellen.
16. Obwohl die Ausweitung von IRIS auf alle IAO-Regionen 2019 zum Abschluss kam, wurden bis 2021 weitere Anträge auf Einführung von IRIS an zusätzlichen Projektstandorten gestellt. Dank des Zugangs zu IRIS können die Projektbüros selbst IRIS-Transaktionen vornehmen und sind nicht länger auf die Dienste der Landesbüros angewiesen. Die Fähigkeit, Verwaltungs- und Programmaktivitäten unabhängig auszuführen, sorgt für mehr Kontrolle und Effizienz, da die Bearbeitungszeit verringert wird. 2021 schloss das Amt die Einführung von IRIS an 17 zusätzlichen Projektstandorten ab.
17. Ein Projekt zur Erfassung wesentlicher Informationen über Dienstreisen (Missionsberichte) wurde 2021 eingeleitet und soll 2022 abgeschlossen werden. Die Anwendung wird es den IAO-Bediensteten ermöglichen, regelmäßig Missionsberichte und Protokolle zu wichtigen Sitzungen in einem einzigen Repository zu speichern, das von den IAO-Bediensteten durchsucht und referenziert werden kann, um die amtsübergreifende Weitergabe von Wissen zu verbessern.
18. Die Digitalisierung von Dokumenten, Instrumenten, Repositorien und Formatvorlagen trug maßgeblich zur erfolgreichen Abhaltung der vollständig virtuellen Tagung des Sachverständigenausschusses für die Durchführung der Übereinkommen und Empfehlungen im November–Dezember 2021 bei. Die Automatisierung der Verfahren im Ausschuss stellte eine wesentliche Verbesserung der Arbeitsabläufe dar und erforderte ein konzertiertes und kooperatives Vorgehen der drei Ressorts in der Zentrale. Verbesserungen zur weiteren Straffung der Verfahren wurden 2021 abgeschlossen.
19. 2021 wurde das Verfahren der Hauptabteilung Internationale Arbeitsnormen für die Erhebung von Daten aus den Mitgliedstaaten als Folgemaßnahme zur Erklärung der IAO über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit automatisiert. Diese Digitalisie-

rungsinitiative ermöglichte die Automatisierung eines zuvor manuellen und fehleranfälligen Prozesses. 2022 wird das Amt zusätzliche Anstrengungen unternehmen, um für eine bessere Datenanalyse zu sorgen und die Herausgabe des Abschlussberichts rationaler zu organisieren.

20. 2020 wurde ein Digitalisierungsprojekt durchgeführt, um das Amt in die Lage zu versetzen, ein Verzeichnis der Nutzer von Schulungsprogrammen zu führen, die von der Unterabteilung Qualifikationen und Beschäftigungsfähigkeit in aller Welt bereitgestellt werden. Der Service Tracker wurde erfolgreich in Bangladesch, der Republik Montenegro, der Vereinigten Republik Tansania und der Türkei eingesetzt. Seitdem hat das Instrument das Interesse mehrerer staatlicher und UN-Organisationen geweckt und wird derzeit weiter verbessert, damit eigenständige Versionen des Trackers für jede Organisation bereitgestellt werden können, die eine Vereinbarung mit der IAO hat. Diese Verbesserungen werden voraussichtlich Ende März 2022 abgeschlossen sein.

Ergebnisvorgabe 2: Eine erkenntnisoffenere IAO

21. Die Ergebnisvorgabe 2 der IT-Strategie stand im Zeichen der Notwendigkeit, die Konfigurierung, Struktur und Verbreitung von IAO-Daten zu verbessern, um eine fundiertere Entscheidungsfindung, eine genauere und aktuellere Berichterstattung und eine insgesamt verbesserte operative Wirksamkeit zu ermöglichen. Damit die erwarteten Nutzeffekte der Ergebnisvorgabe 2 realisiert werden können, waren die zu erbringenden Leistungen vor allem auf die Auswertung von Big Data, den Aufbau von Data Warehouses, die Entwicklung personalisierter Dashboards und die Einführung moderner elektronischer Systeme für die Verwaltung von Schriftgut und Webinhalten ausgerichtet.

Zu erbringende Leistung 2.1. Verbesserte Qualität und Nutzung von IAO-Daten

22. Die IAO-Arbeitsgruppe für Transparenz genehmigte den Arbeitsplan für die Umsetzung des ersten Zwischenziels im Hinblick auf die vollständige Einhaltung des Standards der Internationalen Geber-Transparenz-Initiative (IATI). Der IATI-Standard wird von über 800 Organisationen in aller Welt anerkannt und soll die Transparenz der für Entwicklungshilfe und humanitäre Maßnahmen zur Armutsbekämpfung bereitgestellten Ressourcen verbessern. Geplante Verbesserungen betreffen unter anderem die Erfassung und Kartierung der Codes von Projektgebern und geografischen Standorte und die Kennzeichnung humanitärer Projekte in IRIS. Auch die Veröffentlichung von IAO-Daten gemäß dem IATI-Standard wird automatisiert, was eine häufigere Berichterstattung erleichtern wird. Das Zwischenziel ist zu 90 Prozent erreicht und soll Anfang 2022 vollständig erfüllt werden.

Zu erbringende Leistung 2.2. Verbesserte und verwertbare Geschäftsanalytik

23. Zur fortgesetzten Reaktion auf die COVID-19-Pandemie wurde eine Anwendung mit dem Ziel entwickelt, Daten zum Impfstatus von IAA-Bediensteten zu erfassen. Diese Angaben können dann von der Verwaltung genutzt werden, um das Vorgehen bei Fragen im Zusammenhang mit der Rückkehr zur Arbeit und dem IAO-Arbeitsplatz zu koordinieren.
24. Um der Notwendigkeit der Erstellung von Finanzabschlüssen der IAO und von Analyseberichten unter Verwendung der zugrundeliegenden IRIS-Daten wirksam Rechnung zu tragen, führte das Amt die Hubble-Software ein. Dies wird bei der Abfassung der Finanzberichte der IAO, bei der Berichterstattung an den Verwaltungsrat, den Unabhängigen Beratenden Kontrollausschuss und die Internationale Arbeitskonferenz sowie bei der

künftigen laufenden vierteljährlichen oder monatlichen Finanzberichterstattung für die interne Analyse und die Berichterstattung an die Regionalämter dienlich sein.

Zu erbringende Leistung 2.3. Besser für ihren Verwendungszweck geeignete webbasierte Dashboards

25. Das Amt richtete ein Portal für Beschäftigungspolitik ([Employment Policy Gateway](#)) ein, das als Quelle weltweiter Informationen über nationale beschäftigungspolitische Konzepte und Strategien zur Förderung der Jugendbeschäftigung dienen soll. Diese Inhalte richten sich an Regierungen, Sozialpartner, Forschungseinrichtungen, Praktiker und andere Entwicklungsakteure. Das Portal bietet den Nutzern die Möglichkeit der Suche nach bestehenden nationalen Politikkonzepten und Strategien zur Beschäftigungsförderung, und zwar nach Regionen, Ländern und Themen. Dies erlaubt länderübergreifende Vergleiche der nationalen Politikkonzepte und unterstützt die Forschung und Analyse vorhandener Politikinstrumente.
26. 2020 wurde eine Datenbank für die Beobachtungsstelle für Zwangsarbeit (Forced Labour Observatory) angelegt, um Informationen über Systeme von Zwangsarbeit zu erfassen. 2021 wurde eine Datenvisualisierung hinzugefügt, die Anfang 2022 auf der öffentlichen Website der IAO publiziert werden soll.⁴ Dies wird die Bekanntheit des Protokolls von 2014 zum Übereinkommen über Zwangsarbeit, 1930, erhöhen, die nationalen Politikkonzepte und Aktionspläne zur Zwangsarbeit veranschaulichen und einen besseren Einblick in nationale Statistiken bieten.
27. 2021 wurde das Dashboard für eine ergebnisorientierte Arbeitsplanung ([Outcome-Based Workplan dashboard](#)) zur Unterstützung der IAO-Bediensteten bei der Durchführung des Programms und Haushalts für die Zweijahresperiode entwickelt und veröffentlicht. Dieses Instrument hat die Transparenz der IAO-Programmplanung im Amt deutlich erhöht, da die Bediensteten nun in der Lage sind, den strategischen Einsatz von Ressourcen und die Fortschritte bei der Erfüllung der im Programm und Haushalt eingegangenen Verpflichtungen mitzuverfolgen.
28. 2020 wurde eine Anwendung für die Beschaffungsplanung eingeführt. 2021 wurde ein Dashboard mit dem Ziel entwickelt, externen Partnern und internationalen Organisationen im System der Vereinten Nationen einen Überblick über die amtsweiten Beschaffungspläne zu vermitteln. Zudem können IAO-Bedienstete die Beschaffungspläne einsehen, die für ihre jeweilige Abteilung oder ihr Landesbüro relevant sind.

Zu erbringende Leistung 2.4. Besser verwaltete organisatorische Inhalte

29. Im Verlauf des Jahres 2021 nahm das Amt eine umfassende Neustrukturierung des digitalen Repositoriums Labordoc vor, um es an internationale Standards anzupassen. Besonders hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang, dass über ein [spezielles Portal](#) mehr als 12.000 Beiträge aus der *International Labour Review* in den drei Amtssprachen veröffentlicht wurden, um das 100-jährige Jubiläum dieser Publikation zu würdigen.
30. In den ersten 80 Jahren ihres Bestehens gab die IAO ihre Veröffentlichungen ursprünglich nur in gedruckter Form heraus. Um diesen Publikationen mehr Aufmerksamkeit zu verschaffen, macht das Amt nun Inhalte und digitale Bestände aus dem digitalen Repositorium Labordoc für Google und Google Scholar zugänglich.

⁴ Nach ihrer Inbetriebnahme wird die Datenbank abrufbar sein unter: <http://www.ilo.org/flodashboard>.

31. Im Zuge einer Analyse mehrerer Informationssysteme, darunter die Website, das Intranet, Veröffentlichungen sowie Labordoc, wurde eine gemeinsame Systematik von Dokumenttypen erstellt. Dies wird die Weitergabe von Wissen verbessern und dem Amt eine klare, kohärente und fokussierte Verwaltung seiner Veröffentlichungen ermöglichen. Außerdem wurde eine organisatorische Systematik in die vorhandene thematische Systematik integriert, um die Auffindbarkeit von Inhalten im Intranet zu verbessern.

Ergebnisvorgabe 3: Eine kooperativere IAO

32. Mit der Ergebnisvorgabe 3 der IT-Strategie wurde die Notwendigkeit für Bedienstete, Mitgliedsgruppen und externe Partner unterstrichen, technologische Fortschritte zu nutzen, um das Mandat der IAO durch den freieren Austausch von Ideen, das Arbeiten in virtuellen Teams und eine effektivere Zusammenarbeit zu erfüllen. Damit die erwarteten Nutzeffekte der Ergebnisvorgabe 3 realisiert werden können, waren die zu erbringenden Leistungen vor allem auf die Bereitstellung vollständig integrierter digitaler Produkte zur besseren Unterstützung von Wissensaustausch, Teamarbeit und Anwendergemeinschaften ausgerichtet.

Zu erbringende Leistung 3.1. Ausgereiftere Instrumente der Zusammenarbeit zur Unterstützung der inhaltlichen Arbeit

33. Microsoft Teams ist eine Säule der digitalen Strategie der IAO zur Verstärkung der Zusammenarbeit mit internen Mitarbeitern und externen Partnern. Mit der Plattform wird eine gemeinsame, virtuelle Arbeitsumgebung für ortsferne und lokale Nutzer bereitgestellt. Zusätzlich zu den Chat- und Sitzungsfunktionen bietet sie auch die Möglichkeit der gemeinsamen Erstellung von Dokumenten, der Dokumentenverwaltung, einer erweiterten Suche und der Einbindung einer Vielzahl von Anwendungen und Diensten Dritter.
34. Die erste Phase der Einführung von Microsoft Teams für die globale Zusammenarbeit begann 2021 und wurde in drei Außenämtern und vier Hauptabteilungen der Zentrale erfolgreich abgeschlossen. Bei weiteren vier Außenämtern und zwei Hauptabteilungen ist sie derzeit im Gange und soll 2022 fortgesetzt werden.

Zu erbringende Leistung 3.2. Ein auf die Bedürfnisse der Bediensteten entsprechend ihren Aufgaben und Präferenzen zugeschnittenes Intranet

35. Um die mit älteren Intranetseiten verbundenen Risiken anzugehen, wurde eine erste Migration vorgenommen und 2021 abgeschlossen. Außerdem wurde das Intranet von Grund auf neu gestaltet und mit einer neuen Homepage und einer überarbeiteten Navigation versehen, um den Nutzern leichter Zugang zu wichtigen Anwendungen und Diensten zu bieten. 2022 sollen zusätzliche Dienste zur Erstellung erweiterter Inhalte als Informationsgrundlage für die Bediensteten und zur Unterstützung ihrer täglichen Arbeit eingeführt werden.

Zu erbringende Leistung 3.3. Eine verbesserte Website, die den Auftrag der IAO und ihren Beitrag zur Welt der Arbeit wirksamer fördert

36. Das Dashboard der IAO für Entwicklungszusammenarbeit ([ILO Development Cooperation Dashboard](#)) ist ein öffentlich zugängliches Instrument zur visuellen Verfolgung, Analyse und Darstellung von Projekten, Geldgebern und strategischen Zielen der

IAO. Über das Dashboard können Mitgliedsgruppen und Bedienstete der IAO die Projekte, an denen die IAO arbeitet, die Geldgeber der Projekte und die Ziele, die das Amt mit diesen Projekten erreichen will, einsehen. 2021 erhielt das Dashboard zusätzliche Funktionen, um eine erweiterte Filterung von Inhalten im Zusammenhang mit Projekten der Entwicklungszusammenarbeit nach Hauptabteilungen und Themen zu ermöglichen.

37. Die Plattform der IAO für den Wissensaustausch über Kompetenzen und lebenslanges Lernen wurde 2021 verbessert, um die Erstellung von Inhalten in Nicht-Amtssprachen durch automatische Übersetzung zu unterstützen. Externe Nutzer können nun darauf zugreifen und ihre Überlegungen und Ideen beisteuern. Zu den weiteren Verbesserungen zählen Benachrichtigungen über neue Inhalte, erweiterte Länderprofile sowie Mitgliedern vorbehaltene Bereiche für Organisatoren und Teilnehmer von Veranstaltungen. Auch die Such- und Filterfunktionen wurden verbessert, um das Auffinden relevanter Ressourcen zu erleichtern und die Nutzererfahrung insgesamt zu verbessern.
38. Ein webbasiertes Portal zu arbeitsrechtlichen Bestimmungen in Handelsabkommen ([Labour Provisions in Trade Agreements Hub](#)) wurde eingerichtet, um Forscher, Interessenträger und Mitgliedsgruppen, die sich mit Handels- und Arbeitsmarktfragen befassen, zu unterstützen. Das Portal bietet ein Toolkit für die Analyse wichtiger Indikatoren für menschenwürdige Arbeit, Zugang zu arbeitsrechtlichen Bestimmungen in Handelsabkommen und eine Plattform zur Verbreitung von Informationen über Projekte im Bereich Handel und menschenwürdige Arbeit und von Erkenntnissen aus entsprechenden Forschungs- und damit zusammenhängenden Aktivitäten.

Synergien und übergreifende Elemente

Informationssicherheit

39. Identitätsdiebstahl (eine Handlung, bei der ein Dritter in böswilliger Absicht einen Benutzernamen und ein Passwort stiehlt, um sich virtuell als ein anderer Benutzer auszugeben) ist eine einfach zu begehende Straftat mit geringem Risiko und hohem Gewinn und eine Bedrohung für alle Menschen, die das Internet regelmäßig für ihre Arbeit oder für private Interessen nutzen. Bedienstete internationaler Organisationen sind ein sehr sichtbares und leichtes Ziel für derartige Handlungen. Die Multi-Faktor-Authentifizierung ist ein Verfahren, bei dem ein Benutzer während der Anmeldung aufgefordert wird, sich neben dem Passwort mit einer weiteren Identifizierung auszuweisen. Dies ist der wirksamste Weg, die Organisationen und die betreffende Person vor solchen Angriffen zu schützen. 2021 wurde die Einführung der Multi-Faktor-Authentifizierung für alle Bediensteten der IAO abgeschlossen.
40. Um Informationssicherheit in die Cloud-Computing-Technologien der Organisation zu integrieren, führte das Amt 2020 eine Cloud-basierte Plattform für die Verwaltung und Analyse von Sicherheitsdaten ein. Die Migration der Client-basierten Schutzsoftware auf die Laptops und Server der IAO wurde im ersten Quartal 2021 erfolgreich abgeschlossen. Sie ermöglichte dem Amt die Nutzung ausgelagerter Dienste im Bereich Informationssicherheit (Managed Information Security Services) und eines rund um die Uhr betriebenen Security Operations Center (SOC) für die Erkennung von Vorfällen und für Gegenmaßnahmen. Dieser Dienst ist besonders wichtig für die Außenämter und Projektbüros der IAO, die außerhalb der Kernarbeitszeiten der Zentrale arbeiten.
41. Die Risiken im Bereich Cybersicherheit werden vom Risikomanagementausschuss als strategische Risiken für die IAO eingestuft. Es ist daher wichtig, die Gefährdung der IAO durch entsprechende Risikofaktoren kontinuierlich zu messen. Um die Entwicklung im

Zusammenhang mit Akteuren zu überwachen, die mit ihren Cyberbedrohungen internationale Organisationen ins Visier nehmen, hat das Amt die Zusammenarbeit mit UN-Partnern über die gemeinsame gesicherte Plattform (Common Secure Threat Intelligence Service) des Internationalen Rechenzentrums der Vereinten Nationen verstärkt. Zusätzlich zum Peer-to-Peer-Austausch von Informationen über Bedrohungen hat die IAO einen automatisierten Austausch von Gefährdungsindikatoren eingeführt. Dadurch können potenzielle Sicherheitsvorfälle schneller erkannt und Cyberrisiken im Risikokontext der Organisation verortet werden.

42. Ein zweiter Faktor im Zusammenhang mit Cyberrisiken ist die Messung der Schwachstellen der Informationssysteme, der damit verbundenen Prozesse und der Systemnutzung. Es wurde ein Verfahren für das Schwachstellenmanagement eingeführt, das Branchenstandards und der bewährten Praxis entspricht. Darüber hinaus wurde ein automatisiertes Scannen der im Internet exponierten Informationssysteme auf Sicherheitsrisiken implementiert, um eine Überwachung der Risikoexposition zu ermöglichen und die Wahrscheinlichkeit der Ausnutzung kritischer Schwachstellen zu verringern. Die Ergebnisse des Schwachstellen-Scannings fließen in die Prozesse des IT-Veränderungs- und Konfigurationsmanagements sowie in den Softwareentwicklungsprozess ein.

Lenkung im IT-Bereich

43. Als Reaktion auf die im Rahmen der Zertifizierung ISO 27001 abgegebenen Auditempfehlungen zu Prozessverbesserungen begann das Amt mit der Einführung von Dashboards zur Anzeige der wichtigsten Leistungsindikatoren für die Informationssicherheit, die durch wesentliche Risikoindikatoren ergänzt werden. Dies wird alle für die Geschäftsprozesse Verantwortlichen und Dateneigentümer bei der risikobasierten Entscheidungsfindung unterstützen und die Überwachung der Einhaltung der IAO-Richtlinien und der Datenschutzerfordernungen von Gebern und Durchführungspartnern erleichtern.

Service-Level Management

44. Als Ersatz für das derzeitige Ticketingsystem des Service Desk ausgewählt, das das Ende seiner Lebensdauer erreicht hat, wurde eine neue Technologie ausgewählt. Sie bietet ein Workflow-Management, das eine reibungslose Bearbeitung von Anfragen in der gesamten Organisation ermöglicht, den Bediensteten einen besseren Überblick über den Bearbeitungsstand verschafft und verbesserte Datenanalysefunktionen bereitstellt. Bei der Eingabe der Anfragen werden sachdienliche Artikel aus der Wissensdatenbank eingeblendet, sodass die Bediensteten für viele Probleme Lösungen finden dürften, ohne zusätzliche Hilfe in Anspruch nehmen zu müssen. Die Wissensdatenbank wurde bereits installiert, und das neue Ticketingsystem wird im ersten Quartal 2022 in der Zentrale und im weiteren Verlauf des Jahres in den Außenämtern in Betrieb gehen.
45. 2021 wurde ein Dienst zur Erstellung eines Systemabbilds für Laptops des Amtes vor ihrem Einsatz in Außenämtern eingeführt. Die Geräte müssen nun nicht mehr in einem unterstützenden Landesbüro vorbereitet werden, bevor sie an die Endnutzer ausgeliefert werden (die möglicherweise an einem Projekt in einem anderen Land oder einer anderen Stadt arbeiten). Das Amt geht davon aus, dass sich durch diesen Service die Zeit, die für die Auslieferung von Geräten an Bedienstete an entfernten Standorten benötigt wird, erheblich verkürzt wird, sobald die Probleme in der Lieferkette für elektronische Bauteile endgültig gelöst sind.
46. Zudem wurde 2021 ein neues Notfall-Benachrichtigungssystem eingeführt. Diese Lösung bietet wichtige Benachrichtigungsfunktionen für Bedienstete im Krisenfall. Sie

hat sich als äußerst nützliche zusätzliche Möglichkeit erwiesen, das Personal über Änderungen hinsichtlich der Präsenzpflcht am Arbeitsplatz während der Pandemie zu informieren.

Veränderungsmanagement

47. Als Reaktion auf die Pandemie aktualisierte die Partnerschaft Research4Life rasch ihre globalen Schulungs- und Kapazitätsaufbaumaßnahmen. 2021 leistete das Amt Beiträge zu vier von Research4Life angebotenen offenen Massen-Online-Kursen (MOOC), davon drei in englischer und einen in französischer Sprache. An den Kursen nahmen 2.637 Personen aus Ländern mit niedrigem und mittlerem Einkommen teil.
48. In Zusammenarbeit mit der Cornell University Law Library und Research4Life-Partnern koordinierte das Amt außerdem Webinare für Forscher in Ländern mit niedrigem und mittlerem Einkommen, um sie zu einer erfolgreicherer Suche nach Informationen zu Rechtsfragen zu befähigen.
49. Begleitend zur Einführung der Microsoft 365-Collaboration-Suite im Jahr 2021 erweiterte das Amt sein Angebot an Endnutzerschulungen zum Thema Informationstechnologie. Insgesamt wurden 239 virtuelle Informationsveranstaltungen durchgeführt, davon 117 in englischer, 68 in französischer und 54 in spanischer Sprache.
50. Telearbeit war auch 2021 eine wichtige Arbeitspraxis im Amt und ging mit einer verstärkten Nutzung von Online-Tools und -Informationen einher. Das Intranet der Hauptabteilung Informations- und Technologiemanagement wurde täglich aktualisiert. Dies war anscheinend von Nutzen für die Bediensteten, die diese Seiten im Laufe des Jahres 188.000 Mal aufriefen. Das Amt erstellte außerdem 106 Video-Tutorials, mit denen die Bediensteten bestimmte neue Technologiethemata nach eigenem Tempo durcharbeiten können. Auch auf diese Videos wurde häufig zugegriffen (21.260 Aufrufe).

Externe Partnerschaften

51. Auch 2021 arbeitete eine Reihe erfahrener IT-Fachkräfte der IAO in verschiedenen Ausschüssen, Beratungsgremien und Netzwerken der UN mit, darunter:
 - Netzwerk für Digitales und Technologie des Koordinierungsrats der Leiterinnen und Leiter der Organisationen des Systems der Vereinten Nationen
 - Besondere Interessengruppe der Vereinten Nationen für ERP (Enterprise Resource Planning)
 - Verwaltungsausschuss und Beratende Gruppe des Internationalen Rechenzentrums der Vereinten Nationen
 - Gemeinsames gesichertes Netzwerk des Internationalen Rechenzentrums der Vereinten Nationen
 - Arbeitsgruppe für die Strategie der Vereinten Nationen zur Inklusion von Menschen mit Behinderungen
 - Besondere Interessengruppe der Vereinten Nationen für Informationssicherheit
 - Bibliotheks- und Informationsnetzwerk der Vereinten Nationen für den Wissensaustausch
52. Im Einklang mit dem Bekenntnis des Amtes zur Partnerschaft Research4Life waren IAO-Bedienstete mit der Verwaltung des Programms für einen weltweiten Online-Zugang zu

rechtlichen Informationen (Global Online Access to Legal Information, GOALI) beauftragt und beteiligten sich gemeinsam mit anderen Organisationen an der Verwaltung der Dienste, die zum Aufbau von Forschungskapazitäten und zur Bereitstellung wissenschaftlicher und akademischer Inhalte für Nutzer in Ländern mit niedrigem und mittlerem Einkommen angeboten werden. 2021 wurde das Inhaltsportal von Research4Life modernisiert, was die Nutzererfahrung verbesserte. Die IAO arbeitete in diesem Bereich mit den vier anderen in der Partnerschaft vertretenen Organisationen – der Weltgesundheitsorganisation (WHO), der Ernährungs- und Landwirtschaftsorganisation der Vereinten Nationen (FAO), der Weltorganisation für geistiges Eigentum (WIPO) und dem Umweltprogramm der Vereinten Nationen (UNEP) – sowie mit den Bibliotheken der Cornell University und der Yale University zusammen.

Risikomanagement

- 53.** Das IT-Risikoregister der IAO wurde 2021 aktualisiert. Jedes ermittelte Risiko wurde einer Folgenabschätzung unterzogen, um die Wahrscheinlichkeit dieser Risikoereignisse und ihre potenziellen Konsequenzen zu bestimmen. Eine beträchtliche Zahl von Abhilfemaßnahmen wurde durchgeführt, um sicherzustellen, dass das Restrisiko für alle 14 identifizierten Risiken innerhalb akzeptabler Grenzwerte (niedrig oder mittel) bleibt.
- 54.** Im Programm und Haushalt für die Zweijahresperiode 2022–23 sind Mittel in Höhe von 4,5 Millionen US-Dollar für die Verbesserung des Intranets der IAO (beispielsweise zur Erweiterung der Inhalte und Bereitstellung von Funktionen der Zusammenarbeit) sowie zur Einführung eines amtsweiten elektronischen Systems für die Schriftgutverwaltung vorgesehen.⁵ Dies wird das allgemeine Management und die Nachhaltigkeit kritischer Daten der IAO verbessern.

⁵ Programm und Haushalt für die Zweijahresperiode 2022–23, Abs. 57.