
ICANN78 | Reunión General Anual – Presentación del nuevo Portal de viajes de la ICANN para pasajeros financiados
Miércoles, 25 de octubre de 2023 – 04:00 a 05:30 HAM

RIA OTANES:

Hola a todos y bienvenidos a la Presentación del nuevo Portal de viajes de la ICANN para pasajeros financiados. Mi nombre es Ria Otones, y soy la coordinadora de participación remota para esta sesión.

Tengan en cuenta que esta sesión se está grabando y se rige por los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN.

Durante esta sesión, las preguntas o comentarios enviados en el chat solo se leerán en voz alta si se formulan de la forma adecuada, tal y como se indica en el chat. Leeré las preguntas y comentarios en voz alta durante el tiempo establecido por el presidente o el moderador de esta sesión.

Si desean hacer una pregunta o comentario verbalmente, por favor levanten la mano. Cuando se les ceda la palabra, tengan la amabilidad de activar su micrófono y hacer uso de la palabra. Por favor, digan su nombre para que conste en actas y hablen con claridad y a un ritmo razonable. Silencien el micrófono cuando terminen de hablar.

Esta sesión incluye una transcripción automática en tiempo real. Tengan en cuenta que esta transcripción no es oficial ni autoritativa. Para ver la transcripción en tiempo real, hagan clic en el botón Closed Caption (Subtitulado) de la barra de herramientas de Zoom.

Nota: El contenido de este documento es producto resultante de la transcripción de un archivo de audio a un archivo de texto. Si bien la transcripción es fiel al audio en su mayor proporción, en algunos casos puede hallarse incompleta o inexacta por falta de fidelidad del audio, como también puede haber sido corregida gramaticalmente para mejorar la calidad y comprensión del texto. Esta transcripción es proporcionada como material adicional al archivo, pero no debe ser considerada como registro autoritativo.

Para garantizar la transparencia de la participación en el modelo de múltiples partes interesadas de la ICANN, les solicitamos que inicien sesión en las sesiones de Zoom con su nombre completo. Por ejemplo, un nombre y un apellido o apellidos. Si no se registran con su nombre completo, pueden ser retirados de la sesión.

Con esto, cedo la palabra a Josh Baulch, que nos acompaña a distancia. Josh, le cedo la palabra.

JOSH BAULCH:

Gracias, Ria. Como mencionó Ria, mi nombre es Josh Baulch, y los acompañaré en la presentación de hoy. Lamento no estar con ustedes en persona y tener que participar a distancia desde mi habitación en el hotel, pero no quería compartir mis gérmenes con ustedes. Así que se los agradezco.

El Equipo de Viajes de la ICANN se complace en anunciar nuestro nuevo Portal de Viajes para Pasajeros Financiados, que se pondrá en marcha en 2024. Esta nueva plataforma les facilitará el proceso para viajar, desde la bienvenida y la incorporación como nuevo viajero hasta el simple seguimiento de sus reservas y el intercambio de información de viaje.

El objetivo de esta sesión es ofrecerles un avance especial y explicarles muchas de las nuevas funciones. También conocerán los próximos cambios que deben tener en cuenta en los próximos meses.

Cabe señalar que en esta sesión no trataremos el proceso de selección de pasajeros financiados ni cómo convertirse en un pasajero

financiado. Consulten los grupos individuales para obtener más información sobre cómo convertirse en pasajeros financiados.

Si tienen preguntas, haremos pausas, así que levanten la mano y llevaremos un micrófono o abriremos Zoom para que puedan hacer sus preguntas.

Bien. Dicho esto, vamos al grano. Veamos la pantalla.

VIDEO:

[sonido de música]

JOSH BAULCH:

También nos gustaría extender un especial agradecimiento a [Yvonne] Edwards, con quien muchos de ustedes probablemente han trabajado, y que ha ayudado a apoyar los viajes de la ICANN este año durante nuestra transición, y su apoyo ha sido muy apreciado. Así que gracias, [Yvonne], y te deseamos lo mejor en tus futuros emprendimientos.

Tenemos a Joseph aquí en la sala. Por favor, saluda, Joseph. Y también tenemos a Ria, que coordina la sala virtual. Ria, si no te importa, puedes saludar. Y ellos nos ayudarán con las preguntas y respuestas a lo largo de la sesión.

Y como decía el video, mi nombre es Josh, y soy el afortunado gerente que llega a trabajar con este fenomenal equipo y las increíbles hazañas que logran en cada reunión de la ICANN. Si no les importa, me encantaría dedicarles un aplauso.

JOSH BAULCH:

Empecemos con algunos datos curiosos sobre los viajes de la ICANN. Esta es una parte interactiva, así que vale el aviso. Pero va a ser de elección múltiple, así que prepárense. Bien.

Entonces, ¿cuántas millas aéreas volaron la organización de la ICANN y los pasajeros financiados en 2019? Levanten la mano si creen que a) 3 millones de millas aéreas. Si están en línea, utilicen la función de reacción para enviarnos el emoji de aplauso. Bien. Y luego los que piensen b) con 7 millones de millas aéreas. Los que estén en Zoom, envíennos un emoji de pulgar hacia arriba. ¿Y qué tal c) con 12 millones de millas aéreas? Los que estén en Zoom, envíennos un emoji de corazón. Y, por último, d) 28 millones de millas aéreas. Los que estén en Zoom, envíennos el emoji de risas.

Vaya, tenemos algunas respuestas variadas en la sala. Puedo ver a través de la cámara.

RIA OTANES:

En la sala...

JOSHUA BAULCH:

¿Están listos para ver quién tiene razón?

ORADOR NO IDENTIFICADO:

[inaudible].

JOSHUA BAULCH:

D. Eso es correcto. La organización de la ICANN y los pasajeros financiados volaron la friolera de 28 millones de millas aéreas en 2019. Eso es igual a 5,7 años de vuelo constante para una persona. O para ponerlo en otro contexto, eso es igual a 59 viajes de ida y vuelta a la luna.

Bien. ¿Probamos con otra? Los que se hayan equivocado en la última, aquí tienen la oportunidad de redimirse. ¿Cuántos correos electrónicos procesó al mes el equipo de viajes de la ICANN, formado por dos personas, en 2019?

Levanten la mano si creen que a) 1133 emails por mes. Si están en línea, envíennos el emoji de aplauso. ¿Y qué tal la opción b) con 923 correos electrónicos al mes? Los que estén en Zoom, envíennos un emoji de pulgar hacia arriba. ¿Y qué tal la opción c) con 4633 correos electrónicos al mes? Los que estén en Zoom, envíennos un emoji de corazón. Y por último, ¿cuántos de ustedes piensan que son 2743 correos electrónicos al mes? Los que estén en Zoom, envíennos un emoji de risas.

Bien. ¿Listos para ver quién tiene la respuesta correcta? Redoble de tambores, por favor. Opción C, 4633 correos electrónicos al mes en promedio. Eso son más de 220 correos al día. Quiero que asimilen esta idea. Piensen en ello. ¿Cuántos correos electrónicos manejan ustedes al día, o cuánto tiempo tardan normalmente en leer o responder un correo electrónico?

El oficinista promedio envía unos 40 correos electrónicos al día y recibe unos 121 relacionados con el trabajo. No sé a ustedes, pero a mí me

duele la cabeza solo de pensar en leer o responder más de 200 correos electrónicos al día. Hablaremos más al respecto más tarde.

Así que quiero profundizar en cómo hemos llegado hasta aquí con la modernización del proceso de viajes de la ICANN. Hoy hablaremos sobre todo el trabajo que la organización de la ICANN y el equipo de viajes han estado realizando desde la pandemia y durante la pandemia, y de cómo estamos transformando nuestro proceso de viajes pasando de un sistema manual y fragmentado a un enfoque más eficiente.

Pero me estoy adelantando. Empecemos por el principio. Quiero contarles dónde empezó todo esto. Imagínenselo. Marrakech, 2019, en una pequeña sala de reuniones donde la dirección de la ICANN reconoció las inquietudes del personal de la ICANN y de la comunidad sobre nuestro proceso de viajes. Los líderes querían comprender mejor los problemas.

Esto condujo a un proceso de revisión interna que comenzó en octubre de 2019, que marcó el inicio de nuestro Proyecto de Modernización de Viajes. Este proyecto fue dirigido por Joseph con mi apoyo y el de Ria, y el de muchos otros miembros del personal de la ICANN durante los años siguientes. La primera fase del Proyecto de Modernización de Viajes en 2020 comenzó con el mapeo de todo el proceso de viajes. Esta fue una oportunidad para identificar las brechas y los desafíos.

Joseph trabajó con algunos miembros del equipo increíblemente talentosos, Steve Allison y Hilary Jin en el Departamento de Ingeniería y Tecnología de la Información de la ICANN, quienes dedicaron horas y horas para extraer información de todos los procesos dentro de la

ICANN para ejecutar un viaje para un pasajero financiado por la ICANN, e incluso para los que viajan del personal de la ICANN a quienes el Equipo de viajes también brinda apoyo.

Después de meses de trabajo, los resultados de este proceso de mapeo fueron asombrosos y constituyeron la base de lo que les presentamos hoy. En esta pantalla verán algunos de los mapas de los procesos. Algunos de estos mapas incluían los procesos de incorporación de un nuevo viajero, la reserva de un billete de avión, la emisión de un billete de avión, la gestión del proceso de viáticos y estipendios, la gestión de los cambios ad hoc en los viajes, las cuentas a pagar e incluso la elaboración de informes sobre las métricas de los viajes.

Al final, estos muchachos elaboraron 22 mapas de procesos, que incluyen 14 procesos específicos solo para los pasajeros financiados, además de otros 10 subprocesos dentro de esos 14 mapas.

Ahora bien, quisiera tener tiempo para profundizar en estos mapas, porque a mí personalmente me encantan, sobre todo como persona orientada a las operaciones. Pero queremos llegar a lo más interesante. Así que nos limitaremos a una muestra rápida.

La revisión consistió en identificar las brechas y los desafíos. Todo este proceso de mapeo y revisión reveló varias brechas y desafíos a lo largo de nuestro proceso de viajes. La revisión interna destacó los problemas con la experiencia del usuario y la incorporación a la ICANN como pasajero financiado. Algunos de los temas principales que se hicieron evidentes a lo largo de esta revisión fueron que nuestros procedimientos de viaje para recopilar y procesar la información del

pasajero son en gran medida manuales y obsoletos. Y esto afectó su experiencia como viajero, ya sea como pasajero financiado o incluso como pasajero del personal de la ICANN.

Estos sistemas y aplicaciones se han ido improvisando a lo largo de los últimos 25 años, creando una primera experiencia sin cohesión y a menudo involuntaria y abrasiva de la ICANN. Y ya sabemos lo rápido que cambia la tecnología.

Otro tema que no era claramente visible en la documentación del proceso en sí, pero que se hizo evidente en las sesiones de comentarios, fue la falta de visibilidad global. Ese panorama de 360 grados sobre el estado actual de los viajeros dentro del proceso de viajes para todos los involucrados, incluidos los pasajeros financiados (ustedes), los solicitantes del personal y la organización de la ICANN en su conjunto.

Lo que quiero decir con esto no es solo que usted, como viajero, no sabe necesariamente qué está pasando con el estado de la reserva de su vuelo de forma continua o si su hotel se ha reservado ya o no; sino que, además, el personal de apoyo de la ICANN tampoco tiene una visibilidad clara al respecto. Y para completar este panorama de 360 grados, el personal de viajes de la ICANN no sabe si ha obtenido su visado o cuándo tiene previsto facilitarnos sus datos bancarios.

Esto da lugar a innumerables actualizaciones y solicitudes de información por correo electrónico, no solo de ustedes como viajeros, sino también del personal de apoyo: preguntas de nuestros agentes de viajes, preguntas de los departamentos internos, lo que no hace otra

cosa que aumentar la ineficacia de los procesos y la saturación de los canales de comunicación.

¿Recuerda el volumen de 4600 correos electrónicos al mes que mencionamos antes? Como viajeros que son ustedes mismos, nada de esto debería sorprendernos. Y veo que algunas personas están de acuerdo con estos puntos.

Así que ahora quiero hablar de los datos en sí y de lo que llamamos puntos de contacto e ineficacia relacionada. Nos referimos a los puntos de contacto como encuentros en los que se intercambia información o datos transaccionales durante el proceso de viaje de cada pasajero.

Por ejemplo, cada vez que a lo largo del proceso había que tocar, actualizar o compartir información se consideraba un punto de contacto. Y esto se hará evidente en solo un momento. En 2019, cada pasajero financiado tuvo un promedio de 293 puntos de contacto por viaje, lo que se traduce en la friolera de 617 000 puntos de contacto para el año para que solo dos miembros del personal de la ICANN los gestionen. También hay un componente de personal de la ICANN que se puede ver en la lista. Todo esto suma una cantidad significativa de recursos.

Tal vez se pregunten por qué mostramos datos de 2019 y estamos en 2023. Bueno, esto se debe principalmente a que este fue el último año completo de datos antes de la pandemia sobre el que tuvimos que hacer nuestro análisis. Como se destacó anteriormente con nuestra pregunta de datos curiosos, el Equipo de viajes procesó más de 55 000 correos electrónicos en 2019.

Los correos electrónicos fueron contados y procesados como entrantes o salientes por el servicio de Apoyo para viajes, incluidos los de los viajeros, el personal de la ICANN, el personal de apoyo, los agentes de FCM, los correos electrónicos automatizados de FCM y otros proveedores externos. En el sistema actual, no existe un procesamiento prioritario de los correos electrónicos, aparte de la clasificación básica de los mismos. Y si agregamos un sistema de tickets, podemos reducir a la mitad el tiempo que se dedica a los correos electrónicos. El oficinista promedio dedica el 28 % de su semana laboral al correo electrónico.

Y así llegamos a los resultados, las recomendaciones y las mejoras. En mayo de 2021, empezamos con la segunda fase, que se centraba en esas recomendaciones y en las soluciones a las carencias y desafíos que habíamos identificado.

Nuestra revisión interna recomendó modernizar y estandarizar nuestros procedimientos actuales; mejorar la seguridad de los datos; y, por ejemplo, garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE y de la Ley de Privacidad de los Consumidores de California (CCPA), así como automatizar la mayor cantidad posible de nuestros procesos manuales, al tiempo que se buscaba garantizar que nuestro programa de viajes fuera escalable en función de las demandas del momento y asegurar la continuidad del programa de viajes desde el punto de vista de la dotación de personal.

La recomendación también hacía hincapié en la necesidad de una base de datos centralizada adecuada y un mejor sistema de comunicación para una visibilidad y priorización claras. Aunque me encantan las hojas

de cálculo de Google, no constituyen una base de datos. Y el correo electrónico básico no es un sistema de comunicación de nivel empresarial.

A través de este Proyecto de Modernización de Viajes, estamos racionalizando nuestros procesos, reduciendo los puntos de contacto generales y mejorando la visibilidad global para todos, para garantizar una experiencia de viaje más fluida.

La revisión había identificado específicamente 59 áreas de oportunidad de mejoras. Treinta y una de ellas se abordarán en nuestro nuevo Portal para pasajeros financiados. La base de datos centralizada, el sistema de tickets y las funciones de proceso actualizadas supondrán un importante ahorro de tiempo. Las 28 oportunidades restantes se han mitigado con cambios en los procesos internos.

Ahora, estamos en la fase tres: implementación. Esta es la parte emocionante. A lo largo de este año, muchos departamentos de la ICANN están colaborando para poner en práctica estas 59 recomendaciones. Esto culminará con el lanzamiento de nuestro nuevo Portal para pasajeros financiados en 2024, que proporcionará una experiencia de usuario fluida. Permitirá a los viajeros realizar un seguimiento de su estado, actualizar sus registros y comunicarse de forma eficiente con el equipo de viajes. Funcionará en conjunción con otras plataformas para compilar todas las interacciones de procesamiento de datos en una sola base de datos.

Pero, para que quede claro, no se trata de sustituir herramientas como Concur o agencias como FCM, sino de reunir todo en un solo lugar para

facilitar el acceso, el control y la gestión de datos tanto para ustedes como para nosotros.

Esta potente herramienta mejorará significativamente el proceso de viajes para todos los implicados. La ICANN se ha asociado con Zoho CRM para que sea nuestro principal sistema de gestión de bases de datos para Pasajeros financiados, utilizando la plataforma Creator de Zoho para el propio portal de viajes y Zoho Desk para las comunicaciones y el servicio de asistencia. Estamos muy contentos de poner esta herramienta en línea para poder brindarles un mejor apoyo a ustedes, la comunidad de la ICANN, en nuestra misión.

Con eso, me gustaría hacer una pausa y dedicar un momento para cualquier pregunta que puedan tener sobre cómo hemos llegado hasta aquí. Y una vez que terminemos con esta pequeña sección de preguntas, pasaremos directamente a mostrar las características de este nuevo Portal para pasajeros financiados.

Joseph y Ria, les cedo la palabra a ustedes para que respondan a las preguntas.

RIA OTANES:

Si alguien tiene alguna pregunta, hay una... ah, Joseph. Un segundo, Josh. ¿Está encendido?

VANDA SCARTEZINI:

Sí. La mía no es realmente una pregunta, sino un agradecimiento a Joseph porque llevo aquí 23 años y Joseph siempre me lleva adonde necesito ir. Así que un aplauso para él. Y también me gustaría agradecer

a Josh, todas las estadísticas que me ha dado. Gracias por los números que usamos en DNS Mujeres. Fue un gran aporte, y lo devolveré porque he hecho un montón de encuestas. Así que devuelvo otra información para que sigamos adelante. Gracias.

JOSH BAULCH: Muchísimas gracias por eso. Y también agradezco al Equipo de viajes. Trabajan muchas horas y muy arduamente. Y el agradecimiento llega muy lejos con ellos, así que gracias.

TIM SMITH: Hola. Muchas gracias por investigar esto, y me intriga que hayan estado trabajando en esto desde 2019. Eso es muy alentador. Eso es estupendo. Y me muero por tener más información.

Pero tan solo una aclaración, ¿debo entender que siguen con Concur y con FCM?

JOSH BAULCH: Sí, eso es correcto. Esas plataformas están vinculadas, básicamente, con muchos de los sistemas operativos de la ICANN por el momento. Pero la ICANN realiza revisiones periódicas de las agencias de viajes, por lo que esas rutinas normales continuarán. Pero por lo que estamos hablando hoy aquí, los sistemas de back-end seguirán siendo los mismos en relación con Concur y FCM como agencia de viajes.

ABDELDJALIL BACHAR BONG: Hola a todos. Me llamo Abdeldjalil. Vengo del Chad. Así que unas palabras. Tan solo necesito agradecer al equipo de viajes porque es la primera vez que veo a Joseph. Es mi primera vez. Así que todo el tiempo [inaudible] correo electrónico, pero es la primera vez que lo veo. Así que muchas gracias por lo que están haciendo para traernos aquí y a todo el mundo. Muchas gracias.

Y en cuanto a la plataforma, a veces es difícil tratar de hacer la reserva a través de la plataforma porque [siempre] envió un correo electrónico al personal y ayuda. Así que la plataforma, creo que es difícil [ponerse al día] en todo porque recibo un montón de mensajes de la gente de mi comunidad. Además, creo que con la plataforma es difícil de [ponerse al día]. Así que es fácil enviar un correo electrónico al personal para que responda [entonces] con la plataforma. Muchísimas gracias.

JOSH BAULCH: Sí. Gracias.

EDUARDO DIAZ: Eduardo Díaz aquí, solo para ponerle una cara a un nombre. Tengo una pregunta sobre Concur. Busco vuelos fuera de Concur. Hay vuelos disponibles. Cuando voy a Concur a buscarlos, nunca aparecen. Entonces, uno acaba llamando a FCM y ellos los encuentran. ¿Hay alguna razón para ello? Es una pregunta para usted Josh [inaudible].

JOSH BAULCH: Sí. Seremos capaces de ayudar al respecto. Uno de los resultados que esperamos es que con la plataforma en marcha, se liberará tiempo para

que Joseph y Ria y Salih sean capaces de proporcionar más información relacionada con esto porque sí que ofrecemos algún tipo de capacitación.

Para ser honesto, como usuario de Concur, hay algunas pequeñas manipulaciones que hay que aprender con el sistema para tratar de conseguir los vuelos que se buscan específicamente. Pero, sí, eso es algo que esperamos que libere más tiempo para permitir que el Equipo de viajes, realmente, pueda interactuar y ayudar y brindar apoyo al respecto, para poder encontrar realmente lo que necesitan.

Y, Joseph, no sé si hay algo que desee agregar sobre este tema también.

JOSEPH DE JESUS: No. Lo ha dicho todo muy bien. Gracias.

ADEBUNMI AKINBO: Gracias. Soy Akinbo para que conste en el registro. Debería acostumbrarme a lo del registro de todos modos. ¿Ria?

RIA OTANES: ¿Sí?

ADEBUNMI AKINBO: Bien. Solo quería ponerle un nombre a esa cara. Por eso la llamé. Muchísimas gracias por eso.

Mi propia sugerencia es el horario. Mañana, mi vuelo está programado para las 8:00 a. m. No estoy tan seguro de ganarle al tráfico o al tren

hacia el aeropuerto. Y mientras veníamos, tuvimos algún retraso con el primer vuelo, y luego perdimos la conexión. Y no fueron muy amables con nosotros. Nos enviaron al tren, y tuve que participar en mis reuniones desde el tren, que de todas formas eran como alternativas. Pero, por favor, ayúdenos. Gracias.

JOSH BAULCH:

Gracias.

RIA OTANES:

Gracias. Por favor, envíennos una nota, al buzón de ayuda al viajero. Gracias.

Perdón. ¿Puedo leer una pregunta que plantearon en el chat?

ALFREDO CALDERON:

Seguro. Adelante.

RIA OTANES:

Gracias. Esta pregunta es de Abdulrahman Abotaleb. "¿Este nuevo modelo está dedicado y especificado solo para la ICANN, o ya se aplicó en algún otro lugar antes?".

JOSH BAULCH:

Esa es una gran pregunta. Se los agradezco. En realidad, esto se ha personalizado para la ICANN. Hemos pasado probablemente alrededor de los últimos ocho meses revisando y trabajando para asegurarnos de que coincida con todo el mapeo de procesos que les mencioné.

Porque, por mucho que parezca que reservar un viaje debería ser tan sencillo como ir al sitio web de Delta, buscar los vuelos que desean, pulsar "Reservar", pagar y ya está, en un entorno corporativo, en realidad eso tiene alguna complicación adicional. Ese proceso es único y tiene muchos pasos individuales. Y eso es realmente lo que hemos creado en este sistema.

Y lo que ustedes verán cuando lleguemos a la demostración es probablemente el 25 % de lo que se ve en la parte frontal, que es en realidad solo alrededor del 25 % de lo que realmente está pasando. El 75 % restante está tras bastidores, ya sea a través del Departamento Jurídico, de Finanzas, de Recursos Humanos o de cualquiera de los departamentos de la ICANN que ayudan a brindar apoyo a la función de viajes y el Programa de pasajeros financiados.

Espero que esto responda a la pregunta. Esto es personalizado, y es por eso que está llevando un poco más de tiempo implementarlo. Es porque estamos realizando las pruebas beta y asegurándonos de que no haya errores. Y voy a ser honesto, podemos ponerlo en marcha, y puede haber algunas cosas que encontramos durante todo el proceso. Pero estamos tratando de revisarlo para asegurarnos de que no nos quede nada pendiente en el lanzamiento inicial. Gracias por la pregunta.

RIA OTANES:

Gracias. Y tenemos otra pregunta o comentario.

ALFREDO CALDERON:

Soy Alfredo Calderón. Soy un nuevo miembro del NomCom. Mi pregunta está relacionada con el itinerario, y les voy a exponer mi caso concreto. Cuando viajé de Estados Unidos a Europa, y fui a París, solo tenía 90 minutos para mi vuelo de conexión. Y el departamento de viajes probablemente no sabía para llegar al vuelo de conexión tras cruzar la frontera, había una larga, larga, larga, realmente larga cola, así que perdimos nuestro vuelo de conexión. Y nos volvieron a reservar para cuatro o cinco horas más tarde para llegar aquí a Hamburgo.

Así que mi sugerencia es que cuando diseñemos el programa, por favor, por favor, por favor, asegúrense de que tenemos tiempo suficiente para llegar a los vuelos de conexión, porque es la primera vez que voy a Hamburgo a través de París, y no sabía que eso podría ocurrir. Si lo hubiera sabido, habría optado por aprobar una planificación diferente. ¿Bien? Así que es algo que deberían informarnos para evitar estas situaciones.

Llegué al hotel el mismo día. De lo contrario, tendría que haber pasado la noche en París. Gracias.

JOSH BAULCH:

Sí. Gracias por el comentario. Intentamos tener en cuenta todos estos factores. Lamentablemente, el mundo de los viajes no es tan preciso en los horarios como quisiéramos. Y así, en algunos casos, tenemos alteraciones en los viajes. Y, lamentablemente, hemos visto una cantidad de interrupciones de viajes sin precedentes desde el final de la pandemia, dado que muchas aerolíneas y aeropuertos están luchando con el personal y diversos problemas.

Así que aunque les hubiéramos programado una escala de dos o tres horas, la situación no habría cambiado. Pero, para nosotros, lo más importante es cómo podemos reaccionar ante esas situaciones y asegurarnos de que puedan llegar hasta aquí.

Pero son cosas importantes y esperamos que, al liberar algo de tiempo del equipo de viajes, podamos ayudar con más cosas de tipo educativo para ayudar a los que viajan por primera vez o a los nuevos viajeros a comprender que los itinerarios con menos de 90 minutos de escala no son realmente prácticos en muchos aeropuertos internacionales. Y cosas por el estilo.

Ahora, podemos hacer todo lo posible con las agencias de viajes y asegurarnos de que no ocurran cosas así. Intentamos evitarlo en la medida de lo posible, pero a veces ocurre. Le agradezco sus comentarios y seguiremos trabajando para incorporar este tipo de información a lo largo de todo el proceso. Gracias.

EDUARDO DIAZ:

¿Puedo intervenir? Tan solo tengo curiosidad, ya saben, cuando se habla del flujo de la revisión interna, si ustedes pensaron en incluir algunos de los miembros de la comunidad en ese proceso. Porque, en realidad, somos los usuarios de los sistemas que ustedes crean. Eso incluye al personal interno, pero también a la comunidad.

Perdón. Es mi teléfono. Alguien que pide dinero.

JOSH BAULCH:

Sí, gracias por esa...

EDUARDO DIAZ:

Gracias.

JOSH BAULCH:

...pregunta. Adelante. Disculpen. Pensé que estaba esperando a alguien para poder hablar. Sí, gracias. Y el Equipo de viajes en realidad ha incluido... Hemos tomado todas las opiniones en los comentarios que hemos recibido de los viajeros en los últimos años, que es realmente lo que puso en marcha todo esto en el primer lugar de revisar todo ese proceso, simplemente entenderlo.

Y realmente, desde nuestro punto de vista, tuvimos que verlo desde una especie de cuestión operativa e interna a resolver al principio. Así que eso es realmente lo que están viendo aquí, es tratar de entender y obtener la eficiencia operativa en su lugar y luego revisarlo.

Pero tenemos una cantidad significativa de comentarios de la comunidad y los pasajeros financiados. A lo largo de los años que llevamos con esto, podemos repasar los miles de correos electrónicos que hemos recibido al respecto. Así que se los agradezco.

Y este es siempre un diálogo abierto. Y los comentarios seguirán llegando, y los recomendamos. Y esto es siempre en gran medida una experiencia de aprendizaje para todos nosotros y, en particular, con la dinámica cambiante de la industria de viajes. Viajar en 2018 y 2019 es muy diferente a viajar en 2022 y 2023. Siendo yo mismo un viajero muy experimentado, definitivamente puedo hablar de muchos de esos puntos diferentes allí.

No veo ninguna otra pregunta en la fila. ¿Estamos listos para pasar a la demostración?

RIA OTANES:

Sí. Por favor, adelante, Josh.

JOSH BAULCH:

Bien. Gracias. Bien. Así que nuestro equipo ha trabajado incansablemente para recuperar los comentarios de ustedes, los viajeros, a lo largo de los años, comprendiendo sus puntos débiles para crear el Portal para pasajeros financiados para que sea su ventanilla única para todo lo relacionado con los viajes de la ICANN.

Hoy les ofreceremos un avance de lo que está por venir y esperamos que estén tan entusiasmados como nosotros por utilizar esta nueva herramienta desarrollada solo para ustedes. El Portal para pasajeros financiados de la ICANN consolida toda la información sobre la financiación de sus viajes, como el billete de avión, el hotel y los viáticos, en un único panel de control.

Este es un ejemplo de la pantalla de inicio de los eventos actuales que pueden tener como pasajeros financiados. Simplificación del embarque, ahora todo en un solo lugar. Indicadores de estado codificados por colores para saber en qué punto del proceso de reserva de viajes se encuentra.

Uso de códigos de color del semáforo para indicar que el rojo requiere una acción por su parte, el amarillo indica una acción por parte de la ICANN o un estado de espera. Por ejemplo, a la espera de una reserva o

confirmación de hotel. Y, por último, el verde indica que han terminado o que la tarea se ha completado. El color gris significa que no les corresponde para ese evento concreto.

Entre las principales características del portal se incluyen un proceso de incorporación organizado, un resumen o panel de eventos, estados basados en el progreso, envío de reembolsos y asistencia técnica.

A continuación, destacaremos algunas de las principales funciones de incorporación. Nuestro objetivo es que su incorporación sea lo más organizada posible. Hemos vinculado su inicio de sesión a su cuenta única de la ICANN. Cuando inicien sesión en su cuenta de la ICANN, habrá un nuevo mosaico para el Portal de apoyo para viajes. Estos mosaicos estarán visibles para que todos los pasajeros financiados que cumplan los requisitos puedan empezar a utilizarlos.

Es importante tener en cuenta que esto no estará visible hasta que el sistema entre en funcionamiento para ustedes. Así que los que estén probando la versión beta, lo verán. Pero otros, si se conectan ahora mismo, no lo verán.

El proceso de incorporación se ha dividido en tres pasos visuales fáciles de seguir: proporcionar sus datos personales, los formularios requeridos por la legislación estadounidense y los datos bancarios. Los viajeros más experimentados pueden actualizar esta información en cualquier momento, dado que sus datos bancarios pueden cambiar, o si se muda, o cualquier otra cosa que pueda cambiar con su información personal.

Veamos ahora la página de resumen de Eventos actuales. El panel de eventos consolida toda la información de sus viajes en un solo lugar y proporciona transparencia en la financiación de sus viajes. Podrán ver a qué categorías se han asignado sus fondos para viajes. Veremos estas vistas con mayor detalle en un par de diapositivas.

Pueden ver sus eventos anteriores y las asignaciones de fondos que se han procesado a través de este portal. Entonces, si tienen reembolsos o cualquier otra cosa que necesiten volver para consultar, aquí es donde pueden hacerlo. Entendemos que la organización de viajes puede ser compleja, y puede ser difícil hacer un seguimiento de todo lo que está pasando.

Desde el panel de eventos actuales, seleccionando el evento del Día de la Aceptación Universal, como en nuestro ejemplo, puede ver los detalles principales del evento. Aquí es donde entra en juego el estado basado en el progreso. Les ofrece la transparencia y el control que necesitan para gestionar su viaje de forma eficaz.

Así que aquí se puede ver amarillo y la visa, por lo que hay una acción que debe realizarse. Hay acción que debe realizarse en el viaje aéreo, hotel, comidas. Si ustedes son pasajeros financiados de los viajes aéreos, hoteles, a los viáticos, el estado actual de su reserva se actualiza en tiempo real. Así que ustedes lo están viendo. No están esperando a que alguien lo actualice. Toda la información está siendo rastreada en tiempo real. Así que cuando el equipo de viajes realiza una actualización, o FCM o alguien reserva sus viajes, toda esa información se captura en vivo aquí.

No hay necesidad de rebuscar en los correos electrónicos de confirmación. La información que necesitan está aquí, en el panel de control. Este es un ejemplo del proceso de visado para viajes. También podrán solicitar asistencia si su visado es denegado. Así que ustedes puede ver en la pantalla, ustedes tienen la recopilación de documentación, solicitud de visado presentada, el hecho de que estamos a la espera de su cita de visado, y luego el visado aprobado. Y ustedes, como viajeros, podrán darnos su opinión cuando este proceso haya terminado.

O en una situación en la que no se requiera un visado, ustedes ya estarán autorizado para el siguiente paso. Y como pueden ver aquí en la pantalla, incluso si por algún error, hay un punto en el que decimos que no necesitan visado, pero en realidad sí lo necesitan, pueden seguir haciendo clic en el botón "Necesito una visa".

Si sus reservas están pendientes, sabrán exactamente por qué y qué pueden hacer para acelerar el proceso. Esto muestra un ejemplo de su resumen de Información de viaje aéreo. Pueden ver la clase de viaje, las fechas, el ID del proyecto y el aeropuerto que se les asignaría. También pueden conectarse para configurar su perfil de Concur o para administrar Concur desde este punto.

Aquí tienen un ejemplo de la información del hotel con su asignación de hotel, las fechas de entrada y salida, su número de confirmación y un documento descargable de confirmación del hotel. Y, por supuesto, cualquier nota especial que pueda ser importante para su reserva de hotel.

Aquí se incluye el desglose de comidas e imprevistos. En función de la asignación que su grupo les haya proporcionado, esto puede indicar un viático o un estipendio. También les indicará los datos de pago y cuándo están previstos los depósitos.

De nuevo, todo esto está vinculado a todo lo que sucede en el back-end. Una vez que todos los lotes estén listos y enviados a Finanzas, verán la información aquí y en la pantalla.

Otra mejora importante es que ahora pueden enviar sus solicitudes de reembolso directamente en el portal. Todos sabemos lo tedioso y complicado que puede ser el proceso de reembolso: rebuscar entre los recibos, rellenar formularios y esperar las aprobaciones. Ahora pueden seleccionar para qué reunión desean presentar el reembolso y cargar los recibos o facturas en tiempo real.

Además, tendrán la transparencia y el historial de todos los reembolsos enviados, junto con el estado de cada solicitud y la confirmación del pago. Y de nuevo, también podrán verlo en la información pasada. Así que si un evento ya se ha cerrado y todavía están esperando los reembolsos, podrán volver atrás y mirar...

BIKRAM SHRESTHA: [inaudible].

JOSH BAULCH: Bikram, si me permite, le pido que siga y silencie el micrófono. Gracias.

Entonces, el servicio de asistencia es una de las mejoras más interesantes para nosotros, porque esto fue diseñado para proporcionarles la capacidad de conectarse con nosotros de manera más eficiente. El servicio de asistencia es su primer punto de contacto. El servicio de asistencia les proporcionará un apoyo de varios niveles para garantizarles la mejor experiencia posible mientras navegan por el Portal de apoyo para viajes de la ICANN.

Nuestro nuevo servicio de Apoyo para viajes de la ICANN está diseñado para ofrecerles una experiencia integrada, eficiente y fácil de usar de principio a fin. Desde una incorporación organizada hasta el estado de las reservas en tiempo real, reembolsos sin problemas y un completo servicio de asistencia, tenemos cubiertas todas sus necesidades en materia de viajes.

Hablemos ahora del cronograma de lanzamiento. Nuestro cronograma de lanzamiento continuará con pruebas internas durante noviembre y diciembre, mientras que comenzaremos las pruebas beta con un pequeño grupo objetivo de viajeros.

A partir de enero de 2024, planificamos un lanzamiento suave para los primeros grupos que envíen sus listas de pasajeros financiados. En febrero, lanzaremos el servicio a todos los viajeros, incluidas las sesiones educativas y de capacitación, y en marzo se prevé el lanzamiento completo, que incluirá todos los eventos más pequeños, las reuniones presenciales a las que todo el mundo asiste para todos los pasajeros financiados.

Por lo tanto, permanezcan atentos a las comunicaciones de ICANN Travel para obtener todos los detalles importantes que necesitarán para preparar sus futuros viajes con la ICANN y prepárense para un proceso de viaje simplificado. Tendrán más noticias nuestras a principios de 2024. Así que gracias por dedicar su tiempo con nosotros hoy y escuchar acerca de cómo hemos llegado hasta aquí y sobre los nuevos y emocionantes cambios que se avecinan en ICANN Travel.

Nos gustaría abrir el turno de preguntas. Así que muchas gracias y cedo la palabra.

CLAIRE CRAIG:

Hola, Josh, Ria, Joseph. Mi nombre es Claire Craig. Soy la actual secretaria de LACRALO y entrante en el ALAC. Quisiera agradecer al Equipo de viajes por todo lo que han hecho por mis viajes.

Y mi pregunta se refiere a uno de los problemas que tuve, que no vi en el nuevo sistema, y que el Equipo de viajes lo resolvió bastante bien, que es que ustedes hablaron de reembolsos, pero eso era reembolsos de sus gastos.

Pero, ¿qué sucede en el caso de que no se pueda viajar y la ICANN ya haya proporcionado los fondos? ¿Tiene que pasar por el proceso manual del correo electrónico, lo que me ocurrió dos veces por diversas razones? El Equipo de apoyo para viajes, una vez más, se ocupó muy bien de la situación. Pero no lo he visto en este nuevo portal. Gracias.

JOSH BAULCH:

Claire, gracias por la pregunta, y gracias por los elogios al equipo. Se trata de un problema un poco atípico para nosotros, por lo que no está integrado directamente en el portal en este momento. Pero tendremos en cuenta los comentarios y veremos si se puede mejorar el proceso para las excepciones que se produzcan.

ABDULKARIM OLOYEDE:

Muchísimas gracias. Quería saber dos cosas. La primera es la emisión de la factura. Y tengo ese problema ahora porque acabo de recibir un correo electrónico. Estaba intentando comprar una casa, y me pedían mi cuenta bancaria, la cual yo les proporcioné. Y me preguntaban por este dinero de la ICANN. ¿Para qué es? Les expliqué, pero me dijeron que querían una factura. Así que intenté explicarles que: ¿cómo iba a dar una factura?

¿Es posible incorporar una factura al sistema? Esa es la primera pregunta.

Y la segunda es la línea de ayuda. Normalmente, para algunos de nosotros, cuando Estados Unidos está despierto, nosotros estamos durmiendo. Cuando estamos durmiendo, es cuando Estados Unidos está despierto. Y a veces es difícil cuando hay problemas de horarios, especialmente cuando tienes que ir a la embajada o necesitas algo. Para cuando Estados Unidos se despierta, la embajada ya está cerrando.

Así que, ¿es posible incorporar algo a la línea de ayuda que pueda ser realmente de 24 horas? Gracias.

JOSH BAULCH:

Sí. Se los agradezco. Voy a responder primero a la segunda parte de la pregunta, y luego dejaré que Joseph responda a la primera.

La segunda parte de la pregunta es que estamos muy contentos de incorporar a Salih, que está en Estambul (Turquía), lo que amplía nuestro horario. Así que tenemos a Ria, que se encuentra en EE. UU., pero en Washington D.C., y entonces tienen a Joseph que está en Los Ángeles.

Ahora mismo tenemos cerca de 18 horas de cobertura de las 24 horas. Así que nos estamos acercando. Hemos ampliado el equipo de dos personas, Ria y Joseph, a tres. Estamos trabajando lentamente para ampliarlo a las 24 horas. Solo habrá unas pocas horas sin conexión.

Le agradezco mucho el comentario, y lo hemos tenido en cuenta porque opinamos lo mismo que usted sobre la dificultad de trabajar siempre con el horario de Los Ángeles. Así que estamos haciendo cambios en ese sentido, y deberían ver ese impacto en el futuro, dado que Salih se acaba de incorporar a nosotros en las últimas dos semanas y se está poniendo al día con la singularidad de la ICANN.

Joseph, le cederé la palabra para que responda a la primera parte de la pregunta.

JOSEPH DE JESUS:

Me pondré en contacto con él sobre la factura de esa parte, dado que no tengo muy claro cuál era la pregunta.

JOSH BAULCH: Perfecto. Gracias. Siguiente pregunta.

JUDITH HELLERSTEIN: Hola. También quiero dar las gracias al equipo por su ayuda a lo largo de los años. Mi pregunta es, y puede que Josh ya lo sepa, ¿han investigado si el nuevo portal de viajes es [WCAG] 2.0 o AAA? Y debido a la gran dependencia de lo visual, ¿se han asegurado de que se tenga en cuenta a las personas con discapacidad?

Y, sobre todo, a la hora de probar el formulario, ¿hay alguna empresa que se encargue de las pruebas para asegurarse de que siga estando accesible para todo el mundo y de que todo el mundo pueda utilizarlo?

JOSH BAULCH: Judith, le agradezco mucho la pregunta. Y esto es algo que la ICANN ha adoptado como práctica estándar para avanzar con cualquier nueva aplicación, que es específicamente la razón por la que mencioné el hecho de que contratamos a Zoho para este producto en particular. Y así, una de las cosas de revisar...

Ahora, en el portal de viajes en sí, hay algunas personalizaciones que hemos realizado allí. Así que definitivamente tendremos que mirar para asegurarnos de que cumple con los requisitos. Pero la forma en que la plataforma está diseñada desde el propio Zoho es para asegurarse de que allí esté el cumplimiento de la accesibilidad.

Así que, Judith, lo que puedo hacer es trabajar contigo un poco fuera de línea para proporcionar algunos detalles adicionales que no tengo delante de mí en este momento. Pero puedo proporcionar información adicional al respecto.

Y esta es una de esas cosas. Hay un par de cosas que no hemos compartido. Una de ellas, por ejemplo, es que tenemos la intención de que este portal sea multilingüe, pero en principio no lo vamos a poner en marcha porque queremos asegurarnos de que el sistema funcione correctamente y que los cimientos estén correctos, antes de empezar a agregar el aspecto multilingüe.

Pero ese era uno de los aspectos fundamentales que queríamos lograr, porque somos conscientes de que el inglés no es la lengua materna de todos los que a menudo son pasajeros financiados. Así que queríamos facilitar las cosas a todos. No lo hemos destacado aquí específicamente porque no está listo para su exhibición.

Pero es algo que queremos hacer, y estamos haciendo todo lo que podemos para tenerlo listo para el primer lanzamiento para que todos puedan verlo. Pero puede ser una de esas cosas que queremos asegurarnos de que hacemos bien, así que si no está listo y si no está en el punto que sentimos que proporciona un activo a lo que estamos haciendo, entonces podemos aplazar el lanzamiento de esa característica particular hasta que esté 100 % en el objetivo.

Gracias, Judith. Se lo agradezco. Y aprecio sus inquietudes y para asegurarnos de que seguimos manteniendo el camino correcto y

asegurarnos de que estamos haciendo esto equitativo para que todos para puedan acceder de manera justa.

ALFREDO CALDERON: ¿Puedo continuar?

RIA OTANES: Sí.

ALFREDO CALDERON: Bien. Gracias. Quiero agradecer al personal y a todos los que nos han ayudado desde que estoy en la ICANN. Mi pregunta se refiere a la fecha de lanzamiento. Si he entendido bien, ¿se lanzará durante la reunión ICANN79 o para la ICANN79?

JOSH BAULCH: Esa es una gran pregunta. Parece un poco confuso. El objetivo es simplemente que se lance para la reunión ICANN59. Como saben, hacemos todas las reservas de viajes con bastante antelación para la reunión ICANN59, perdón, ICANN79, que será en marzo. Así que el objetivo es tener todo listo.

La única razón por la que me he puesto un poco en guardia al respecto es que si encontramos algún problema importante o algo que nos impida lanzarlo globalmente a todos a la vez, es posible que hagamos grupos más pequeños. Pero la intención es lanzarlo para todo el mundo.

Lo ideal sería hacerlo a mediados de enero, pero queremos asegurarnos de que se realicen todas las pruebas y de que todo funciona como es debido.

ALFREDO CALDERON:

Bien. Gracias por la respuesta, Josh. Pero entonces, para aquellos que necesiten visados, podría ser un problema porque podrían tener que iniciar el proceso mucho antes de eso. Gracias.

JOSH BAULCH:

Sí. Esa es una gran pregunta. Y de hecho, si van a meetings.icann.org, el proceso de visado ya está abierto con las cartas de invitación en ese sitio. Así que esto va a requerir un poco de un enfoque por capas a esto, que tendremos algunos procesos antiguos que todavía se implementen porque tiene toda la razón. El plazo para la obtención de visados de EE. UU. es muy largo, por lo que el proceso ya está abierto y listo para funcionar. Así que si ustedes son pasajeros financiados y están buscando las cartas de invitación para el visado, pueden iniciar ese proceso allí. Gracias.

RIA OTANES:

Josh, ¿podemos responder una pregunta en línea?

JOSH BAULCH:

Sí, adelante.

RIA OTANES: Esta pregunta es de Abdulrahman Abotaleb. "¿Incluirá el sistema la información antigua de los eventos anteriores a la implantación del sistema?"

JOSH BAULCH: Esa es una gran pregunta. Lamentablemente, no. La información que estará en el sistema será desde ese punto de partida. Así, por ejemplo, la reunión ICANN79 será el primer evento que se introduzca allí. No quisimos revisar e intentar incorporar información antigua porque estamos haciendo todo en un proceso muy diferente.

Desearía poder guiarlos a través del back-end y todas las automatizaciones que están ocurriendo allí porque eso ha revolucionado la forma en que el Equipo de viajes trabajará. Y por lo tanto, no podemos incorporar esa información antigua. Pero será, a partir de ese momento, que la información estará en el sistema.

RIA OTANES: Gracias. Adelante, por favor.

THOMAS LENOX-CONYNGHAM: Hola, buenas tardes. Mi nombre es Thomas Lenox-Conyngham, y no tengo ninguna pregunta. Tan solo quiero invitarlos a todos a mi casa, Anaverna en Irlanda, A91 V253. Es un lugar encantador, y le encanta recibir gente interesante. Y parece que hay un grupo de gente agradable, multinacional y cosmopolita aquí. Son tiempos muy oscuros en el mundo ahora mismo, así que si alguien busca refugio, también se lo ofreceré. Muchísimas gracias.

Ah, compartiré un dicho en irlandés con ustedes. Go n-éirí an bóthar leat agus slán abhaile. Significa: "Que el camino sea exitoso para ti y te lleve a salvo a casa". Gracias.

JOSH BAULCH:

Gracias.

RAYMOND MAMATTAH:

Hola. Me llamo Raymond y soy de Ghana. Quisiera dar las gracias al Equipo de viajes por el gran apoyo que nos han prestado a todos. Realmente hay que felicitarlos por el gran trabajo que han estado haciendo.

Mi pregunta es: ¿por qué no incluimos en las reservas el servicio de recogida en el aeropuerto? Porque viniendo de Ghana, todos los grandes hoteles ofrecen el servicio gratuito de recogida en el aeropuerto. Así que creo que deberíamos acordarnos de incluirlo si es posible. Porque cuando, por ejemplo, tuvimos la Asamblea General en Ghana, dijeron que no había recogida en el aeropuerto. Pero yo les dije que en Ghana todos los hoteles lo proporcionan. Y cuando lo comprobaron, era cierto. Y eso se hizo posible para cualquiera que llegara al hotel.

Así que mi pregunta es sobre la recogida en el aeropuerto y el servicio de transporte para la gente. Gracias.

Así que lo que realmente les recomiendo que hagan es proporcionar esa información a sus líderes y abogar para que ellos hagan los cambios de reglas en consecuencia. Gracias por la pregunta.

Bien. Muchísimas gracias. No he visto nada sobre hoteles en el nuevo sistema, así que ¿van a incorporar alojamiento en hoteles, especialmente para reuniones que no sean las reuniones normales de la ICANN? Gracias.

Gracias. Puede que haya pasado por alto esto rápidamente, pero tenemos una sección sobre hoteles que lo cubrirá. Así que gracias por el comentario, y está incluido.

Y tenemos otra pregunta en el chat. Abdulrahman Abotaleb. "Al principio de la implementación de este sistema, ustedes, como Equipo de viajes, podrían tener un doble trabajo y esfuerzos con muchos correos electrónicos de nuevo, dado que los viajeros no tienen suficiente experiencia en el nuevo sistema. Mi pregunta es, ¿cuánto

creen que este sistema podría reducir su interacción directa con los viajeros? En otras palabras, ¿cuál es la cantidad promedio de correos electrónicos con los que prevén tener que lidiar eventualmente?"

JOSH BAULCH:

Esa es una gran pregunta. Lo que anticipamos que sucederá en realidad es reducir nuestros correos electrónicos a la mitad. Ahora, eso no tiene por objeto reducir nuestras interacciones con los viajeros. Su objetivo es hacerlo más eficiente, porque lo que veíamos era que, por ejemplo, si no habían visto la confirmación de su hotel, podían enviar un correo electrónico y decir: "Oye, ¿se ha reservado mi hotel?". Y entonces, al no necesariamente obtener una respuesta de inmediato, se puede enviar otro correo electrónico.

Así que lo que esperamos que esto haga es permitir que se tenga más información al alcance para tener esa información. Y luego, con este nuevo sistema de tickets, lo que nos permitirá hacer... en el antiguo sistema de correo electrónico, básicamente, si usted se imagina que acaba de tomar todos los correos electrónicos, si usted los había impreso, y si yo viniera y simplemente los tiraba en su escritorio. No hay orden. No hay clasificación. Solo tienes que verlos uno por uno.

Lo que el sistema de tickets nos permitirá hacer es clasificar esos correos por temas y por urgencia. Es decir, si tienen algo como "Estoy atrapado en un aeropuerto y parece que tendré que pasar la noche" o "He perdido una de mis escalas", algo de carácter urgente, pueden marcarlo. Irá directamente a la parte superior de la cola para el Equipo

de viajes, que lo verá a primera hora cuando empiece su turno y podrá ayudar.

Y también, si piensan en su Workday, sé que hay algunos aspectos en los que si saltan de correo electrónico a correo electrónico a correo electrónico, que van por todo el lugar. Podrían estar enviando un correo electrónico relacionado con visados, otro con hoteles, otro con vuelos.

Lo que intentamos es hacer las cosas un poco más operativas para que, a primera hora de la mañana, Ria solo se ocupe de los visados. Irá a la cola de solicitudes de visado y atenderá todos los correos electrónicos o todas las solicitudes relacionadas con visados. Porque a menudo, las respuestas son muy similares entre ellos, por lo que podemos revisarlos más rápido cuando usted los revisa. Y luego la siguiente pista podría ser reservas de vuelos.

Esperamos que a través de estos cambios operativos podamos ver eficiencias que se verán afectadas con todos los demás, y que todos ustedes verán esas mejoras también.

Agradezco la pregunta, y esperamos que no reduzca las comunicaciones positivas con los propios viajeros. Y en realidad esperamos que al reducir el correo electrónico, podamos aumentar la educación y ayudar a responder realmente algunas de las preguntas que ustedes puedan tener a lo largo del proceso y que nunca hemos sido capaces de responder de una manera de calidad.

RIA OTANES: Gracias, Josh. No parece que tengamos más preguntas. Ah, una más. Un segundo.

TIM SMITH: Muchas gracias. Tan solo me preguntaba, y tal vez no es algo que ustedes puedan proporcionar en este momento, pero me pregunto sobre el proceso, supongo, en un nivel muy alto. Para cualquiera que necesite un visado, ¿el proceso de planificación del viaje comienza una vez que se aprueba el visado? Porque si el visado no está aprobado, obviamente no se puede tramitar ningún viaje. Esa es una pregunta.

Supongo que la otra pregunta, cuando uno entra en Concur y empieza a intentar planificar un viaje, ¿en qué momento interviene la agencia de viajes? Son cosas que no tengo muy claras. Y creo que algo de eso no cambia con su nuevo proceso. No sé si otros piensan lo mismo, pero podría ser útil para intentar entenderlo un poco mejor. Gracias.

JOSH BAULCH: Sí. Muchas gracias por eso, Tim. Esto realmente se reduce a los mapas de proceso, porque cada uno de esos pasos va a ser diferente para los diferentes viajeros. Por ejemplo, para los que están esperando visados, porque a menudo los visados no llegan hasta una o dos semanas antes del comienzo del evento. En esos casos, a menudo las cosas se hacen en paralelo.

Es posible que, durante el proceso, tengamos que reservar vuelos y hoteles. Ahora, hay algunas cosas que no son necesariamente

transparentes, de cara a ustedes, pero hay cosas que están sucediendo tras bambalinas que estamos reservando espacios.

Y una de las cosas es que potencialmente podríamos compartir muchos de los mapas del proceso que revelan ese tipo de información. Es un proceso muy bien documentado de cuando esos diferentes pasos suceden. Hay un montón de condiciones que ocurren junto con los diferentes procesos.

Pero eso es realmente lo que esperamos, que este sistema les dará visibilidad a ustedes como viajeros individuales y donde se encuentran en esos pasos y hacer que ustedes no se sientan como si estuvieran constantemente en esa espera / limbo constante, que las cosas parecen que van mucho más rápido de lo que lo han hecho en el pasado. Porque hay cosas que se están moviendo constantemente en el extremo posterior, pero eso no siempre se traduce en ser visible para usted como el viajero financiado.

Así que espero que este portal lo permita. Y en algún momento, también, tal vez ustedes y yo podamos conectar fuera de línea, y podamos explicar algo de esto.

RIA OTANES: Tenemos otra pregunta.

ORADOR NO IDENTIFICADO: Bien. Mi nombre es [inaudible]. Quisiera agradecer a Joseph también. He visto la mayoría de sus correos sin ver su rostro. Ahora puedo unir los dos.

Mi pregunta es, ustedes tienen un presupuesto para todos, pero yo quiero viajar, hacer varias ciudades. Y el dinero de la ICANN, tal y como yo lo veo, no cubre ese viaje. Entonces, en el portal que están diseñando, ¿hay alguna posibilidad de decir: "Permítanme tener más dinero", o "En lugar de darme un asiento en clase turista, quiero uno con espacio para las piernas un poco más largo? Denme más dinero". ¿Existe esa facilidad, esa oportunidad, para [inaudible] [los fondos] que se supone que debo utilizar?

JOSH BAULCH:

Agradezco la pregunta. Y esta es en realidad otra de esas preguntas en las que tengo que remitirme a los SO-AC y a los líderes de la comunidad que establecen las normas y prioridades para la financiación y cómo se asigna todo eso. El Equipo de viajes es en realidad el grupo que lo facilita, pero no somos los que decidimos las asignaciones o qué cosas se asignan, qué nivel de viajes, ese tipo de cosas.

Por lo tanto, los invito a que hagan llegar esos comentarios a sus líderes, dado que son ellos los que en última instancia toman esas decisiones y deciden esas cosas.

Les agradezco de verdad todas estas magníficas preguntas, y ya se nos ha pasado el tiempo. De nuevo, gracias a todos por participar, y realmente esperamos lanzar este portal para ustedes. Y les proporcionaremos más información en los próximos meses.

Muchas gracias a todos por dedicarnos su tiempo esta tarde, y les deseamos a todos una noche maravillosa. Muchísimas gracias.

RIA OTANES:

Gracias. Pueden detener la grabación. Gracias.

[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]