
ICANN78 | AGM – Знакомство с новым порталом ICANN для оплачиваемых командировок
Среда, 25 октября 2023 года, 4:00 – 5:30 по гамбургскому времени

РИЯ ОТАНЕС (RIA OTANES): Я приветствую всех на знакомстве с новым порталом Интернет-корпорации по присвоению имен и номеров (ICANN) для оплачиваемых командировок. Меня зовут Рия Отанес, и на этом заседании я буду менеджером дистанционного участия.

Пожалуйста, помните о том, что это заседание записывается, и придерживайтесь стандартов ожидаемого поведения ICANN.

В ходе этого заседания вопросы и комментарии, отправленные через чат, будут зачитываться только в том случае, если они правильно оформлены, как указано в чате. Я буду зачитывать вопросы и комментарии в указанное председателем или модератором этого заседания время.

Если вы хотите задать вопрос или выступить с устным комментарием, поднимите руку. Когда вас вызовут, включите микрофон и начинайте говорить. Назовите для протокола свое имя, говорите четко и не слишком быстро. Когда вы всё скажете, выключите микрофон.

На заседании осуществляется автоматизированное стенографирование в реальном времени. Необходимо помнить, что такая стенограмма не является официальным документом или

Примечание: Примечание. Следующий документ представляет собой расшифровку аудиофайла в текстовом виде. Хотя расшифровка максимально точная, иногда она может быть неполной или неточной в связи с плохой слышимостью некоторых отрывков и грамматическими исправлениями. Она публикуется как вспомогательный материал к исходному аудиофайлу, но ее не следует рассматривать как аутентичную запись.

надежным источником информации. Чтобы вывести на экран стенограмму в реальном времени, нажмите кнопку субтитров на панели инструментов Zoom.

Для обеспечения транспарентности в рамках модели ICANN с участием многих заинтересованных сторон мы просим вас регистрироваться в конференциях Zoom с указанием полного имени. Например, укажите имя и фамилию. Если вы авторизуетесь для участия в заседании, не указав свое полное имя, вас могут отключить.

А теперь я передаю слово Джошу Болху, который участвует дистанционно. Джош, прошу вас.

ДЖОШ БОЛХ (JOSH BAULCH): Спасибо, Рия. Как сказала Рия, меня зовут Джош Болх, и я буду координатором сегодняшней презентации. Извините, что не могу присутствовать лично и участвую дистанционно, из своего номера в отеле, но я не хотел вас заразить. Спасибо за это.

Отдел ICANN по вопросам командировок с большой радостью анонсирует свой новый портал для оплачиваемых командировок, который будет запущен в 2024 году. Благодаря этой новой платформе все процессы, связанные с командировками, — от введения новых командированных в курс дела до отслеживания бронирования и обмена информацией — станут проще.

Цель этого заседания — заранее познакомить вас со многими новыми возможностями. Также вы узнаете об изменениях, в курсе которых следует быть в течение следующих нескольких месяцев.

Важно отметить, что на этом заседании мы не будем обсуждать процедуру отбора кандидатов на оплачиваемые командировки и то, как можно ее оформить. Чтобы узнать больше о том, как оформить оплачиваемую командировку, обратитесь к группам в индивидуальном порядке.

По ходу заседания мы будем прерываться, поэтому, если у вас есть вопросы, поднимите руку — мы пригласим вас к микрофону или дадим слово в Zoom.

Хорошо. А теперь давайте перейдем к делу. Посмотрите на экран.

ВИДЕО:

[играет музыка]

ДЖОШ БОЛХ:

Также мы хотели бы отдельно поблагодарить [Ивонн] Эдвардс ([Yvonne] Edwards), с которой многие из вас, вероятно, работали и которая помогала отделу командировок ICANN в этом году, во время перехода. Мы очень благодарны ей за поддержку. Спасибо, [Ивонн], мы желаем вам всего самого наилучшего в будущих начинаниях.

С нами здесь Джозеф. Джозеф, пожалуйста, махните рукой. И с нами Рия, которая занимается виртуальным залом. Рия, если можно, махните рукой. В течение всего заседания они будут помогать нам с форматом «вопрос-ответ».

Как уже было сказано в видео, меня зовут Джош, и я — счастливый менеджер, которому довелось работать с этим прекрасным

коллективом, который на каждой конференции ICANN совершает нечто невероятное. Если не возражаете, давайте им поаплодируем.

ДЖОШ БОЛХ:

Итак, для начала — несколько интересных фактов об отделе командировок ICANN. Сразу предупреждаю: это интерактивная часть. Но вариантов ответа будет несколько, так что приготовьтесь. Итак.

Сколько воздушных миль в 2019 году налетала корпорация ICANN и участники оплачиваемых командировок? Поднимите руку, если считаете, что а) 3 миллиона воздушных миль. Если вы участвуете дистанционно, воспользуйтесь реакциями и поставьте эмодзи «аплодисменты». Хорошо. Теперь пусть поднимут руку те, кто считает, что б) 7 миллионов воздушных миль. Участники в Zoom пусть поставят эмодзи «большой палец вверх». А как насчет в) 12 миллионов воздушных миль? Участники в Zoom, поставьте эмодзи «сердце». И, наконец, г) 28 миллионов воздушных миль. Участники в Zoom, поставьте эмодзи «смех».

Ого, какое у нас в зале разнообразие ответов. Я вижу через камеру.

РИЯ ОТАНЕС:

В зале...

ДЖОШУА БОЛХ:

Итак, посмотрим, кто был прав?

НЕИЗВЕСТНЫЙ ДОКЛАДЧИК: [Неразборчиво].

ДЖОШУА БОЛХ:

Г. Да, так и есть. В 2019 году корпорация ICANN и участники оплачиваемых командировок налетали аж целых 28 миллионов воздушных миль. Это 5,7 года постоянного полета на человека. Или, говоря иначе, это 59 полетов на Луну и обратно.

Итак. Попробуем еще раз? У тех из вас, кто в прошлый раз ошибся, сейчас будет шанс исправиться. Сколько электронных писем в месяц в 2019 году обрабатывал отдел командировок ICANN, состоящий из двух человек?

Поднимите руку, если считаете, что а) 1133 письма в месяц. Если вы участвуете дистанционно, поставьте эмодзи «аплодисменты». А как насчет б) 923 писем в месяц? Участники в Zoom пусть поставят эмодзи «большой палец вверх». А как насчет в) 4633 писем в месяц? Участники в Zoom, поставьте эмодзи «сердце». И, наконец, сколько из вас думают, что писем в месяц было 2743? Участники в Zoom, поставьте эмодзи «смех».

Итак. Итак, посмотрим, кто ответил правильно? Барабанная дробь. В. Среднее число писем в месяц — 4633. Это более 220 писем в день. Просто вдумайтесь в это. Сколько писем вы получаете в день, сколько времени у вас обычно занимает прочтение или ответ на письмо?

В среднем, офисный работник в день отправляет около 40 и получает около 121 электронного письма на темы, связанные с работой. Не знаю насчет вас, но у меня начинает болеть голова от одной только мысли о том, чтобы читать или отвечать более чем на 200 писем в день. Мы еще поговорим об этом позже.

Я бы хотел подробнее остановиться на том, как мы пришли к нынешнему состоянию командировочных процессов ICANN путем их совершенствования. Сегодня мы поговорим обо всей той работе, которую корпорация ICANN и отдел командировок выполняли с пандемии и во время нее, о том, как мы преобразовывали процесс командировок из ручной, фрагментированной системы в систему с более эффективным подходом.

Но я забегаю вперед. Давайте начнем с начала. Я хочу рассказать вам о том, с чего всё началось. Представьте себе следующее. Марракеш, 2019 год, небольшой зал для заседаний, в котором руководство ICANN выслушивает обеспокоенность персонала ICANN и сообщества насчет процесса командировок. Руководство захотело лучше понять проблему.

Как следствие, в октябре 2019 года началась внутренняя проверка, ставшая началом нашего проекта модернизации командировок. Этот проект возглавлял Джозеф, поддерживаемый мной и Рией, и в течение следующих нескольких лет — еще многими членами персонала ICANN. Первая фаза проекта модернизации командировок началась в 2020 году с составления карты всего

этого процесса. Это была возможность выявить недочеты и проблемы.

В команду Джозефа входили невероятно талантливые люди — Стив Эллисон (Steve Allison) и Хилари Джин (Hilary Jin) из отдела технического обеспечения и информационных технологий ICANN, которые потратили многие часы на поиск информации во всех процессах ICANN для обеспечения людям оплачиваемых командировок ICANN, и даже представителям персонала ICANN, которых отдел командировок тоже поддерживает.

После месяцев работы над картой были составлены отчеты с невероятными результатами, легшими в основу того, о чём мы рассказываем вам сегодня. На экране вы видите некоторые карты процессов. На этих картах изображены процессы, сопряженные с введением новых командированных людей в курс дела, бронированием мест в самолетах, покупкой билетов, управлением суточными, командировочными расходами, управлением ситуативными изменениями командировок, выплатами, и даже отчетностью по показателям командировок.

В конечном итоге было составлено 22 карты процессов, в том числе 14 процессов, касающихся только оплачиваемых командировок, и в этих 14 картах было 10 еще подпроцессов.

Хотелось бы мне, чтобы у нас было время на подробный разбор этих карт, потому что лично я как человек, ориентированный на операционную деятельность, их просто обожаю. Но нам нужно добраться до того, что по-настоящему увлекательно. Поэтому ограничимся короткими примерами.

Проверка была ориентирована на выявление недочетов и проблем. В ходе проверки и составления карт наших командировочных процессов были выявлены определенные недочеты и проблемы. Внутренняя проверка показала проблемы в работе с пользователями и во введении людей, отправляющихся в оплачиваемые командировки ICANN, в курс дела. Одной из тем, ставших в ходе этой проверки очевидными, было то, что наши командировочные процедуры, связанные со сбором и обработкой информации об участниках, во многом зависят от ручного управления и устарели. И это сказывается на впечатлениях человека, отправляющегося в командировку, — хоть в оплачиваемую, хоть как член персонала ICANN.

Действующие системы и приложения накладывались друг на друга в течение последних 25 лет, что создает беспорядочное и зачастую раздражающее первое впечатление об ICANN, пусть и непреднамеренно. И мы знаем, как быстро меняются технологии.

Еще одна тема, которая не была такой уж заметной в самой документации процессов, но стала очевидной во время заседаний по обратной связи, — отсутствие глобальной видимости. Имеется в виду 360-градусный обзор актуального состояния человека в командировке для всех участников, вне зависимости от того, идет речь об оплачиваемой командировке (то есть ваш случай), запросах персонала или о корпорации ICANN в целом.

Я говорю о том, что не только вы, отправляясь в командировку, можете не знать всё время, в каком состоянии находится бронирование для вас места в самолете, или забронирован ли для

вас номер в отеле; но и у вспомогательного персонала ICANN нет на этот счет четкого видения. И для полноты картины этого 360-градусного обзора: отдел командировок ICANN не знает, получили ли вы визу и когда планируете предоставить нам свои банковские данные.

Как следствие, по электронной почте приходят многочисленные запросы актуальной информации не только от командированных людей, но и от вспомогательного персонала, — вопросы от наших агентов по организации командировок; вопросы от внутренних отделов, которые лишь усугубляют неэффективность процессов и нагружают и без того переполненные каналы связи.

Помните, чуть ранее мы говорили о 4600 письмах в месяц? Вы и сами ездите в командировки, так что для вас это не должно быть сюрпризом. И я вижу, что некоторые со мной согласны.

Теперь я хочу поговорить о самих данных, о том, что мы называем «точками соприкосновения», и о связанной с ними неэффективности. Точки соприкосновения — это контакты каждого человека во время командировки, при которых происходит обмен информацией или трансграничными данными.

Например, каждый случай затрагивания, обновления или передачи вашей информации на протяжении процесса. Совсем скоро это станет очевидным. В 2019 году на каждого человека, отправляющегося в оплачиваемую командировку, приходилось в среднем 293 точки соприкосновения, что на протяжении года превращалось аж в целых 617 000 таких точек, с которыми приходилось разбираться всего двум членам персонала ICANN.

Вверху вы видите еще и компонент персонала ICANN. В совокупности всё это представляет собой значительный объем ресурсов.

Возможно, вы пытаетесь понять, почему в 2023 году мы показываем данные за 2019 год. В основном потому, что это был последний год, за который имелись полные данные, прежде чем началась пандемия, и который мы анализировали. Как уже отмечалось в части, посвященной интересным фактам, в 2019 году отдел командировок обработал более 55 000 электронных писем.

Письма пересчитывались вспомогательным персоналом по командировкам и обрабатывались ими как исходящие и входящие, в том числе от командированных людей, персонала ICANN, вспомогательного персонала, агентов FCM, системы автоматической рассылки FCM и других третьих лиц и организаций. В существующей системе нет очередности обработки писем, за исключением их простой сортировки. Введя систему учета обращений, мы можем тратить на письма вдвое меньше времени. В среднем, офисный работник уделяет электронной почте 28% своей рабочей недели.

К чему это привело: результаты, рекомендации и улучшения. К маю 2021 года мы начали вторую фазу, посвященную этим рекомендациям и решениям для выявленных недочетов и проблем.

По результатам нашей внутренней проверки рекомендовано усовершенствовать и стандартизировать нынешние процедуры; улучшить безопасность данных; обеспечить соблюдение Общих

положений ЕС о защите данных (GDPR) и Закона Калифорнии о защите персональных данных потребителей (CCPA), а также автоматизировать как можно больше ручных процессов, стремясь при этом обеспечить возможность масштабирования нашей программы командировок в зависимости от текущих потребностей и ее преемственность в контексте комплектации персоналом.

Также в рекомендациях делался акцент на необходимости надлежащей централизованной базы данных и лучшей системы связи для обеспечения четкой видимости и очередности задач. Мне очень нравятся Таблицы Google, но всё же это не база данных. И обычная электронная почта — не система связи для предприятий.

Посредством проекта модернизации командировок мы упрощаем свои процессы, снижаем общее количество точек соприкосновения и улучшаем глобальную видимость для всех, обеспечивая бесперебойность командировок.

В ходе проверки было выявлено 59 конкретных областей, в которых есть возможности для усовершенствования. В нашем новом портале для оплачиваемых командировок учтена тридцать одна из них. Благодаря централизованной базе данных, системе учета обращений и обновленным функциям процессов удастся достичь значительной экономии времени. Оставшиеся 28 возможностей использованы в рамках изменений внутренних процессов.

Сейчас мы находимся в третьей фазе: реализация. Это — самое интересное. В течение всего этого года многие отделы ICANN вместе работают над выполнением этих 59 рекомендаций. Кульминацией этого станет запуск нового портала для оплачиваемых командировок в 2024 году, который обеспечит бесперебойную работу с пользователями. Таким образом, люди, отправляющиеся в командировки, смогут отслеживать свой статус, обновлять записи и эффективно поддерживать связь с отделом командировок. Портал будет работать в связке с другими платформами для объединения всех взаимодействий по обработке информации в одной базе данных.

Но нужно понимать, что это не станет заменой ни инструментам, таким как Concur, ни агентствам, таким как FCM, а объединит всё в одном месте для облегчения вам и нам доступа, контроля и управления данными.

Это будет действенный инструмент, который значительно улучшит процесс командировок для всех вовлеченных в него сторон. ICANN выбрала Zoho в качестве партнерской системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), как главную систему управления базой данных для оплачиваемых командировок; в самом портале для командировок будет использоваться платформа Zoho Creator, а для обеспечения связи и поддержки — Zoho Desk. Мы очень ждем возможности ввести этот инструмент в эксплуатацию и обеспечить лучшую поддержку вам, сообществу ICANN, в выполнении нашей миссии.

На этом я хотел бы прерваться и ответить на вопросы, которые могли у вас возникнуть, насчет нынешнего положения дел. Разобравшись с этой небольшой частью вопросов, мы перейдем к демонстрации функций нового портала для оплачиваемых командировок.

Джозеф и Рия, я передаю слово вам для принятия всех вопросов.

РИЯ ОТАНЕС:

Если у кого-то есть вопросы, то... О, Джозеф. Одну секунду, Джош. Включено?

ВАНДА СКАРТЕЗИНИ (VANDA SCARTEZINI): Да. У меня скорее не вопрос, а благодарность для Джозефа, поскольку я здесь уже 23 года, и Джозеф всегда помогает мне попасть туда, куда нужно. Так что я ему аплодирую. Также я хочу поблагодарить Джоша за всю ту статистику, которую он мне предоставил. Спасибо за цифры, которые мы используем в проекте DNS Women. Это было замечательно, и я в долгу не останусь, поскольку провела много опросов. Я предоставлю еще некоторую информацию по ходу дела. Спасибо.

ДЖОШ БОЛХ:

Большое спасибо за это. И я ценю благодарность отделу командировок. Они работают подолгу и усердно. И очень ценят, когда им благодарны, так что спасибо вам.

ТИМ СМИТ (TIM SMITH): Здравствуйте. Большое спасибо, что этим занимаетесь, и меня заинтересовало то, что вы над этим работаете с 2019 года. Это очень обнадеживает. Прекрасно. И мне не терпится узнать больше.

Но хотелось бы прояснить один момент: насколько я понимаю, вы и далее будете работать с Concur и FCM?

ДЖОШ БОЛХ: Да, верно. В настоящее время с этими платформами тесно связаны многие внутренние операционные системы ICANN. Но периодически ICANN проверяет агентства по организации поездок, и эти процедуры продолжатся в нормальном режиме. Но в контексте того, о чём мы говорим сегодня, внутренние системы, как и прежде, будут привязаны к Concur и агентству по организации поездок FCM.

АБДЕЛЬДЖАЛИЛ БАШАР БОНГ (ABDELDJALIL BACHAR BONG): Здравствуйте. Меня зовут Абдельджалил. Я из Чада. Пара слов. Я хочу поблагодарить отдел командировок, поскольку сегодня впервые увидел Джозефа. Для меня это первый раз. Всё время [неразборчиво] электронной почтой, но вижу — впервые. Огромное вам спасибо за то, что вы делаете, чтобы собрать нас здесь и по всему миру. Большое спасибо.

Что касается платформы, то иногда через нее трудно оформить бронирование, поскольку я [всегда] обращаюсь по электронной почте к персоналу за помощью. Что касается платформы, мне

кажется трудным [собрать] всё, поскольку я получаю много сообщений от людей из своего сообщества. Также мне кажется, что в платформе трудно [разобраться]. Легко отправить письмо персоналу, а [затем] получить ответ через платформу. Поэтому большое вам спасибо.

ДЖОШ БОЛХ:

Да. Спасибо.

ЭДУАРДО ДИАС (EDUARDO DIAZ): Это Эдуардо Диас — просто чтобы к имени прилагалось лицо. У меня вопрос насчет Concur. Я ищу авиаарейсы вне Concur. Доступные авиаарейсы есть. Если искать их в Concur, то там они не появляются. Приходится звонить в FCM, и они их находят. Можете объяснить, почему так получается? Это вопрос для Джоша [неразборчиво].

ДЖОШ БОЛХ:

Да. С этим мы можем помочь. Мы надеемся, в числе прочего, что после введения платформы в эксплуатацию у Джозефа, Рии и Салиха (Salih) появится больше времени на то, чтобы предоставлять дополнительную информацию на этот счет, поскольку мы предлагаем определенное обучение.

Скажу честно, как пользователь Concur: в работе с системой есть небольшие хитрости, при помощи которых можно попробовать найти именно те авиаарейсы, которые вам нужны. Но — да, это то, для чего мы надеемся освободить больше времени, чтобы отдел

командировок имел возможность взаимодействовать с вами, поддержать и помочь вам найти именно то, что вы ищете.

Джозеф, возможно, вы тоже хотите что-то добавить.

ДЖОЗЕФ ДЕ ХЕСУС (JOSEPH DE JESUS): Нет. Вы всё правильно сказали. Спасибо.

АДЕБУНМИ АКИНБО (ADEBUNMI AKINBO): Спасибо. Акинбо, для протокола. В любом случае пора бы мне уже привыкнуть к протоколу. Рия?

РИЯ ОТАНЕС: Да?

АДЕБУНМИ АКИНБО: Хорошо. Хотел дополнить лицо именем. Поэтому и сказал. Большое спасибо за это.

Моя мысль касается времени. Мой авиарейс завтра, в 8:00. Я не уверен, что смогу преодолеть пробки или успеть в аэропорт на поезде. А пока мы добирались, возникла задержка с первым рейсом, и мы не успели на пересадку. И к нам отнеслись без особого понимания. Нас отправили на поезд, и мне пришлось участвовать в своих заседаниях из поезда — что, в принципе, неплохой вариант. Но, пожалуйста, помогите нам. Спасибо.

ДЖОШ БОЛХ: Спасибо.

РИЯ ОТАНЕС: Спасибо. Отправьте нам письмо через почтовый ящик поддержки командировок. Спасибо.

Прошу прощения. Могу я зачитать один вопрос, который был в чате?

АЛЬФРЕДО КАЛЬДЕРОН (ALFREDO CALDERON): Разумеется. Говорите.

РИЯ ОТАНЕС: Спасибо. Вопрос от Абдульрахмана Аботалеба (Abdulrahman Abotaleb). «Эта новая модель разрабатывается и предназначена только для ICANN, или ее уже где-то применяли ранее?»

ДЖОШ БОЛХ: Это отличный вопрос. Благодарю вас. Ее подгоняли специально для ICANN. Мы провели последние восемь месяцев, работая над обеспечением соответствия всем тем картам процессов, о которых я вам рассказывал.

Казалось бы, бронирование во время командировок должно сводиться к тому, чтобы перейти на сайт Delta, найти нужный рейс, нажать «Забронировать», заплатить — и всё. Но в корпоративной среде всё несколько сложнее. Поэтому данный процесс уникален и имеет много индивидуальных этапов. Именно это мы в систему и встроили.

Когда мы перейдем к демонстрации, наверное 25% того, что вы будете видеть перед собой, — это лишь 25% того, что происходит на самом деле. Остальные 75% происходят «за кадром» и касаются взаимодействия с юридическим отделом, финансовым отделом, с отделом кадров — со всеми отделами ICANN, осуществляющими поддержку командировок и программы оплачиваемых командировок.

Надеюсь, что я ответил на вопрос. Система во многом уникальна, поэтому для ее развертывания нужно чуть больше времени. Это связано с тем, что мы проводим бета-тестирование и проверяем систему на отсутствие ошибок. Скажу честно: возможно, мы ее запустим, а может случиться и так, что в ходе этого процесса мы найдем некоторые ошибки. Но мы стараемся сделать так, чтобы во время первого запуска ошибок уже не было. Спасибо за вопрос.

РИЯ ОТАНЕС:

Спасибо. И у нас еще один вопрос или комментарий.

АЛЬФРЕДО КАЛЬДЕРОН:

Это Альфредо Кальдерон. Я являюсь новым членом Номинационного комитета (NomCom). Мой вопрос касается маршрута, и я опишу случай, произошедший непосредственно со мной. Во время перелета из США в Европу я прибыл в Париж, и у меня было всего 90 минут между рейсами. Вероятно, отдел командировок не знал, что в ходе этого рейса происходит пересечение границы, и там была очень длинная очередь, из-за

которой мы на свой рейс не успели. Они забронировали для нас другой рейс, спустя четыре-пять часов, сюда, в Гамбург.

Мое предложение: пожалуйста, давайте при разработке программы думать о том, чтобы нам хватало времени на пересадку. Я впервые следую в Гамбург через Париж и не знал, что так получится. Если бы я знал, то согласился на другой график. Хорошо? Вам следует нас о таком предупреждать, чтобы таких ситуаций не случалось.

Я добрался до отеля в тот же день. В ином случае пришлось бы ночевать в Париже. Спасибо.

ДЖОШ БОЛХ:

Да. Спасибо за комментарий. И мы стараемся все эти разнообразные факторы учитывать. К сожалению, в мире путешествий графики не такие точные, как нам бы хотелось. И бывают случаи, когда в командировках происходят сбои. И, к сожалению, с тех пор как закончилась пандемия, мы сталкиваемся с беспрецедентным количеством сбоев, поскольку многие авиакомпании и аэропорты испытывают различные трудности, в том числе с комплектацией персоналом.

Так что даже если бы мы предусмотрели в графике двухчасовую, трехчасовую задержку вылета, это могло никак не повлиять на ситуацию. Но для нас это и есть самое важное — то, как мы реагируем на такие ситуации и обеспечиваем вам возможность всё равно попасть в место назначения.

Это важные вещи, и мы надеемся, что, сэкономив какой-то объем времени отделу командировок, мы сможем больше внимания уделять деятельности, скорее, учебной, сможем помочь людям, отправляющимся в свою первую, или одну из первых командировок, понять, что во многих международных аэропортах маршруты с окном для пересадки менее чем 90 минут — это непрактично. И тому подобное.

Мы можем делать всё возможное вместе с агентствами по организации поездок, чтобы постараться избежать таких ситуаций. По возможности мы стараемся их избегать, но время от времени они всё-таки происходят. Но я благодарю вас за обратную связь, и в дальнейшем мы будем работать над обеспечением такой обратной связи в течение всего процесса. Спасибо.

ЭДУАРДО ДИАС:

Можно? Мне любопытно: вы говорили о ходе внутренней проверки. Вы рассматривали возможность включения в этот процесс кого-то из членов сообщества? Ведь мы являемся пользователями тех систем, которые вы формируете. В их число входит внутренний персонал, но сообщество.

Прошу прощения. Это мой телефон. Кто-то просит денег.

ДЖОШ БОЛХ:

Да, спасибо за этот...

ЭДУАРДО ДИАС:

Спасибо.

ДЖОШ БОЛХ:

...вопрос. Говорите. Извините. Я думал, что жду, пока кто-то заговорит. Да, спасибо за это. Собственно говоря, отдел командировок включил... Мы учли все отзывы из комментариев, полученных нами от людей, бывших в командировках за прошедшие годы; с этого весь процесс и начался, со стремления всё это понять.

С нашей точки зрения, это нужно рассматривать, в первую очередь, как внутренний рабочий вопрос, требующий решения. Примерно это вы здесь и видите — попытку понять, обеспечить операционную эффективность и запустить процесс.

Но мы имеем значительное количество отзывов сообщества и участников оплачиваемых командировок. За те годы, в течение которых ведется вся эта работа, на данную тему накопились тысячи электронных писем, которые мы можем проанализировать. И я это ценю.

Это всегда открытый диалог. Отзывы будут поступать и далее, и мы это приветствуем. Для всех нас это всегда возможность научиться чему-то новому, особенно учитывая переменчивую динамику в отрасли поездок. Поездки в 2018-2019 годах очень отличаются от поездок в 2022-2023 годах. Я как опытный путешественник точно могу рассуждать о многих из этих вопросов.

Больше вопросов в очереди я не вижу. Готовы ли мы перейти к демонстрации?

РИЯ ОТАНЕС: Да. Прошу вас, Джош.

ДЖОШ БОЛХ: Хорошо. Спасибо. Итак. Наш отдел неустанно анализировал отзывы, полученные от вас, участников командировок, за прошедшие годы, чтобы выявить наиболее болезненные моменты и создать такой портал для оплачиваемых командировок, в котором было бы собрано всё связанное с командировками ICANN.

Сегодня мы покажем то, что вас ждет, и я надеюсь, что вам так же, как и нам, не терпится воспользоваться этим новым инструментом, который мы разработали специально для вас. В портале ICANN для оплачиваемых командировок на одной панели управления собрана вся информация о ваших командировочных расходах, таких как перелеты, проживание в отеле и суточные расходы.

Перед вами пример домашнего экрана текущих мероприятий, которые могут с вами происходить во время оплачиваемой командировки. Упрощенное введение в курс дела, теперь — всё в одном месте. Цветовые индикаторы состояний хода процесса бронирования при командировках.

Использование цветов светофора: красный цвет означает вопрос, требующий вашего внимания; желтый означает действие со стороны ICANN или состояние ожидания. Например, ожидание бронирования отеля или подтверждения. Наконец, зеленый цвет означает, что вы закончили, или что задача выполнена. Серый

цвет означает, что в рамках данного мероприятия этот элемент к вам неприменим.

В числе ключевых функций портала — организованный процесс введения в курс дела, сводка мероприятий или панель управления, состояние хода процесса, подача заявок на компенсацию, обращение в службу поддержки.

Сейчас мы обсудим несколько ключевых функций введения в курс дела. Наша цель — сделать введение в курс дела максимально организованным. Мы привязали вход к вашей учетной записи системы единого входа ICANN. Войдя в свою учетную запись ICANN, вы увидите новый раздел — портал поддержки командировок. Эти разделы будут видны всем, кто отвечает критериям для оформления оплачиваемой командировки, — тогда ими можно пользоваться.

Важно отметить, что всего этого не будет видно, пока система для вас не войдет в эксплуатацию. Те из вас, кто участвуют в бета-тестировании, будут это видеть. Но остальные, если сейчас войдут, этого не увидят.

Процесс введения в курс дела теперь разделен на три визуально простых и понятных этапа: предоставление своих персональных данных; заполнение документов, предусмотренных законодательством США; подача банковских данных. Более опытные путешественники могут также в любой момент обновить любые из этих данных, поскольку банковские данные могут меняться, вы можете переезжать; могут меняться и другие личные данные.

Взглянем на страницу со сводкой текущих мероприятий. На панели управления мероприятиями собрана вся информация о ваших командировках, благодаря чему обеспечивается прозрачность оплаты командировочных расходов. Вы можете ознакомиться с распределением оплаты расходов по категориям. Через несколько слайдов мы рассмотрим эту функцию более подробно.

Вам видны прошлые мероприятия и распределение оплаты расходов, информация о которых обрабатывалась через портал. Если вам нужно еще раз просмотреть информацию о какой-либо компенсации или о чём-либо еще, то это можно сделать вот так. Мы понимаем, что процесс организации командировок может быть сложным, и уследить за всем происходящим может быть нелегко.

Если, как в нашем примере здесь, вы выберете на панели управления мероприятиями День универсального принятия (UA), то сможете увидеть его ключевые детали. Здесь уместно обратить внимание на состояние хода процесса. Таким образом вам обеспечивается прозрачность и контроль, необходимый для эффективного управления поездкой.

Как видите, виза отмечена желтым цветом — это означает, что необходимо какое-то действие. Необходимы действия в отношении перелетов, отеля, питания. Если ваша командировка предполагает оплату перелета, отеля и суточных расходов, то актуальное состояние бронирования обновляется в реальном времени. Как видите. Нет необходимости ждать, пока кто-то обновит информацию. Вся информация отслеживается в

реальном времени. Когда отдел командировок обновляет данные, либо FCM или кто-то еще оформляет бронирование для вашей командировки, вся эта информация фиксируется здесь в реальном времени.

Нет необходимости копаться в электронных письмах с подтверждениями. Вся нужная вам информация — здесь, на панели управления. Вот пример процесса оформления визы для командировки. Также вы можете обратиться за помощью, если в визе вам отказано. Как видите на экране, собираются документы, подана заявка на визу, мы ожидаем собеседования по вопросу визы, а затем — виза одобрена. И вы как субъект командировки сможете оставить нам отзыв о том, как прошел этот процесс.

В ситуациях, когда виза не нужна, вы уже могли бы перейти к следующему этапу. И, как видите на экране, даже если произошла ошибка — мы решили, что виза вам не нужна, тогда как на самом деле она вам нужна, — вы всё равно можете нажать на кнопку «Мне нужна виза».

Если по вашему бронированию ожидается решение, то вы будете точно знать причину и действия, которые можно предпринять для ускорения процесса. Здесь показан пример информационной сводки по перелетам. Вы видите свой класс обслуживания, даты, идентификатор проекта и аэропорт. Здесь же можно привязать свой профиль Concur и управлять им.

Вот пример информации об отеле с бронированием места, датами регистрации заезда и отъезда, номером подтверждения и возможностью загрузки документа с подтверждением

бронирования. И, конечно, любые примечания, важные в контексте бронирования места в отеле.

Вот разбор питания и непредвиденных расходов. В зависимости от особенностей распределения вашей группы, могут указываться суточные или командировочные расходы. Здесь же указываются данные об оплате и сроки ожидания взносов.

Опять-таки всё это привязано к внутренним процессам. Когда все пакеты будут сформированы, подготовлены и отправлены в финансовый отдел, вы увидите соответствующую информацию здесь и на экране.

Еще одно важное улучшение заключается в том, что теперь можно подавать запросы о компенсации расходов прямо через портал. Все мы знаем, каким утомительным и сложным может быть процесс компенсации: пересмотр своих квитанций, заполнение форм, ожидание одобрения. Теперь можно выбрать, на какое заседание подать свой запрос о компенсации, и загрузить квитанции или счета-фактуры в реальном времени.

Кроме того, вы получите прозрачность и историю всех своих запросов компенсации, а также статус каждого запроса и подтверждение оплаты. Опять-таки вы будете видеть всю эту информацию о прошлых действиях. Если какое-то мероприятие уже закончилось, а вы всё еще ждете компенсации, то вы сможете еще раз просмотреть...

БИКРАМ ШРЕСТХА (BIKRAM SHRESTHA):

[неразборчиво].

ДЖОШ БОЛХ:
Спасибо.

Бикрам, пожалуйста, выключите звук на своем микрофоне.

Служба поддержки — это для нас одно из самых значимых улучшений, которое было разработано для обеспечения вам возможности поддерживать с нами связь более эффективно. Служба поддержки является первой точкой контакта. Эта служба оказывает многослойную поддержку, чтобы обеспечить вам как можно более бесперебойную работу с порталом поддержки командировок ICANN.

Наша новая система поддержки командировок ICANN спроектирована таким образом, чтобы предложить вам целостный, эффективный и удобный в использовании от начала до конца инструмент. От организованного введения в курс дела до состояний бронирования в реальном времени, бесперебойной компенсации и всеобъемлющей службы поддержки — мы предусмотрели все ваши потребности в отношении командировок.

Теперь обсудим график запуска. В рамках графика запуска в ноябре и декабре пройдет внутреннее тестирование, тогда как мы начнем бета-тестирование в небольших целевых группах участников командировок.

В январе 2024 года мы планируем мягкий запуск для первых групп, которые подают свои списки участников оплачиваемых командировок. В феврале мы осуществим запуск для всех

участников командировок, с обучающими и подготовительными заседаниями, а в марте планируем полный запуск со всевозможными небольшими мероприятиями, с заседаниями, на которых будут лично присутствовать все участники оплачиваемых командировок.

Поэтому следите за новостями от отдела командировок ICANN, чтобы не упустить никаких важных деталей, необходимых для подготовки к будущим командировкам ICANN и к упрощению процесса их оформления. Ждите новостей от нас в начале 2024 года. Спасибо, что уделили нам сегодня время, выслушали, как мы достигли сегодняшнего состояния, и узнали о прекрасных изменениях, которые ждут отдел командировок ICANN.

Мы хотели бы перейти к вопросам. Большое вам спасибо, и микрофон открыт.

КЛЭР КРЕЙГ (CLAIRE CRAIG): Здравствуйте, Джош, Рия, Джозеф. Меня зовут Клэр Крейг. Я нынешний секретарь Региональной организации At-Large стран Латинской Америки и Карибского бассейна (LACRALO) и будущий — Комитета At-Large (ALAC). Я хочу поблагодарить отдел командировок за всё, что они сделали для организации моих командировок.

Мой вопрос касается одной из проблем, с которой я столкнулась — отдел командировок с ней прекрасно справился — и которой не увидела в новой системе. Вы говорили о компенсации, но о компенсации расходов.

Но что происходит в ситуациях, когда отправиться в командировку не удастся, а ICANN уже выделила средства? Нужно ли заниматься этим вручную, через электронную почту? Со мной такое было дважды, по разным причинам. Повторюсь: отдел командировок отлично справился с ситуацией. Но в новом портале я такой функции не вижу. Спасибо.

ДЖОШ БОЛХ:

Клэр, спасибо вам за вопрос и за комплимент отделу. Эта проблема остается нами не до конца решенной, поэтому в настоящее время непосредственно в портале такой функции нет. Но мы будем анализировать отзывы и разберемся, можно ли внести в процесс какие-либо улучшения на случай таких исключений, которые действительно бывают.

АБДУЛКАРИМ ОЛОЙЕДЕ (ABDULKARIM OLOYEDE): Большое спасибо. Я хотел прояснить два вопроса. Первый — вопрос счетов-фактур. Я сейчас столкнулся с этой проблемой, поскольку мне только что пришло письмо. Я пытался купить дом, и меня попросили предоставить свой банковский счет, что я и сделал. И меня спрашивали про эти деньги из ICANN. Для чего они? Я объяснил, но у меня попросили счет-фактуру. И я пытался им объяснить: как я могу предоставить счет-фактуру?

Вы можете реализовать счета-фактуры в системе? Это первое.

Второй вопрос — линия поддержки. Обычно для некоторых из нас ситуация выглядит так: когда США бодрствуют, мы спим. Когда мы

спим, США бодрствуют. И иногда возникают трудности, проблемы со временем, особенно когда приходится идти в посольство, или когда что-то нужно. Когда в США просыпаются, посольство уже закрывается.

Можно ли как-то изменить линию поддержки, чтобы она работала 24 часа в сутки? Спасибо.

ДЖОШ БОЛХ:

Да. Благодарю вас. Сперва я отвечу на вторую часть вашего вопроса, а затем передам слово Джозефу, который поможет с первой частью.

Что касается второй части вопроса, мы с большой радостью вводим в курс дела Салиха, который находится в Стамбуле и поможет расширить время нашей работы. У нас есть Рия, которая находится в США, в городе Вашингтоне. И у нас есть Джозеф в Лос-Анджелесе.

В настоящее время мы охватываем 18 из 24 часов. Приближаемся к желаемому результату. Мы увеличили численность отдела с двух человек — Рии и Джозефа — до трех. Так что мы понемногу движемся к расширению охвата до 24 часов. Теперь осталось лишь несколько часов, когда никого нет на связи.

Я благодарю вас за этот комментарий, и мы приняли этот отзыв, поскольку испытываем те же ощущения и трудности в связи с необходимостью всегда работать по времени Лос-Анджелеса. Мы вносим изменения в этом аспекте, и в будущем вы увидите результат, поскольку Салих присоединился к нам и вот уже

несколько недель входит в курс дела и знакомится с уникальной средой ICANN.

Джозеф, я передаю вам слово для ответа на первую часть вопроса.

ДЖОЗЕФ ДЕ ХЕСУС:

Я бы хотел еще переговорить с ним насчет счетов-фактур, поскольку мне не совсем понятно, в чём вопрос.

ДЖОШ БОЛХ:

Отлично. Спасибо. Следующий вопрос.

ДЖУДИТ ХЕЛЛЕРСТАЙН (JUDITH HELLERSTEIN):

Здравствуйте. Я тоже хочу поблагодарить отдел за их помощь на протяжении многих лет. Мой вопрос — возможно, Джош уже его знает — звучит так: вы проводили в отношении нового портала для командировок какой-либо анализ в контексте [Руководства по доступности веб-контента (WCAG)] 2.0 или Американской арбитражной ассоциации (AAA)? И, поскольку многое зависит от визуальной составляющей, уделите ли вы [внимание] потребностям людей с ограниченными возможностями.

И, особенно в свете тестирования вами формы, есть ли у вас фирма, проводящая тестирование на предмет обеспечения доступности и возможности использования для всех?

ДЖОШ БОЛХ:

Джудит, большое спасибо за вопрос. Это стандартная практика ICANN при реализации любых новых приложений, и именно поэтому я сделал акцент на том, что конкретно по данному продукту мы заключили соглашение с Zoho. В числе прочего...

Что касается самого портала, мы внесли определенные изменения. Поэтому определенно нужно будет убедиться, что все требования соблюдены. Но сама платформа спроектирована Zoho таким образом, чтобы обеспечить выполнение требований насчет доступности.

Поэтому, Джудит, я могу вам предоставить кое-какую дополнительную информацию после заседания — сейчас у меня просто нет ее при себе. Но позже я смогу дать дополнительные сведения.

Это — в числе прочего. Есть еще несколько вещей, которые мы не публиковали. Например, одна из них заключается в том, что мы планируем сделать этот портал многоязычным, но изначально, при запуске, этого не будет, потому что мы хотим отладить систему как следует, правильно ее выстроить, а затем уже накладывать поверх этого многоязычный аспект.

Но это один из основных аспектов, которые мы хотели реализовать, поскольку понимали, что совершенно не для всех, кто ездит в оплачиваемые командировки, основным языком является английский. Поэтому мы хотели сделать этот аспект легче для всех. Здесь мы не уделяли этому особого внимания, поскольку пока не готовы ничего показывать.

Но мы стремимся это реализовать и делаем всё возможное, чтобы это произошло к первому запуску, чтобы все могли увидеть результат. Но, возможно, с этим сложится так, что... Мы хотим сделать всё как надо, поэтому если оно не будет готово, или если нам покажется, что пользы от нашей работы пока нет, то мы можем отложить запуск данной конкретной функции до момента ее 100-процентной готовности.

И спасибо, Джудит. Благодарю вас. Я ценю вашу обеспокоенность, стремление удержать нас на верном пути и сделать так, чтобы у нас получился конечный продукт, доступный всем на равных правах.

АЛЬФРЕДО КАЛЬДЕРОН: Я могу говорить?

РИЯ ОТАНЕС: Да.

АЛЬФРЕДО КАЛЬДЕРОН: Хорошо. Спасибо. Я хочу поблагодарить персонал и всех, кто помогает нам с тех пор как я пришел в ICANN. Мой вопрос касается даты запуска. Если я правильно понял, запуск состоится во время или к ICANN79?

ДЖОШ БОЛХ: Это отличный вопрос. Похоже, эта информация прозвучала не очень четко. Цель — запустить проект к ICANN59. Как вам известно,

всё бронирование для командировок мы оформляем задолго до ICANN59 — извините, ICANN79, — то есть в марте. Цель — подготовить проект к этой работе.

Единственная причина, по которой я высказываюсь немного осторожно, заключается в том, что мы можем обнаружить какие-нибудь значимые проблемы, которые помешают одновременному глобальному запуску для всех; возможно, придется запускать малыми группами. Но замысел в том, чтобы запустить проект для всех.

Идеально было бы запустить его к середине января, но мы хотим обязательно провести полноценное тестирование и убедиться, что всё работает надлежащим образом.

АЛЬФРЕДО КАЛЬДЕРОН: Хорошо. Благодарю вас за этот ответ, Джош. Но это может стать проблемой для тех, кому нужны визы, поскольку им, возможно, придется начинать процесс заблаговременно. Спасибо.

ДЖОШ БОЛХ: Да. Это отличный вопрос. Собственно говоря, если вы перейдете на сайт meetings.icann.org, то увидите, что процесс оформления виз уже начался, и на сайте есть приглаательные письма. К данному вопросу подход будет в какой-то степени многослойным, и будут действовать некоторые старые процессы, потому что вы правы. Для получения виз США нужно очень много времени, так что этот процесс уже открыт и готов к началу. Если вы планируете

оплачиваемую командировку и ищите пригласительное письмо для визы, то вот откуда можно начать. Спасибо.

РИЯ ОТАНЕС: Джош, мы можем принять вопрос от дистанционного участника?

ДЖОШ БОЛХ: Да, прошу вас.

РИЯ ОТАНЕС: Вопрос от Абдульрахмана Аботалеба. «Будет ли в системе информация о старых мероприятиях, которые были до развертывания системы?»

ДЖОШ БОЛХ: Это отличный вопрос. К сожалению, нет. В системе будет лишь информация с момента запуска этой системы. То есть, например, первым мероприятием в ней будет конференция ICANN79. Мы решили не заниматься включением старой информации, потому что наши нынешние процедуры очень сильно отличаются.

Хотел бы я рассказать вам подробнее о происходящих внутренних процессах и автоматизации, поскольку это — настоящая революция в работе самого отдела командировок. Поэтому включить старую информацию просто невозможно. Но начиная с этого момента, информация в системе будет.

РИЯ ОТАНЕС: Спасибо. Говорите, пожалуйста.

ТОМАС ЛЕНОКС-КОНИНГЭМ (THOMAS LENOX-CONYNGHAM): Здравствуйте, добрый вечер. Меня зовут Томас Ленокс-Конингэм, и вопросов у меня нет. Я лишь хочу пригласить всех к себе домой: Ирландия, Анаверна, A91 V253. Прекрасное место, и интересным людям там всегда рады. А здесь, похоже, собралась приятная, многонациональная, космополитическая компания. Мир сейчас переживает темные времена, и если кому-то нужно скрыться, то я предлагаю и это. Большое спасибо.

О, и я скажу пару слов по-ирландски. Go n-éirí an bóthar leat agus slán abhaile. Это пожелание удачи на дороге и безопасного дома. Спасибо.

ДЖОШ БОЛХ: Спасибо.

РЕЙМОНД МАМАТТА (RAYMOND MAMATTAN): Здравствуйте. Меня зовут Реймонд, я из Ганы. Я хотел бы поблагодарить отдел командировок за прекрасную поддержку, которую они всем нам обеспечивают. Они действительно достойны похвалы за свою отличную работу.

Мой вопрос: почему мы не отражаем в бронировании трансфер от/до аэропорта? Как приезжий из Ганы скажу, что все большие отели обеспечивают такой трансфер бесплатно. Мне кажется, что нам следует по возможности учитывать этот аспект. Ведь когда,

например, мы проводили генеральную ассамблею в Гане, они сказали, что трансфера не будет. А я ответил, что в Гане все отели его осуществляют. Они проверили — так оно и оказалось. И эта возможность была предложена всем, кто прибывал в отель.

Так что мой вопрос касается трансфера от/до аэропорта. Спасибо.

ДЖОШ БОЛХ:

Да. Большое спасибо за это. Я рекомендую вам обратиться с этим вопросом к своим группам поддержки (SO) и консультативным комитетам (AC), поскольку именно группы — руководители и все члены — помогали разрабатывать политику командировок сообщества. Правила, которым следует отдел командировок, создавались не отделом командировок. Это работа сообщества.

Поэтому я рекомендую вам обратиться с этим отзывом к своему руководству и попросить их соответствующим образом изменить правила. Спасибо за обратную связь.

АБДУЛКАРИМ ОЛОЙЕДЕ:

Хорошо. Большое спасибо. В новой системе я не увидел ничего насчет отелей. Собираетесь ли вы реализовывать размещение в отелях, особенно во время других встреч, не являющихся конференциями ICANN? Спасибо.

ДЖОШ БОЛХ:

Да, спасибо. Возможно, я упомянул об этом вскользь, но у нас есть функция выбора отеля, которая вам поможет. Спасибо за вопрос, такая возможность есть.

РИЯ ОТАНЕС:

У нас еще один вопрос в чате. Абдульрахман Аботалеб. «В начальный период реализации этой системы вам, отделу командировок, возможно, придется снова выполнять двойную работу, иметь дело с большим количеством писем, в свете того что люди, отправляющиеся в командировки, не будут иметь опыта работы с новой системой. Мой вопрос: по вашему мнению, насколько такая система уменьшит ваше прямое взаимодействие с участниками командировок? Иначе говоря, на какое среднее количество электронных писем вы в конечном итоге рассчитываете выйти?»

ДЖОШ БОЛХ:

Это отличный вопрос. Мы рассчитываем, что количество писем сократится вдвое. Но это не значит, что нам придется меньше взаимодействовать с людьми, отправляющимися в командировки. Смысл в том, чтобы повысить эффективность, ведь мы сталкивались, например, с тем, что кто-то не получал подтверждение бронирования и мог отправить письмо с вопросом: «А мне забронировали место в отеле?» После чего, не получив ответа сразу, мог отправить еще одно письмо.

Мы надеемся, что удастся обеспечить вам легкий доступ к большему объему информации, чтобы эта информация была у вас. И новая система учета обращений, при помощи которой мы сможем... При старой системе, с электронной почтой — представьте себе, что я взял всю электронную почту, распечатал

ее и просто вывалил вам на рабочий стол. Ни порядка. Ни сортировки. Остается лишь перебирать их по одному.

При помощи системы учета обращений мы сможем отсортировать письма по темам и срочности. То есть срочные обращения, такие как «Я застрял в аэропорту, и мне, похоже, придется здесь заночевать» или «Я опоздал на пересадку с одного рейса на другой», можно будет соответствующим образом пометить. Они будут идти первыми в очереди, отдел командировок увидит их сразу же, как только начнется смена, и сможет помочь.

Что касается рабочего дня, я знаю, что в некоторых аспектах можно, перескакивая с одного письма на другое, упустить суть. Приходится отправлять письма по вопросам, касающимся то виз, то отелей, то перелетов.

Мы же стараемся всё это упорядочить для удобства работы, чтобы с утра Рия первым делом могла заняться решением проблем с визами. В этом случае она перейдет к очереди обращений насчет виз и отреагирует на все письма или обращения, касающиеся виз. Ведь зачастую ответы на такие запросы очень похожи между собой, и таким образом мы сможем разобраться с ними быстрее. Следующими, наверное, будут вопросы бронирования авиабилетов.

Мы надеемся, что посредством таких операционных изменений удастся повысить эффективность для всех, и что все вы увидите эти улучшения.

Спасибо за вопрос, и мы надеемся, что это не приведет к уменьшению обмена положительными сообщениями между нами и участниками командировок. Собственно говоря, мы надеемся, что сокращение объемов электронной почты позволит нам сосредоточиться на обучении и ответить на часть тех вопросов, которые у вас, возможно, возникали в ходе процесса и на которые мы так и не смогли ответить как следует.

РИЯ ОТАНЕС:

Спасибо, Джош. Похоже, что больше вопросов нет. О, еще один. Секундочку.

ТИМ СМИТ:

Большое спасибо. Возможно, вы сейчас не можете об этом рассказать, но мне хотелось бы узнать о процессе больше, наверное, на очень высоком уровне. Для всех тех, кому необходима виза, процесс планирования командировки начинается сразу после одобрения визы? Ведь если визу не одобряют, то очевидно, что и командировку планировать бессмысленно. И это вроде как один вопрос.

Другой вопрос, наверное, звучит так: когда кто-то переходит в Concur и начинает планировать поездку, в какой момент в этот процесс вовлекается агент? Это то, что мне не совсем понятно. И у меня такое ощущение, что при новом процессе что-то из этого остается неизменным. Не знаю, есть ли такое же ощущение у остальных, но, возможно, было бы неплохо разобраться в этом получше. Спасибо.

ДЖОШ БОЛХ:

Да. Спасибо, Тим. Всё сводится к картам процессов, поскольку каждый из этих этапов будет свой у каждого человека, отправляющегося в командировку. Например, те, кто ожидает визы, поскольку зачастую визы предоставляют за одну-две недели до начала мероприятия. В таких случаях всё зачастую делается параллельно.

В ходе этого процесса мы всё равно можем бронировать места в самолетах и отелях. Какие-то вещи могут не быть прозрачными, не быть очевидными для вас, но внутренние процессы не останавливаются, и мы всё равно бронируем места.

Мы могли бы опубликовать многие карты процессов, в которых раскрывается такого рода информация. Процесс того, когда происходят различные этапы, очень хорошо задокументирован. Всё это разнообразие процессов сопровождается большим количеством условий.

Но мы как раз надеемся, что данная система обеспечит прозрачность для вас как участника командировки, чтобы вы, проходя все эти этапы, не ощущали себя в постоянном ожидании/лимбе, чтобы ощущалось, как всё движется гораздо быстрее, чем раньше. Ведь внутренние процессы идут непрерывно, но это не всегда ощущается человеком, отправляющимся в оплачиваемую командировку.

И я надеюсь, что портал как раз это и исправит. Возможно, в какой-то момент мы с вами сможем связаться вне интернета и что-то из этого обсудить.

РИЯ ОТАНЕС: У нас еще один вопрос.

НЕИЗВЕСТНЫЙ ДОКЛАДЧИК: Хорошо. Меня зовут [неразборчиво]. Я лишь хочу поблагодарить и Джозефа. Мне довелось видеть почти все ваши письма, но там не было вашего лица. Теперь я могу сопоставить лицо и имя.

У меня такой вопрос. У вас есть бюджет для всех, но я хочу путешествовать, посещать несколько городов. И такая поездка в бюджете ICANN, насколько я понимаю, не предусмотрена. Есть ли в портале, который вы разрабатываете, возможность сказать: «Дайте мне больше денег» или «Я хочу место не эконом-класса, а такое, на котором можно вытянуть ноги. Дайте мне больше денег». Существует ли возможность [неразборчиво] [средства], которые мне надлежит использовать?

ДЖОШ БОЛХ: Я благодарю вас за вопрос. Этот вопрос я тоже должен оставить на усмотрение руководства SO, AC и сообщества, которое задает правила и очередность финансирования и его распределения. Отдел командировок — это всего лишь группа, которая обеспечивает реализацию, но не мы принимаем решения о

распределении средств, классе обслуживания и других подобных вещах.

Я рекомендую вам адресовать этот отзыв своему руководству, потому что в конечном итоге соответствующие решения принимают они.

Я благодарю всех вас за эти замечательные вопросы, и мы уже выбились из графика. Еще раз спасибо всем, кто к нам присоединился, и мы с нетерпением ждем запуска этого портала для вас. В следующие несколько месяцев мы будем публиковать новую информацию.

Спасибо, что уделили нам сегодня время, и мы желаем всем вам чудесного вечера. Большое спасибо.

РИЯ ОТАНЕС:

Спасибо. Можно остановить запись. Спасибо.

[КОНЕЦ СТЕНОГРАММЫ]