

ICANN 78 | 年度大会 – ICANN 面向受资助差旅人员的全新差旅端口简介
2023 年 10 月 25 日（星期三）- 下午 4:00-5:30（德国汉堡时间）

里亚·欧丹内斯 (RIA OTANES): 大家好，欢迎参加 ICANN 面向受资助差旅人员的全新差旅端口简介会议。我叫里亚·欧丹内斯，是本次会议的远程参与经理。

请注意，本次会议正在录音录像，并受 ICANN 预期行为标准约束。

本次会议期间，在聊天中以适当形式提出的问题或意见都会大声读出。我会在由会议主席或主持人规定的时间内大声朗读这些问题或意见。

如果大家想要提问或口头发表意见，请举手示意。叫到您时，请取消麦克风静音，然后发言。请说出您的名字以便于记录，同时清楚表达并保持合理语速。讲话结束后，请将麦克风静音。

本次会议还会进行自动实时转录。请注意，此转录非官方行为也并不具有权威性。要查看实时转录，请单击 Zoom 工具栏中的“隐藏字幕”按钮。

为了确保参与 ICANN 多利益相关方模式的透明度，请您使用全名登录 Zoom 会议。例如，名字加姓氏。如果您不使用全名登录，可能会被移出会议。

现在，有请乔西·鲍尔驰 (Josh Baulch) 发言，他将远程加入我们的讨论。乔西，请发言。

注：以下内容为针对音频文件的誊写文本。尽管文本誊写稿基本准确，但也可因音频不清晰和语法纠正而导致文本不完整或不准确。该文本仅为原始音频文件的补充文件，不应视作权威记录。

乔西·鲍尔驰：

谢谢你，里亚。正如里亚所说，我是乔西·鲍尔驰，我将带领大家完成今天的演示。很抱歉，因为生病没能亲自参会，而是从酒店房间远程加入会议，因为我不想把病毒传染给大家。感谢大家的理解。

ICANN 差旅团队很高兴地宣布，我们将于 2024 年推出面向受资助差旅人员的全新差旅端口。使用这一新平台后，从欢迎和加入您作为新差旅人员，一直到跟踪您的预订和交换差旅信息的整个差旅过程都将得以简化。

本会议的重点是为您提供一个特殊预览，让您了解许多新功能。您还将了解到在接下来几个月里应注意的即将到来的变化。

尤其要注意的是，在本次会议中，我们将不会讨论受资助差旅人员的甄选流程以及如何成为受资助差旅人员。有关成为受资助差旅人员的更多信息，请咨询各个小组。

如有问题，我们会暂停一下，所以请举手示意，我们会提供麦克风或者打开 Zoom 以便您提问。

好吧。就说到这里，我们开始吧。接下来我们看屏幕。

视频：

[音乐播放]

乔西·鲍尔驰：

我们还要特别感谢 [伊冯] 爱德华兹 ([Yvonne] Edwards)，你们中许多人可能都与她共事过，她在我们今年的交接期间帮助支持 ICANN 的差旅工作，非常感谢她的支持。谢谢你，[伊冯]，祝愿你在未来工作中一切顺利。

我们在座的还有约瑟夫 (Joseph)。约瑟夫，请挥手。还有里亚，他负责管理虚拟会议室。里亚，如果不介意的话请挥挥手。他们将在整个会议过程中帮助我们回答问题。

正如视频中所说，我是经理乔西，很幸运能够与这个非凡的团队一起工作，他们在 ICANN 的各届会议上硕果累累。如果大家不介意，我想给他们一点掌声。

乔西·鲍尔驰：

首先，我们说一些有关 ICANN 差旅的有趣事实。先在这里友情提醒一下，这是一个互动环节。但将有多种选择，所以请做好准备。好的。

那么 ICANN 组织和受资助差旅人员在 2019 年飞了多少航空里程？如果你认为是 a) 300 万航空里程，请举手。如果是线上参会，请使用回应功能给我们发一个鼓掌的表情符号。好的。然后，如果认为是 b) 700 万航空英里，请举手。Zoom 上的参会者，请给我们发一个竖大拇指的表情符号。c) 1200 万航空英里的请举手。Zoom 上的参会者，请给我们发一个爱心表情符号。最后，d) 2800 万航空英里的请举手。Zoom 上的参会者，请给我们发一个笑脸表情符号。

哇，我们收到了各种各样的答案。我可以通过摄像头看到。

里亚·欧丹内斯：

在会议室—

约书亚·鲍尔驰：

准备好看看谁的回答正确了吗？

发言人（姓名不详）： [音频不清晰]。

约书亚·鲍尔驰： 选 D。D 是对的。ICANN 组织和受资助差旅人员在 2019 年飞行了 2800 万英里。相当于一个人连续飞行 5.7 年。或者换一种说法，就是往返月球 59 次。

好的。要不要再来一道题？上一题回答错的人，现在是你们扳回一局的机会。2019 年，两人组成的 ICANN 差旅团队每月处理多少封电子邮件？

如果你认为是 a) 每月 1,133 封电子邮件，请举手。如果是线上参会，请给我们发一个鼓掌的表情符号。认为 b) 每月 923 封电子邮件的请举手。Zoom 上的参会者，请给我们发一个竖大拇指的表情符号。认为 c) 每月 4,633 封电子邮件的请举手？Zoom 上的参会者，请给我们发一个爱心表情符号。最后，你们中有多少人认为每月有 2,743 封电子邮件？Zoom 上的参会者，请给我们发一个笑脸表情符号。

好的。准备好看看谁回答正确了吗？请击鼓。C，平均每月 4,633 封电子邮件。每天超过 220 封。为了让大家深入理解，大家请想一想。你一天处理多少封电子邮件，或者你通常阅读或回复一封电子邮件花费多长时间？

办公室员工平均每天约发送 40 封电子邮件，每天收到约 121 封与业务相关的电子邮件。我不知道大家怎么想，但是一想到每天要阅读或回复 200 多封电子邮件，我就头疼。我们稍后会详细介绍这一点。

因此，我想深入探讨我们是如何实现 ICANN 差旅流程现代化的。今天，我们将讨论 ICANN 组织和差旅团队自疫情期间和疫情以来所做的所有工作，以及我们如何将手动、分散的差旅流程变得更加高效。

但是我讲的可能超前了些。我们回到开头。我想告诉大家这一切是从哪里开始的。想象一下。2019 年，在马拉喀什的一个小型会议室里，ICANN 领导层承认 ICANN 工作人员和社群对我们的差旅流程感到担忧。领导层希望更好地了解这些问题。

这引发了 2019 年 10 月开始的内部审核流程，这标志着我们差旅现代化项目的开始。在接下来的几年里，该项目由约瑟夫领导，并得到了我、里亚以及 ICANN 其他工作人员的支持。差旅现代化项目的第一阶段于 2020 年开始，并首先绘制出了整个差旅流程。这是一个发现差距和挑战的机会。

约瑟夫与 ICANN 工程和信息技术部的史蒂夫·埃里森 (Steve Allison) 和希拉里·金 (Hilary Jin) 等一些才华横溢的团队成员一起，花费大量时间从 ICANN 内部的所有流程中提取信息，为 ICANN 资助的差旅人员，甚至是差旅团队也支持的 ICANN 工作人员执行差旅流程。

经过几个月的工作，绘制过程中产生的可交付成果令人震惊，我们今天的展示也正是基于此成果。在屏幕上的这个位置，大家会看到一些流程图。其中一些图包括了新差旅人员加入、预订机票、检票飞行、管理每日津贴、管理临时差旅变更、应付款，甚至是报告差旅指标的流程。

最后，这些人制作了 22 个流程图，其中包括 14 个仅针对受资助差旅人员的特定流程，以及这 14 个流程图中的另外 10 个子流程。

现在，我希望我们有时间深入研究这些流程图，因为我个人非常喜欢，尤其是作为一个关注运营的人来说。但是我们想进入激动人心的部分。所以只能快速取样浏览。

审核是为了找出差距和挑战。整个流程绘制和审核揭示了我们整个差旅流程中存在的一些差距和挑战。内部审核突出了用户体验以及作为受资助差旅人员加入 ICANN 的问题。在整个审核过程中，一些重要主题变得十分明显，那就是我们收集和处理差旅人员信息的差旅过程很大程度上是手动且过时的。这影响了您作为差旅人员的体验，无论是作为受资助差旅人员还是 ICANN 差旅员工。

在过去 25 年里，这些系统和应用程序拼凑在一起，让 ICANN 的初次体验不连贯，且往往不太友善。我们知道技术日新月异。

流程文档中的另一个主题不那么清晰明了，但在反馈会议中变得十分明显，那就是缺乏全球可见性。对所有相关人员，包括受资助的差旅人员（您本人）、员工申请人和 ICANN 组织整体，差旅流程中差旅人员当前状态的 360 度全方位视图。

我的意思是，作为差旅人员，一直以来不仅您不了解自己的航班预订情况，或者酒店是否已经预订，就连 ICANN 的支持人员也不清楚这一点。要完善这一 360 度全方位视图，ICANN 差旅部门不知道您是否已经拿到签证，也不知道您打算何时向我们提供银行信息。

这产生了大量通过电子邮件发送的更新请求和信息请求，不仅来自您这样的差旅人员，还来自支持员工，其中有来自旅行社的问题，也有来自内部部门的问题，这些问题只会进一步加剧流程效率低下和沟通渠道堵塞的情况。

还记得我们之前谈到的每月 4,600 封电子邮件这一庞大数量吗？作为差旅人员，这些都不足为奇。我看到有些人同意这些观点。

所以现在我想谈谈数据本身，以及我们所说的接触点和效率低下的相关问题。我们将接触点称为每个差旅人员在差旅过程中交换信息或交易数据的接洽点。

例如，在整个流程中，每次接触、更新、共享您的信息，都视为一个接触点。这一点很快就会变得十分明显。2019 年，每个受资助差旅人员平均每次差旅中有 293 个接触点，相当于全年 617,000 个接触点，而这仅由两名 ICANN 工作人员管理。同时还有一名 ICANN 员工，你也可以在上面看到。所有这些加起来也是一个很大的资源量。

大家可能会问，为什么显示的是 2019 年的数据，我们现在是 2023 年。嗯，这主要是因为，这是疫情之前我们所分析的最后一整年的数据。正如我们之前在有趣的现实问题中强调的那样，差旅团队在 2019 年处理了超过 55,000 封电子邮件。

差旅支持部门对电子邮件进行统计和处理，包括来自差旅人员、ICANN 员工、支持人员、FCM 代理、FCM 自动电子邮件和其他第三方供应商的传入和传出电子邮件。在当前系统中，除了基本电子邮件分类之外，没有针对电子邮件的优先处理。通过增加工单系统，我们可以将花在电子邮件上的时间减半。普通的办公室员工每周将 28% 的时间花在电子邮件上。

这导致了什么：结果、建议和改进。到 2021 年 5 月，我们开始了第二阶段，重点是针对我们已经确定的差距和挑战，提出建议和解决方案。

我们的内部审核小组建议对当前程序进行现代化和标准化改造：提高数据安全性；例如，确保符合欧盟通用数据保护条例 (GDPR) 和加州消费者隐私法案 (CCPA)，尽可能实现手动流程的自动化，同时确

保我们的差旅计划可根据当时的需求进行扩展，并从员工角度实现差旅计划的连续性。

该建议还强调，需要一个适当的中央数据库和一个更好的通信系统，以实现清晰可见性和优先排序。虽然我很喜欢 Google 电子表格，但它并不是一个数据库。且基本的电子邮件也不是企业级通信系统。

通过这个差旅现代化项目，我们简化了流程，减少了总体接触点，提高了每个人的全球可见性，确保了更顺畅的差旅体验。

审核小组还特别确定了 59 个有待改进的领域。其中 31 个问题将通过我们新的受资助差旅人员端口解决。中央数据库、工单系统和更新后流程将有助于大幅节省时间。其余 28 个改进领域已经在内部流程变更中得到缓解。

现在我们进入第三阶段：实施。这一阶段非常令人兴奋。今年，ICANN 的许多部门继续合作实施这 59 项建议。这最终将导致我们在 2024 年推出新的受资助差旅人员端口，从而提供无缝的用户体验。由此，差旅人员可以跟踪自己的状态、更新记录，并与差旅团队高效沟通。该端口将与其他平台协同工作，以将所有数据处理互动汇编到一个数据库。

但需要明确的是，这并非要取代 Concur 等工具或 FCM 等机构，而是要将所有内容整合到单一位置，以便于您和我们轻松访问、控制并进行数据管理。

这一强大的工具将极大地改进每个人的差旅流程。ICANN 已与 Zoho CRM 合作，这成为我们面向受资助差旅人员提供的主要数据库管理系统，该系统将 Zoho 的 Creator 平台用作差旅端口，将 Zoho Desk

用作通信和支持平台。我们很高兴将这一工具上线，这样我们便能更好地为你们、为 ICANN 社群提供支持，完成我们的使命。

说到这里，我想暂停一下，花点时间回答大家关于我们如何做到这一切的任何问题。快速回答完问题后，我们将直接展示这一新的受资助差旅人员端口的功能。

约瑟夫和里亚，下面就请你们来回答问题吧。

里亚·欧丹内斯：如果有人有任何问题，有一个——哦，约瑟夫。等一下，乔西。可以了吗？

凡达·斯卡特兹尼 (VANDA SCARTEZINI)：可以了。我并不是要提问题，而是要对约瑟夫表示感谢，因为我在这里已经 23 年了，约瑟夫总是带我去任何我要去的地方。所以为他鼓掌。我还要感谢乔西，谢谢你提供的所有统计数据。我们在“DNS 女性 (DNS Women)”讨论中使用了您提供的大量数据，谢谢。这项工作很了不起，我有所回馈，因为我做了很多调查。所以我给出了一些其他的信息，以便我们继续讨论。谢谢大家。

乔西·鲍尔驰：非常感谢。我也很感激差旅团队。他们长时间工作，非常努力。我们一直都非常感激，谢谢你们。

蒂姆·史密斯 (TIM SMITH): 大家好。非常感谢你们对此进行调查，你们自 2019 年以来一直致力于此工作，我对此十分感兴趣。这非常令人鼓舞。太棒了。我渴望了解更多。

但我想澄清一点，我是否可以理解为你将继续与 Concur 和 FCM 合作？

乔西·鲍尔驰: 是的，是这样的。基本上来说，目前，这些平台与 ICANN 许多运营系统的后端相连。但是 ICANN 确实会对差旅机构进行定期审核，所以这些正常的程序会继续下去。但是有鉴于我们今天的讨论目的，与 Concur 和 FCM 作为差旅机构相关的后端系统将保持不变。

阿卜杜勒贾利勒-巴夏尔-邦 (ABDELDJALIL BACHAR BONG): 大家好。我是阿卜杜勒贾利勒。我来自乍得。我的发言很简短。我只是想对差旅团队说声谢谢，因为这是我第一次见到约瑟夫。第一次。一直 [音频不清晰] 电子邮件，但这是我第一次看到本人。非常感谢你把我们和世界各地的人召集到这里。非常感谢。

对于平台来说，有时很难通过平台进行预订，因为 [通常]，我会给工作人员发电子邮件并提供帮助。因此，我认为这个平台很难 [掌握] 所有信息，因为我收到了来自社群成员的很多信息。此外，我觉得平台很难 [上手]。因此，比较轻松的做法是向员工发送电子邮件，然后用平台进行回复。非常感谢。

乔西·鲍尔驰: 是的。谢谢。

埃杜尔多·迪亚兹 (EDUARDO DIAZ): 我是埃杜尔多·迪亚兹, 这样名字和人对上号了。我想问一个有关 Concur 的问题。我在找 Concur 以外的航班。是有这类航班的。当你去 Concur 找这类航班时, 永远不会出现。所以你最后打电话给 FCM, 他们找到了。这是否有任何原因? 这是向乔西提出的问题 [音频不清晰]。

乔西·鲍尔驰: 是的。我们可以帮忙解答。我们希望的一点是, 随着平台的就位, 它将为约瑟夫、里亚和萨里 (Salih) 腾出时间来提供更多与此相关的信息, 因为我们确实提供了一些培训。

老实说, 作为一名 Concur 用户, 你必须学会对系统进行一些小的操作, 这样才能找到你专门寻找的航班。但是, 是的, 我们希望为差旅团队腾出更多时间, 让他们真正能够与你们互动, 帮助和支持你们, 让你们找到真正需要的东西。

约瑟夫, 我不知道你对此是否有任何补充。

约瑟夫·德·耶稣 (JOSEPH DE JESUS): 没有。你说得对。谢谢大家。

阿德文米·阿金博 (ADEBUNMI AKINBO): 谢谢大家。为方便记录, 我是阿金博。我应该习惯了这种记录。里亚?

里亚·欧丹内斯: 有事吗?

-
- 阿德文米·阿金博： 好的。我只是向把名字和人对上号。所以才喊出来。非常感谢。
- 我自己的建议是时间。明天，我的航班安排在早上 8 点。我不确定是否搭上班车或火车赶到机场。我们来的时候，第一班飞机晚点了，然后我们错过了转机。他们对我们并没那么好。他们把我们送上了火车，我不得不在火车上参加会议，不过无论如何，这也是一个不错的选择。但是请帮助我们。谢谢大家。
- 乔西·鲍尔驰： 谢谢。
- 里亚·欧丹内斯： 谢谢。请给我们发送一条意见，用差旅支持邮箱。谢谢。
- 抱歉。我能读一下聊天框中的一个问题吗？
- 阿尔弗雷多·卡尔德隆 (ALFREDO CALDERON)： 当然可以。请吧。
- 里亚·欧丹内斯： 谢谢。这个问题来自阿卜杜拉赫曼·阿伯塔勒卜 (Abdulrahman Abotaleb)。“这种新模式是专门为 ICANN 指定的，还是以前已经在某个地方应用过了？”
- 乔西·鲍尔驰： 这个问题问得很好。感谢提出。这实际上是为 ICANN 定制的。我们大概花了近八个月的时间，仔细斟酌并制定方案，使之与我谈到的所有流程映射相匹配，并一再确认。

因为在企业环境中，进行差旅预订时，大家一般会去达美航空网站，找到想要预订的航班，点击预订，付款，然后完成，实际上要复杂一些。所以这个过程比较独特，有很多独立步骤。这就是我们在这个系统中构建的内容。

当我们进行演示时，你们直观看到的可能仅仅是实际所发生情况的 25%。另外 75% 是幕后工作，涉及法律、财务、人力资源，以及 ICANN 内部帮助支持差旅职能和受资助差旅计划的任何部门。

希望我讲的这些能够解答这个问题。这是定制的，因此推出时需要的时间稍微长一点。这是因为我们要进行测试，以确保没有任何错误。老实说，我们可以发布，在整个过程中我们可能会发现一些问题。但是我们正在努力检查，以确保在初始发布时没有任何问题。感谢你提出这个问题。

里亚·欧丹内斯：

谢谢。我们还有另一个问题或意见。

阿尔弗雷多·卡尔德隆：

我是阿尔弗雷多·卡尔德隆。我是 NomCom 的一名新成员。我的问题和行程有关，我要讲一下我的具体情况。当我从美国飞到欧洲，我到了巴黎，只有 90 分钟的转机时间。差旅团队可能没有意识到要过境转机，那里排了很长很长的队，所以我们错过了要转的航班。他们为我们重新预订了四五个小时后到达汉堡的航班。

所以我的建议是，在制定计划时，请确保我们有足够的时间来转机，因为这是我第一次经由巴黎去汉堡，所以我不知道会发生这种情况。如果知道，我会审批另一个时间表。大家都同意吗？所以你们应该让我们意识到这个问题，这样我们就可以避免这些情况。

我最后在同一天赶到了酒店。否则，我将不得不在巴黎过夜。谢谢。

乔西·鲍尔驰：

是的。谢谢你的意见。我们确实希望能面面俱到。遗憾的是，差旅中的时间安排并不像我们希望的那样精准。所以在某些情况下，确实会出现差旅中断的情况。很遗憾，自疫情结束以来，出现了大量的差旅中断，这种情况前所未有，因为许多航空公司和机场都在努力解决人员配备和各种问题。

所以即使我们为你安排了两三个小时的中途停留，也不会改变现状。但对我们来说，最重要的是如何应对这些情况，确保您仍然能够到达这里。

这些事情很重要，同时我们希望能够给差旅团队腾出一些时间，开展一些培训事宜，让第一次出去的差旅人员或新的差旅人员理解，中途停留少于 90 分钟的行程安排在许多国际机场实际上是不可行的。诸如此类的事情。

现在，在与差旅机构合作的过程中，我们将竭尽全力，确保不会发生类似情况。我们尽可能试图避免这种情况，但是，有时还是会发生。我非常感谢你的反馈，我们将继续在整个过程中倾听这类反馈并改进。谢谢。

埃杜尔多·迪亚兹：

我可以发言了吗？我很好奇，当你谈到内部审核流程时，你是否考虑过将一些社群成员纳入该流程？因为，真的，我们是你所组装的系统的用户。这包括内部员工，但也包括社群。

抱歉。是我的电话。有人在要钱。

乔西·鲍尔驰： 好的，谢谢你的发言。

埃杜尔多·迪亚兹： 谢谢。

乔西·鲍尔驰： 欢迎提问。请吧。非常抱歉。我在等人说话。好的，感谢你提出这一点。差旅团队实际上包括了...这些年来，差旅人员提出了大量意见，我们接收到了其中的所有反馈，这也是我们经历的整个过程的第一步，要理解这一点。

实际上，从我们的角度来看，我们必须首先审视运营问题和内部问题，并解决这类问题。这就是大家在这里看到的情况，试图了解并提高运营效率，然后完成这一过程。

但我们确实收到了来自社群和受资助差旅人员的大量反馈。这些年里，在整个过程中我们可以浏览收到的数以千计的电子邮件。我很赞赏这样做。

这永远是一次公开的对话。反馈将不断传回，我们鼓励这样做。这对我们所有人来说都是一次学习的经历，尤其是在差旅业不断变化的情况下。2022 年和 2023 年的差旅行业于 2018 年和 2019 年相比有很大的不同。作为一个经验丰富的差旅人员，我肯定可以说出其中的许多不同点。

我没有看到队列中有任何其他问题。我们准备好开始演示了吗？

里亚·欧丹内斯： 好的。有请乔西。

乔西·鲍尔驰：

好的。谢谢。好了。我们的团队多年来孜孜不倦地工作，不断从差旅人员那里收集反馈，了解您的痛点，进而创建了受资助差旅人员端口，为您的 ICANN 差旅相关事务提供一站式服务。

今天，我们将为您带预览这一专为您开发的新工具，并希望大家和我们一样对此感到兴奋。ICANN 受资助差旅人员端口将您所有的差旅资助信息（如机票、酒店和每日津贴）整合到一个仪表板中。

这是一个当前事件的主屏幕示例，作为受资助差旅人员应该可以访问。简化的入门过程现在都集中在一个地方。彩色编码的状态指示器，显示您在差旅预订过程中所处的位置。

利用交通信号灯颜色代码进行指示，红色表示需要您采取行动，黄色表示 ICANN 的行动或处于等待状态。例如，等待酒店预订或确认。最后是绿色，表示您已完成操作，或任务已完成。灰色表示这些不适用于您的特定活动。

该端口的主要功能包括组织有序的入门流程、活动摘要或仪表板、基于进度的状态、提交报销申请以及获得帮助台支持。

现在，我们将重点介绍一些关键的入门功能。我们的目标是让您的入门流程尽可能有条理。我们已绑定您的单点登录 ICANN 帐户，以便您登录。登录 ICANN 帐户时，将出现一个新的差旅支持端口磁贴。所有符合资格的受资助差旅人员都可以查看并使用这些磁贴。

需要注意的是，在系统上线之前，这是不可见的。正在进行测试的人可以看到。但是其他人，如果现在登录，是看不到的。

现在，您的入门已分解为三个简单的可视步骤：提供您的个人信息，填写美国法律要求的表格，以及提供银行信息。那些经验丰富的差

旅人员还可以随时更新这些信息，比如您的银行信息可能会更新，或者搬家，或者您的其他个人信息出现任何变动。

现在，我们来看看“当前活动”摘要页面。活动仪表板将您所有的差旅信息整合到一个位置，并让您以透明方式查看差旅资金。您将能够查看您的差旅资金分配到了哪些类别。我们将通过几张幻灯片更详细地了解这些视图。

您可以通过此端口查看过去的活动和已处理的资金分配。因此，如果要进行报销或要返回去查看任何内容，都可以在这里完成。我们了解安排差旅可能会很复杂，而且很难跟踪正在发生的过程。

从“当前活动”仪表板中选择“UA 日”活动，如我们在此处的示例所示，大家可以看到主要活动详细信息。基于进度的状态就在那里显示。借助此端口，您可以以透明方式有效管控您的差旅。

这里您可以看到出现黄色和签证，因此需要进行操作。航空旅行、酒店、餐饮都需要您采取操作。如果是受资助差旅人员，乘坐航班出差、住酒店以及领取每日津贴时，您当前的预订状态会实时更新。所以正如大家所看到的。并不是等人来更新。所有信息都会实时跟踪。因此，当差旅团队进行更新，或者 FCM 或其他人预订您的差旅时，所有这些信息都会在此处实时捕捉。

没有必要仔细查看确认邮件。需要的信息就在仪表板的这个位置。这是一个差旅签证流程的示例。如果你的签证被拒，也可以请求帮助。你可以在屏幕上看到，已经收集了文件，提交了签证申请，我们正在等待你的签证预约，然后签证获得批准。此流程完成后，作为差旅人员，你可以向我们提供反馈。

或者在不需要签证的情况下，你已经可以进入下一步了。正如你在屏幕上看到的，即使由于一些错误，我们说你不需要签证，但实际上需要，你仍然可以点击“我需要签证”按钮。

如果你的预订正在等待处理，你将知道等待的具体原因以及可以做什么来加快处理过程。这里显示了航空旅行信息摘要的示例。你可以看到旅行舱位、日期、项目 ID 以及分配到的机场。您也可以链接到 Concur 配置文件进行设置，或从此处管理 Concur。

这是一个酒店信息的示例，包括您的酒店分派、入住和退房日期、您的确认号和可下载的酒店确认文件。当然，还有一些特殊注意事项，这些可能对您预订酒店十分重要。

这是餐费和杂费明细。根据小组为您提供的分配情况，这可能表示每日津贴或津贴。这里也将提供您的付款信息和应存入款项的时间。

同样，这一切都与后端发生的一切相关联。因此，一旦生成所有批次并准备好发送给财务部门，您就会在这里和屏幕上看到这些信息。

另一项重大改进是，您现在可以直接在端口中提交报销申请。我们都知道报销过程十分繁琐、复杂：筛选收据，填写表格，然后等待批准。您现在可以选择提交报销申请的会议，并实时上传收据或发票。

此外，你可以清晰明了地查看所有已提交报销的历史记录，以及每个申请的状态和付款确认情况。同样，你也可以在过去的信息中看到这些内容。因此，如果某项活动已经结束，您仍在等待报销，那么可以返回查看——

比克拉姆·什雷斯塔 (BIKRAM SHRESTHA): [音频不清晰]。

乔西·鲍尔驰:

比克拉姆, 如果可以, 请取消静音并发言。谢谢。

服务台是我们最激动人心的改进之一, 服务台旨在让大家能够更高效地与我们联系。服务台是您的第一个联系点。服务台将提供多层支持, 以确保您在浏览 ICANN 差旅支持端口时获得尽可能顺畅的体验。

我们全新的 ICANN 差旅支持旨在自始至终为您提供一个完整、高效且用户友好的体验。从有条不紊地入门到实时预订状态、无缝报销和功能全面的服务台, 我们可以满足您的所有差旅需求。

现在, 我们来谈谈发布时间表。按照发布时间表, 我们将在 11 月和 12 月继续进行内部测试, 同时我们将面向一小群目标差旅人员开始测试。

从 2024 年 1 月开始, 我们计划面向第一批提交受资助差旅人员名单的小组进行软发布。2 月份, 我们将面向所有差旅人员发布, 包括培训和教育课程, 预计将在 3 月份正式发布, 其中将包括所有小型活动, 即所有人都参加的面向所有受资助差旅人员的面对面会议。

因此, 请继续关注 ICANN 差旅部门的信息, 了解未来 ICANN 差旅准备所需的所有重要细节, 并准备好采用简化的差旅流程。您将在 2024 年初收到我们的更多消息。因此, 感谢大家今天抽出时间和我们聚在一起, 了解我们今天是如何来到这里的, 以及 ICANN 差旅即将发生的激动人心的新变化。

我想听听大家有没有问题。非常感谢, 现在可以发言了。

克莱尔·克雷格 (CLAIRE CRAIG): 你好, 乔西, 里亚, 约瑟夫。我叫克莱尔·克雷格。是拉丁美洲和加勒比海地区一般会员组织 (LACRALO) 的现任秘书长, 即将任职于 ALAC。我想对差旅团队为我的旅行所做的一切表示感谢。

我要提的是我遇到的一个问题, 这个问题我在新系统中没有看到, 差旅团队处理得很好, 也就是您谈到了报销, 但那是对费用的报销。

但是, 如果无法旅行, 而 ICANN 已经为您提供了资金, 会发生什么情况? 是不是一定要通过电子邮件走人工流程, 因为各种原因, 这在我身上发生了两次。另外, 差旅支持团队在处理这种情况方面表现非常出色。但是我在这个新端口上没有看到相关功能。谢谢。

乔西·鲍尔驰:

克莱尔, 谢谢你的问题, 也谢谢你对团队的赞美。对我们来说, 这个问题不太重要, 因此目前还没直接内置到端口中。但是我们会把反馈意见带回去, 看看对于那些确实会发生的例外情况, 是否可以任何流程改进。

阿卜杜卡里姆·奥罗耶德 (Abdulkarim Oloyede): 非常感谢。我想讲两件事。第一个是发票的问题。

我现在出现了这个问题, 因为我刚刚收到一封电子邮件。我想买一栋房子, 他们让我提交银行账户, 我给了他们。他们问我这个钱来自 ICANN。这是什么钱? 我解释了, 但他们说要发票。所以我试图向他们解释: 我如何提供发票?

你们能把发票整合到系统中吗? 这是其一。

第二条是帮助热线。通常, 对我们中的一些人来说, 当美国同事醒着的时候, 我们在睡觉。当我们睡觉的时候, 美国同事醒着。因为

时间问题，有些事会很困难，尤其是不得不去大使馆或者需要什么东西的时候。美国同事醒来的时候，大使馆已经关门了。

那么，有没有可能加入一个 24 小时帮助热线呢？谢谢。

乔西·鲍尔驰：

好的。感谢你的问题。我要先回答第二个问题，然后把第一个问题交给约瑟夫来回答。

对于第二个问题，实际上，我们真的很高兴萨里能够加入，他在土耳其伊斯坦布尔工作，这样就延长了我们的工作时间。我们还有里亚，他在美国，但在华盛顿特区，还有约瑟夫，他在洛杉矶。

现在，24 小时中，我们大约有 18 小时的服务时间。快接近 24 小时了。我们已经将团队从里亚和约瑟夫的两人组扩大到三人组。所以我们正在慢慢地将时间延长到 24 小时。所以只有几个小时的离线时间。

所以，真的很感谢你的意见，我们确实接受了你的反馈，因为我们和你一样，觉得总是按洛杉矶时间表来工作太困难了。因此，我们正在做出改变，你应该会看到未来出现的影响，因为萨里在过去几周刚刚加入我们，正在了解 ICANN 的各种情况。

约瑟夫，我要把第一个问题交给你来回答。

约瑟夫·德·耶稣：

我会就发票的事情和他联系，因为我不太清楚问题的来龙去脉。

乔西·鲍尔驰：

很好。谢谢。下一个问题。

朱迪思·赫勒斯坦 (JUDITH HELLERSTEIN): 大家好。我也要感谢团队这些年来的帮助。我的问题是, 乔西可能已经知道了, 你们有没有研究过新的差旅端口, 看看它是 [WCAG] 2.0 还是 AAA? 由于使用端口主要依赖视觉功能, 是否考虑过要确保残疾人的顺畅使用。

尤其是在测试表单时, 是否有一家公司为你做测试, 以确保每个人都可以访问和使用表单?

乔西·鲍尔驰:

朱迪思, 真的很感谢你的提问。这是 ICANN 在推进任何新申请时采取的标准做法, 这也是我特别指出我们与 Zoho 就这一特定产品签订合同的原因。这也是正在进行的工作之一...

现在, 在差旅端口上, 我们已经进行了一些定制。因此, 我们肯定需要进行调查, 以确保它确实符合法规要求。但是, 从 Zoho 自身的角度来设计平台, 目的就是要确保可访问性和合规性。

所以, 朱迪思, 我能做的就是和你线下进行交流合作, 提供一些额外的细节, 但我现在还没有掌握这类细节。但是届时我可以提供一些额外信息。

下面就是其中之一。有几件事我们还没有分享。例如, 其中之一就是我们确实希望这个端口是多语言的, 但我们最初并没有发布多语言版本, 因为我们希望确保系统正常运行, 基本上正确, 确保在我们开始进行多语言分层之前是正确的。

但这是我们的一个工作重点, 因为我们认识到, 对于经常作为受资助差旅人员出差的人来说, 英语并不是他们的主要语言。所以我们确实想让每个人都轻松使用该端口。我们没有在这里特别强调这一点, 只是因为还没准备好进行展示。

但这是我们正要做的事，我们正在尽一切所能让该端口在第一次发布时准备到位，希望大家都能看到这一点。但这可能是我们希望确保能够做对的事情之一，所以如果没有准备好，如果我们认为它还不能我们正在做的事情带来优势，那么我们可能会推迟特定功能的发布，直到它 100% 达到目标。

好的，谢谢朱迪思。很感谢！我很感谢你的问题，这将确保我们按部就班地开展工作，并确保让每个人都能公平地获得平等的机会。

阿尔弗雷多·卡尔德隆： 我可以发言么？

里亚·欧丹内斯： 可以。

阿尔弗雷多·卡尔德隆： 好的。谢谢。我要感谢工作人员和每一个自我进入 ICANN 以来一直帮助我们的人。我的问题是关于发布日期。如果我没理解错的话，将在 ICANN79 期间发布，还是在针对 ICANN79 发布？

乔西·鲍尔驰： 这个问题问得很好。看起来有点混乱。目标是针对 ICANN59 发布。如大家所知，我们在 ICANN59 之前，抱歉是 ICANN79，就做好了所有的差旅预订，这次会议将在三月份举办。所以目标是为会议做好妥善准备。

我有点回避这一问题的唯一原因是，如果我们发现任何重大问题，或任何会阻止我们向全球所有人发布该端口的事情，我们可能只面向较小的团体发布。但背后的意图是面向所有人发布。

理想情况下，我们希望在一月中旬之前完成，但我们希望确保通过所有测试，并确保一切正常运行。

阿尔弗雷多·卡尔德隆： 好的。谢谢你的回答，乔西。但是对于那些需要签证的人来说，这可能是一个问题，因为他们可能不得不提前开始这个过程。谢谢。

乔西·鲍尔驰： 是的。这个问题问得很好。事实上，如果访问 meetings.icann.org，会发现签证流程已经开放，邀请函就在网站上。因此，这将是一个有点分层的方法，我们仍然有一些旧流程，你完全正确。获得美国签证的时间很长，所以该流程已经开放并准备就绪。因此，如果你是一名受资助差旅人员，正在寻找签证邀请函，你可以在那里开始这个流程。谢谢。

里亚·欧丹内斯： 乔西，我们可以在线提问吗？

乔西·鲍尔驰： 好的，请讲。

里亚·欧丹内斯： 这个问题来自阿卜杜拉赫曼·阿伯塔勒卜。“该系统是否会将其实施之前所举办活动的原有信息包含在内？”

乔西·鲍尔驰：这个问题问得很好。遗憾的是，不能。系统中仅包含自发布开始的各类信息。例如，ICANN79 将是系统中的第一个活动。我们不想整理并尝试移植旧信息，因为我们只是在不同的流程中开展工作。

我希望能带领大家了解后端流程和正在进行的所有自动化工作，因为这已经彻底改变了差旅团队本身的工作方式。所以我们不可能去整合原有信息。但是从发布时起，信息将会留存于系统中。

里亚·欧丹内斯：谢谢。请讲。

托马斯·伦诺克斯-卡宁厄姆 (THOMAS LENOX-CONYNGHAM)：大家晚上好。我叫托马斯·伦诺克斯-卡宁厄姆，我没有任何问题。我只是想邀请大家来我家，爱尔兰的 Anaverna, A91 V253。这是一个可爱的地方，喜欢有趣的人到来。这里似乎有一群来自世界各国的友善又有见识的人。现在全球正在经历黑暗时期，所以如果有人寻求庇护，我也会提供帮助。非常感谢。

哦，我给大家说一句爱尔兰语。Go n-éirí an bóthar leat agus slán abhaile。它的意思是，“愿前路柳暗花明，安全归家。”谢谢。

乔西·鲍尔驰：谢谢。

雷蒙德·玛玛塔 (Raymond Mamattah)：大家好。我叫雷蒙德，来自加纳。我要感谢差旅团队对我们所有人的大力支持。他们的工作一直非常出色，确实值得赞扬。

我的问题是，为什么我们不在预订中包含机场接送或机场班车？因为在加纳，所有大酒店都免费提供机场接送。所以我认为，如果可能，我们应该记得包含这一点。因为，比如，我们在加纳举办大会时，他们说没有机场接送服务。但是我告诉他们，加纳所有酒店都提供这项服务。当他们确认后，发现这是真的。住酒店的任何人都可以享受这项服务。

所以我的问题是关于机场接机和人们的班车。谢谢。

乔西·鲍尔驰：

是的。非常感谢。我的建议是和你的 SO 或 AC 小组交流，让他们知道，因为小组、负责人和每个人都帮助制定了政策，也就是社群差旅政策。差旅团队遵循的规则并不是差旅团队制定的。这实际上是一个跨社群的工作。

因此，真的建议你向领导层反馈此问题，提议他们相应地改变规则。感谢你的反馈。

阿卜杜卡里姆·奥罗耶德：

好的。非常感谢。我在新系统中没有看到任何关于酒店的信息，所以你们是否会将酒店住宿纳入其中，尤其是对于那些非常规 ICANN 会议？谢谢。

乔西·鲍尔驰：

好的，谢谢。我可能说的太快了，但我们确实有一个酒店部分可以为大家提供服务。所以，谢谢你，这部分是包括在内的。

里亚·欧丹内斯：

聊天框中还有一个问题。阿卜杜勒拉赫曼·阿布塔勒布。“在开始实施这个系统时，作为差旅团队，大家可能工作量很大，要处理大量的电子邮件，因为差旅人员对于新系统没有足够的经验。我的问题是，你认为这样的系统会在多大程度上减少你与差旅人员的直接互动？换句话说，你期望最终处理的电子邮件的平均数量是多少？”

乔西·鲍尔驰：

这个问题问得很好。我们希望的是实际上是将我们的电子邮件数量减半。这并不是要减少我们与差旅人员的互动交流。这实际上是为了提高效率，因为我们看到的情况是，比如，如果没看到你的酒店确认，你可能会发电子邮件说，“嘿，我的酒店预订了吗？”然后不一定马上得到回复，你可能会发送另一封电子邮件。

所以我们希望的是，让大家所需的信息都能唾手可得，随时查看。而这个新的工单系统，它将为我们做些什么，在旧的电子邮件系统中，基本上说，就是想象一下，获取所有电子邮件，将电子邮件打印出来，扔在你的桌子上。没有顺序。没有分类。你需要一封一封地看。

借助工单系统，我们可以按主题和紧急程度对这些电子邮件进行分类。也就是说，如果有“我被困在某个机场，看起来可能要在这过夜”或“嘿，我没赶上旅途中的中转”等紧急事情，可以标记一下。这类事件将直接排在差旅团队待办队列的最前面，当他们开始轮班时，会先看到，并能够提供帮助。

此外，想想在工作日，我知道在某些情况下，你要轮番查看不同的电子邮件，需要四处浏览。你可能会发一封关于签证的邮件，一封关于酒店的邮件，一封关于航班的邮件。

我们试图做的是将事情有序运作，早上第一件事，里亚可能只是解决签证问题。因此，她将前往签证单队列，处理所有与签证相关的电子邮件或工单。因为通常情况下，这类问题的答案非常相似，所以遇到时我们可以更快地解决。下一个提示可能是航班预订。

我们希望通过这些运作更改，我们会看到在其他所有人的影响下，效率得以提升，你们也将看到这些改进。

所以很感谢这个问题，我们希望与差旅人员之间的积极交流不会减少。实际上我们希望在减少电子邮件数量后，能够增加培训，帮助真正回答你们在整个过程中可能遇到的一些问题，我们从来没能高质量地回答这些问题。

里亚·欧丹内斯：

谢谢乔西。看起来没有其他问题了。哦，还有一个。请稍等。

蒂姆·史密斯：

非常感谢！我只是想知道，也许你现在还无法解答，但我只是想从更高层面了解这个流程。对于任何需要签证的人来说，一旦签证被批准，差旅计划的过程就开始了吗？因为如果签证没有批准，那么显然不能办理任何旅行事宜。这是第一个问题。

另一个问题是，当一个人进入 Concur 并尝试计划旅行时，差旅机构将在何时介入？这一点我不太清楚。我认为有些事不会因为新流程而改变。我不知道其他人是否有这种感觉，但这可能有助于更好地理解。谢谢。

乔西·鲍尔驰：

好的。感谢蒂姆提出的问题。这实际上可以归结为流程图，因为对于不同的差旅人员来说，每个步骤都是不同的。例如，对于那些正在等待签证的人来说，因为签证往往要到活动开始前一两周才能到。因此，在这些情况下，事情往往都是并行的。

在此过程中，我们可能仍会暂停航班和酒店的预订。现在，对于大家来说，有些事情不一定是透明的，不一定那么直观，有些事情正在后端发生，我们在一定程度上保留了空间。

而其中一件事是，我们可能会共享大量披露此类信息的流程图。这是一个有据可查的流程，可以显示这些不同步骤的发生时间。在这些不同的流程中，会出现很多条件。

但这真的是我们所希望的，作为单独的差旅人员，这一系统将为你带来可视性，让你了解在这些步骤中所处的位置，这样你就不会觉得一直在等待/徘徊，看起来一切都比过去快了很多。因为有些工作持续在后端进行，但受资助差旅人员有时候可能看不到。

所以我真的很希望这个端口可以做到这一点。在某个时间，也许你可以和我线下联系，我们再做沟通。

里亚·欧丹内斯：

我们还有一个问题。

发言人（姓名不详）：

好的。我是 [音频不清晰]。我只是想感谢乔瑟夫。我看过你的大部分邮件，但却从未谋面。现在我可以把名字和人对上号了。

我的问题是，每个人都有预算，但我想去旅行，去多个城市。在我看来，ICANN 的资金并不涵盖这次旅行。因此，在你设计的端口中，

有没有机会说，“给我分配更多资金，”或者“不要给我安排经济舱座位，我想要一个腿部空间稍大的座位。请给我分配更多资金。”我是否有机会[音频不清晰]获得要用的[资金]？

乔西·鲍尔驰：

非常感谢你提出的问题。这实际上是我需要向 SO-AC 和社群领袖请教的另一个问题，他们制定了资金的规则和优先级，以及所有资金的分配方式。差旅团队实际上只是一个促进小组，但我们决定不了分配什么，安排什么级别的旅行，诸如此类。

因此，真的建议你将这些意见反馈给你的领导层，最终决定要由他们来做。

真的很感谢大家提出的这些出色的问题，我们已经超时了。那么，再次感谢大家的加入，我们真的很期待向大家推出这个端口。在接下来的几个月里，我们将向大家提供更多信息。

非常感谢大家今晚抽出时间和我们聚在一起，祝大家度过一个愉快的夜晚。非常感谢。

里亚·欧丹内斯：

谢谢。可以停止录音了。谢谢。

[听写文稿结束]