

AGM | ICANN78 – مقدمة لبوابة السفر الجديدة الخاصة بـ ICANN للمسافرين الممولين
الأربعاء، 25 أكتوبر (تشرين الأول) 2023 – من الساعة 04:00 ص إلى الساعة 05:30 بتوقيت هامبورغ

مرحبًا بالجميع، ومرحبًا بكم في مقدمة بوابة السفر الجديدة الخاصة بـ ICANN للمسافرين الممولين. اسمي ريا أوتانيس، وأنا مديرة المشاركة عن بعد لهذه الجلسة.

يُرجى العلم بأن هذه الجلسة يجري تسجيلها، وتحكُّمها معايير السلوك المتوقعة في ICANN.

خلال هذه الجلسة، سستم قراءة الأسئلة أو التعليقات المقدمة في الدردشة بصوت عالٍ فقط إذا تم وضعها بالشكل المناسب كما أشرت في الدردشة. سأقرأ الأسئلة والتعليقات بصوت عالٍ خلال الوقت الذي حدده رئيس الجلسة أو مديرها.

إذا كنتم ترغبون في طرح أسئلتكم أو تقديم تعليقاتكم شفهيًا، يرجى رفع أيديكم. ويرجى إلغاء كتم صوت الميكروفون والتفضل بالحديث عندما يُطلب منكم ذلك. يرجى ذكر اسمك للتسجيل والتحدث بوضوح بوتيرة معقولة. ويرجى كتم صوت الميكروفون عند الانتهاء من التحدث.

تتضمن هذه الجلسة تدويًا أنيًّا للحوار بصورة آلية. ويُرجى ملاحظة أن هذه النسخة النصية ليست رسمية أو موثوقة. ولعرض النص المدوّن في الوقت الفعلي، انقر فوق "closed caption" "التعليق الخطي المصاحب" في شريط أدوات برنامج Zoom.

لضمان شفافية المشاركة في نموذج أصحاب المصلحة المتعددين في ICANN، يرجى تسجيل الدخول إلى جلسات Zoom باستخدام الاسم بالكامل. على سبيل المثال، الاسم الأول واسم العائلة أو اللقب. فقد يتم إقصاؤك من الجلسة في حالة عدم تسجيل الدخول بالاسم بالكامل.

بهذا سأسلم الكلمة إلى جوش بولتس الذي ينضم إلينا عن بُعد. جوش، سأترك الكلمة لك.

جوش بولتس: شكرًا لك، ريا. كما قالت ريا للتو، اسمي جوش بولتس، وسأصحبكم في العرض التقديمي لليوم. أعتذر لعدم الانضمام لكم شخصيًا والانضمام عن بعد فقط من غرفة فندق، ولكنني لم أرغب في مشاركة مرضي معكم. لذا أقدر ذلك.

ملاحظة: ما يلي هو ما تم الحصول عليه من تدوين ما ورد في ملف صوتي وتحويله إلى ملف كتابي/نصّي. ورغم أن تدوين النصوص يتمّ بدقة عالية، إلا أنه في بعض الحالات قد تكون غير مكتملة أو غير دقيقة بسبب المقاطع غير المسموعة والتصحيحات النحوية. تنشر هذه الملفات لتكون بمثابة مصادر مساعدة للملفات الصوتية الأصلية، ولكن لا ينبغي أن تُعامل معاملة السجلات الرسمية.

يسر فريق السفر في ICANN الإعلان عن بوابة السفر الجديدة للمسافرين الممولين، والتي سيتم إطلاقها في عام 2024. ستجعل هذه المنصة الجديدة عملية السفر أسهل بالنسبة لك، بدءًا من الترحيب بك وتأهيلك كمسافر جديد وحتى متابعة حجوزاتك وتبادل معلومات السفر.

تركز هذه الجلسة على إعطائك نظرة عامة خاصة والتعرف على العديد من الميزات الجديدة. سنتعرف أيضًا على التغييرات القادمة التي يجب أن تكون على دراية بها في الأشهر القليلة المقبلة.

من المهم ملاحظة أنه في هذه الجلسة، لن نغطي عملية اختيار المسافر الممول وكيفية أن تصبح مسافرًا ممولًا. يرجى الاطلاع على المجموعات الفردية للحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية أن تصبح مسافرًا ممولًا.

إذا كانت لديك أسئلة، فستتوقف مؤقتًا من حين لآخر، لذا يرجى رفع يدك وسنحضر ميكروفونًا أو نفتح Zoom لتتمكن من طرح أسئلتك.

حسنًا. وبهذا دعونا نبدأ. لנأخذ نظرة على الشاشة.

[موسيقى]

فديو:

ونود أيضًا أن نقدم شكرًا خاصًا إلى [إيفون] إدواردز، التي ربما عمل معها العديد منكم، وساعدت في دعم سفر ICANN هذا العام خلال الفترة الانتقالية، وقد حظي دعمها بتقدير كبير. لذا شكرًا لك، [إيفون]، ونتمنى لك التوفيق في مساعيك المستقبلية.

جوش بولتس:

لدينا جوزيف هنا في الغرفة. يرجى التلويح، جوزيف. ثم لدينا أيضًا ريا، التي تدير الغرفة الافتراضية. ريا، إذا كنت لا تمانع في التلويح. وسوف يساعدوننا من خلال الأسئلة والأجوبة طوال الجلسة.

وكما جاء في الفيديو، اسمي جوش، وأنا المدير المحفوظ الذي تمكن من العمل مع هذا الفريق الاستثنائي والإنجازات المذهلة التي يحققونها في كل اجتماع لـ ICANN. إذا لم تمانعوا، أود أن أمنحهم جولة من التصفيق.

جوش بولتس:

لذلك دعونا نبدأ ببعض الحقائق الممتعة حول سفريات ICANN . هذا جزء تفاعلي، فهذا تحذير. ولكن سيكون متعدد الخيارات، لذا استعد. حسنًا.

إذًا، ما هو عدد الأميال الجوية التي قطعتها منظمة ICANN والمسافرون الممولون في عام 2019؟ ارفع يدك إذا كنت تعتقد أ) 3 ملايين ميل جوي. إذا كنت متصلاً بالإنترنت، استخدم ميزة التفاعل لتزويدنا برمز التصفيق التعبيرية. حسنًا. ثم أولئك منكم الذين يعتقدون ب) مع 7 ملايين ميل جوي. أولئك الموجودون على Zoom، يقدمون لنا رمزًا تعبيريًا ممتازًا. وماذا عن ج) 12 مليون ميل جوي؟ الموجودون على Zoom، يقدمون لنا رمزًا تعبيريًا على شكل قلب. وأخيرًا د) 28 مليون ميل جوي. الموجودون على Zoom، يقدمون لنا الرموز التعبيرية الضاحكة.

واو، لدينا بعض الإجابات المختلطة هناك في الغرفة. استطع أن أرى من خلال الكاميرا.

ريا أوتانيس:

في القاعة ____

جوش بولتس:

مستعد لرؤية من على صواب؟

متحدث غير محدد:

[غير مسموع].

جوش بولتس:

د. هذا صحيح. لقد قطعت منظمة ICANN والمسافرون الممولون مسافة هائلة بلغت 28 مليون ميل جوي في عام 2019. هذا يعني 5.7 سنوات من الطيران المستمر لشخص واحد. أو لوضع ذلك في سياق آخر، هذا يعني 59 رحلة ذهابًا وإيابًا إلى القمر والعودة مرة أخرى.

حسنًا. هل ينبغي علينا تجربة واحدة أخرى؟ أولئك منكم الذين أخطأوا في الأخير، ها هي فرصتكم لتصحيح أنفسكم. كم عدد رسائل البريد الإلكتروني التي قام فريق السفر التابع لـ ICANN المكون من شخصين بمعالجتها شهريًا في عام 2019؟

ارفع يدك إذا كنت تعتقد أ) 1,133 رسالة بريد إلكتروني شهريًا. إذا كنت متصلاً بالإنترنت، فامنحنا رمز التصفيق التعبيري. وماذا عن ب) مع 923 بريدًا إلكترونيًا شهريًا؟ أولئك الموجودون على Zoom، يقدمون لنا رمزًا تعبيريًا ممتازًا. وماذا عن ج) مع 4,633 بريدًا إلكترونيًا شهريًا؟ الموجودون على Zoom، يقدمون لنا رمزًا تعبيريًا على شكل قلب. وفي النهاية، كم منكم يظنون أن 2743 بريدًا إلكترونيًا في الشهر؟ الموجودون على Zoom، يقدمون لنا رمزًا تعبيريًا على شكل قلب.

حسنًا. على استعداد لمعرفة من لديه الإجابة الصحيحة؟ تفضل، رجاءً. ج، 4,633 رسالة بريد إلكتروني شهريًا في المتوسط. وهذا يعني أكثر من 220 رسالة بريد إلكتروني يوميًا. أريد أن أفكر في هذا، فكر في هذا. كم عدد رسائل البريد الإلكتروني التي تتعامل معها يوميًا، أو ما الوقت الذي تستغرقه عادةً لقراءة رسالة بريد إلكتروني أو الرد عليها؟

يرسل موظف المكتب العادي حوالي 40 رسالة بريد إلكتروني يوميًا ويتلقى حوالي 121 رسالة بريد إلكتروني متعلقة بالعمل يوميًا. لا أعرف ماذا عنكم يا رفاق، لكن هذا يجعل رأسي يؤلمني بمجرد التفكير في قراءة أو الرد على أكثر من 200 رسالة بريد إلكتروني يوميًا. وسنتحدث قليلًا عن ذلك لاحقًا.

لذلك أريد أن أتعلم في كيفية وصولنا إلى هنا من خلال تحديث عملية السفر في ICANN. سنتحدث اليوم عن كل العمل الذي قامت به منظمة ICANN وفريق السفر منذ الجائحة وأثناء الجائحة، وكيف نقوم بتحويل عملية السفر لدينا بالانتقال من نظام يدوي ومجزأ إلى نهج أكثر كفاءة.

ولكنني أستبق ذلك بنفسني. دعونا نعود إلى البداية. أود أن أخبركم من أين بدأ ذلك. تصويره. مراكش، 2019، في غرفة اجتماعات صغيرة حيث أقرت قيادة ICANN بمخاوف موظفي ICANN والمجتمع بشأن عملية السفر لدينا. يريد القادة فهم هذه المشكلات بشكل أفضل.

أدى ذلك إلى عملية مراجعة داخلية بدأت في أكتوبر 2019، والتي كانت بمثابة بداية مشروع تحديث السفر لدينا. تمت قيادة هذا المشروع بواسطة جوزيف بدعم مني ومن ريا والعديد من موظفي ICANN الآخرين طوال السنوات القليلة القادمة. انطلقت المرحلة الأولى لمشروع تحديث السفر في عام 2020 من خلال رسم خريطة للمنطقة بأكملها. وكانت هذه فرصة للتعرف على الفجوات والتحديات.

عمل جوزيف مع بعض أعضاء الفريق الموهوبين بشكل لا يصدق، ستيف أليسون وهيلاري جين في قسم الهندسة وتكنولوجيا المعلومات في ICANN، الذين أمضوا ساعات وساعات في سحب المعلومات من جميع العمليات داخل ICANN لتنفيذ رحلة لمسافر تموله ICANN، وحتى موظفي ICANN المسافرون الذين يدعمهم فريق السفر أيضًا.

بعد أشهر من العمل، كانت النتائج التي تمخضت عنها عملية رسم الخرائط هذه مذهلة وكانت الأساس لما نقدمه لكم يا رفاق اليوم. على الشاشة هنا، سترون بعضًا من خرائط العملية. تضمنت بعض هذه الخرائط العمليات التي تكمن وراء تأهيل مسافر جديد، وحجز رحلتك الجوية، وإصدار تذاكر الطيران، وإدارة البديل اليومي وعملية الراتب، وإدارة تغييرات السفر المخصصة، والذمم الدائنة، وحتى الإبلاغ عن مقاييس السفر.

في النهاية، أنتج هؤلاء الأشخاص 22 خريطة عمليات، والتي تتضمن 14 عملية محددة للمسافرين الممولين فقط، بالإضافة إلى 10 عمليات فرعية إضافية ضمن تلك الخرائط الـ 14.

الآن، أتمنى لو كان لدينا الوقت للتعمق في هذه الخرائط لأنني شخصيًا أحبها، خاصة كشخص يركز على العمليات. ولكننا نريد الوصول إلى الأجزاء المثيرة. لذا سنترك الأمر كمثال سريع.

وكانت المراجعة حول تحديد الثغرات والتحديات. كشفت عملية التخطيط والمراجعة بأكملها عن العديد من الفجوات والتحديات خلال عملية السفر لدينا. سلطت المراجعة الداخلية الضوء على المشكلات المتعلقة بتجربة المستخدم والانضمام إلى ICANN كمسافر ممول. كانت بعض المواضيع الأساسية التي أصبحت واضحة خلال هذه المراجعة هي أن إجراءات السفر لدينا بدءًا من جمع ومعالجة معلومات المسافر هي إجراءات يدوية إلى حد كبير وعفا عليها الزمن. وقد أثر هذا على تجربتك كمسافر، سواء كمسافر ممول أو حتى كمسافر من موظفي ICANN.

لقد تم تجميع هذه الأنظمة والتطبيقات معًا على مدار الـ 25 عامًا الماضية، مما أدى إلى إنشاء تجربة أولى غير متماسكة وغير مقصودة في كثير من الأحيان لـ ICANN. ونحن نعرف كيف تتغير التكنولوجيا بسرعة.

هناك موضوع آخر لم يكن واضحًا في توثيق العملية في حد ذاته ولكنه أصبح واضحًا في جلسات التعليقات وهو الافتقار إلى الرؤية العالمية. هذه الرؤية الشاملة حول الوضع الحالي للمسافرين ضمن عملية السفر لجميع المشاركين، بما في ذلك المسافرون الممولون (أنت)، ومقدمو الطلبات من فريق العمل، ومنظمة ICANN ككل.

ما أعنيه بهذا ليس فقط أنك كمسافر لا تعرف بالضرورة ما الذي يحدث مع حالة حجز رحلتك بشكل مستمر أو ما إذا كان فندقك قد تم حجزه بعد أم لا؛ ولكن أيضًا، لا يتمتع فريق دعم ICANN برؤية واضحة حول ذلك أيضًا. ولإكمال هذه الرؤية الشاملة، لا تعرف هيئة سفرات ICANN ما إذا كنت قد حصلت على التأشيرة أو متى تخطط لتقديم معلوماتك المصرفية إلينا.

يؤدي هذا إلى العديد من طلبات التحديث والمعلومات عبر البريد الإلكتروني، ليس فقط منك كمسافر، ولكن من موظفي الدعم -لدينا أسئلة من وكلاء السفر لدينا؛ أسئلة من الإدارات الداخلية والتي لا تؤدي إلا إلى تفاقم العمليات غير الفعالة وقنوات الاتصال المتراكمة بالفعل.

هل تتذكر حجم رسائل البريد الإلكتروني البالغة 4600 رسالة شهريًا التي تحدثنا عنها سابقًا؟ كمسافرين أنفسكم، لا ينبغي أن يكون أي من هذا مفاجئًا. وأرى بعض الناس يوافقون على هذه النقاط.

والآن أريد أن أتحدث عن البيانات نفسها وما نطلق عليه نقاط الاتصال وعدم الكفاءة ذات الصلة. نحن نشير إلى نقاط الاتصال على أنها لقاءات يتم فيها تبادل المعلومات أو بيانات المعاملات أثناء عملية السفر لكل مسافر.

على سبيل المثال، في كل مرة خلال العملية، كان يجب أن يتم تقديم معلوماتك وتحديثها ومشاركتها باعتبارها نقطة اتصال. وسوف أوضح ذلك لكم بعد قليل. في عام 2019، كان لدى كل مسافر ممول ما متوسطه 293 نقطة اتصال لكل رحلة، وهو ما يترجم إلى 617000 نقطة اتصال للعام ليديرها اثنان فقط من موظفي ICANN. يوجد أيضًا مكون طاقم عمل ICANN الذي ترونه مدرجًا هناك. كل هذا يضيف إلى كمية كبيرة من الموارد.

ربما تتساءل لماذا نعرض بيانات عام 2019، ونحن في عام 2023. حسناً، كان هذا في الغالب لأن هذا كان آخر عام كامل للبيانات قبل الوباء الذي كان علينا إجراء تحليلنا عليه. كما أوضحنا سابقاً في سؤالنا الحقيقي الممتع، قام فريق السفر بمعالجة أكثر من 55000 رسالة بريد إلكتروني في عام 2019.

تم حساب رسائل البريد الإلكتروني ومعالجتها كرسائل واردة أو صادرة بواسطة فريق دعم السفر، بما في ذلك الرسائل الواردة من المسافرين وموظفي ICANN وموظفي الدعم ووكلاء FCM ورسائل البريد الإلكتروني الآلية لـ FCM وغيرهم من الموردين الخارجيين. في النظام الحالي، لا توجد أولوية في معالجة رسائل البريد الإلكتروني بخلاف فرز البريد الإلكتروني الأساسي. ومن خلال إضافة نظام التذاكر، يمكننا تقليل الوقت الذي نقضيه في رسائل البريد الإلكتروني إلى النصف. يقضي موظف المكتب العادي 28% من أسبوع عمله على البريد الإلكتروني.

فالإجابة على ما يلي: النتائج والتوصيات والتحسينات. بحلول مايو 2021، بدأنا بالمرحلة الثانية، التي ركزت على تلك التوصيات وحلول الثغرات والتحديات التي حددناها.

أوصت مراجعتنا الداخلية بتحديث وتوحيد إجراءاتنا الحالية؛ وتحسين أمن البيانات؛ على سبيل المثال، ضمان الامتثال لللائحة العامة لحماية البيانات في الاتحاد الأوروبي (GDPR) وقانون خصوصية المستهلك في كاليفورنيا (CCPA)، بالإضافة إلى أتمتة أكبر عدد ممكن من عملياتنا اليدوية مع التطلع أيضاً إلى التأكد من أن برنامج السفر الخاص بنا قابل للتطوير وفقاً لمتطلبات اللحظة، والتأكد من أن لدينا استمرارية لبرنامج السفر من منظور العاملين.

وشددت التوصية أيضاً على الحاجة إلى قاعدة بيانات مركزية مناسبة ونظام اتصال أفضل من أجل وضوح الرؤية وتحديد الأولويات. على الرغم من أنني أحب جداول بيانات Google، إلا أنها لا تشكل قاعدة بيانات. والبريد الإلكتروني الأساسي ليس نظام اتصالات على مستوى المؤسسة.

من خلال مشروع تحديث السفر هذا، نعمل على تبسيط عملياتنا وتقليل نقاط الاتصال الشاملة وتعزيز الرؤية العالمية للجميع، مما يضمن تجربة سفر أكثر سلاسة.

وقد حددت المراجعة على وجه التحديد 59 مجالاً لفرص التحسين. ستتم معالجة واحد وثلاثين منها من خلال بوابة المسافرين الممول الجديدة الخاصة بنا. ستؤدي قاعدة البيانات المركزية ونظام

التذاكر ووظائف العملية المحدثة إلى توفير كبير في الوقت. تم تخفيف الفرص الـ 28 المتبقية ضمن تغييرات العملية الداخلية.

نحن الآن في المرحلة الثالثة: التنفيذ. هذا هو الجزء المثير. واستمراريًا طوال هذا العام، تعمل العديد من أقسام ICANN معًا لتنفيذ هذه التوصيات الـ 59. وسيتوج ذلك بإطلاق بوابة المسافرين الممول الجديدة في عام 2024، والتي ستوفر تجربة مستخدم سلسة. سيسمح ذلك للمسافرين بتتبع حالتهم وتحديث السجلات والتواصل بكفاءة مع فريق السفر. وستعمل جنبًا إلى جنب مع منصات أخرى لتجميع جميع تفاعلات معالجة البيانات في قاعدة بيانات واحدة.

ولكن للتوضيح، هذا لا يحل محل أدوات مثل Concur أو وكالات مثل FCM، ولكنه يجمع كل شيء في مكان واحد لسهولة الوصول إليه والتحكم فيه وإدارة البيانات لكم ولنا.

ستعمل هذه الأداة القوية على تحسين عملية السفر لجميع المشاركين بشكل كبير. لقد عقدت ICANN شراكة مع Zoho CRM ليكون نظامنا الرئيسي لإدارة قاعدة البيانات للمسافرين الممولين، وذلك باستخدام منصة Zoho's Creator لبوابة السفر نفسها و Zoho Desk للاتصالات والدعم. نحن متحمسون لتوفير هذه الأداة عبر الإنترنت حتى تتمكن من تقديم دعم أفضل لكم، ولمجتمع ICANN، في مهمتنا.

وبهذا، أود أن أتوقف مؤقتًا للحظة للرد على أي أسئلة قد تكون لديكم حول كيفية وصولنا إلى هنا. وبمجرد الانتهاء من هذا القسم الصغير من الأسئلة، سننتقل مباشرة إلى عرض ميزات بوابة المسافرين الممول الجديدة هذه.

جوزيف وريا، سأسلم لكم الكلمة يا رفاق للرد على أي أسئلة.

ريا أوتانيس:

إذا كان لدى أي شخص أي أسئلة، فهناك - أوه، جوزيف. لحظة واحدة، جوش. هل أنت هنا؟

فاندا سكارتيڤيني:

نعم. سؤالي ليس في الحقيقة سؤالاً، ولكنه شكر لجوزيف لأنني هنا منذ 23 عامًا، وجوزيف دائمًا ما يوصلني إلى أي مكان أريد الذهاب إليه. فمن فضلكم، نصفق تصفيقًا حارًا له. وأود أيضًا أن أشكر جوش، على كل الإحصائيات التي قدمتها لي. شكرًا لك على الأرقام التي نستخدمها في

DNS Women. لقد كانت فكرة رائعة، وسأرد الجميل لأنني أجريت الكثير من الاستطلاعات. لذلك سأقدم بعض المعلومات الأخرى حتى نواصل المضي قدماً. شكرًا.

جوش بولتس: شكرًا جزيلاً على ذلك. وأتوجه بالشكر لفريق السفر أيضاً. إنهم يعملون لساعات طويلة ويعملون بجد. والشكر والتقدير لهم يستحق وقتاً طويلاً، لذا شكرًا لكم.

تيم سميث: مرحباً. شكرًا جزيلاً على بحثك في هذا الأمر، وأنا مندهش لأنك تعمل على هذا منذ عام 2019. لذا فهذا مشجع للغاية. هذا عظيم. وأنا مهتم بمعرفة المزيد.

ولكن لنقطة واحدة فقط للتوضيح، هل أفهم أنكم مستمرون في العمل مع Concur ومع FCM؟

جوش بولتس: نعم، هذا صحيح. وترتبط هذه المنصات بشكل أساسي بالواجهة الخلفية مع الكثير من أنظمة تشغيل ICANN في الوقت الحالي. لكن ICANN تجري مراجعات دورية لوكالات السفر، وبالتالي ستستمر تلك الإجراءات الروتينية العادية. ولكن لأجل ما نتحدث عنه هنا اليوم، ستبقى الأنظمة الخلفية كما هي فيما يتعلق بـ Concur و FCM كوكالة سفر.

عبد الجليل بشار بونج: مرحباً بالجميع. اسمي عبد الجليل. أنا من تشاد. لدي كلمة واحدة. فقط، أريد أن أشكر فريق السفر لأنها المرة الأولى التي أرى فيها جوزيف. إنها المرة الأولى. لذلك، أرسل بريداً إلكترونياً [غير مسموع] طوال الوقت، ولكن هذه هي المرة الأولى التي أرى فيها ذلك. شكرًا جزيلاً لكم على ما تفعلونه لإحضارنا إلى هنا وفي جميع أنحاء العالم. شكرًا جزيلاً.

وبالنسبة للمنصة، يكون من الصعب أحياناً محاولة إجراء الحجز عبر المنصة لأنني [دائماً] أرسل بريداً إلكترونياً إلى الموظفين وأطلب المساعدة. لذا، أعتقد أنه من الصعب على المنصة [اللاحق] بكل شيء لأنني أتلقي الكثير من الرسائل من الأشخاص في مجتمعي. أيضاً، أعتقد أنه من الصعب [اللاحق بالمنصة]. لذلك من السهل إرسال بريد إلكتروني إلى الموظفين للرد [ثم] عبر المنصة. شكرًا جزيلاً.

جوش بولتش:

نعم. شكرًا.

إدواردو دياز:

إدواردو دياز هنا، فقط ليكون هناك وجه للاسم. لدي سؤال حول Concur. أبحث عن رحلة طيران خارج Concur. هناك رحلات طيران متاحة. عندما تذهب إلى Concur للبحث عنها، فإنها لا تظهر أبدًا. لذلك ينتهي بك الأمر بالاتصال بـ FCM، وسيجدونها. هل هناك سبب لذلك؟ هذا سؤال لجوش [غير مسموع].

جوش بولتش:

نعم. سنكون قادرين على المساعدة في ذلك. أحد الأشياء التي نأمل أن تنجم عن هذا هو وجود المنصة، حيث ستوفر الوقت لجوزيف وريا وصالح ليتمكنوا من تقديم المزيد من المعلومات المتعلقة بهذا لأننا نقدم بعض التدريب.

سأكون صادقًا، باعتباري أحد مستخدمي Concur، هناك بعض التلاعبات الصغيرة التي يجب عليك تعلمها مع النظام لمحاولة الحصول على الرحلات الجوية التي تبحث عنها على وجه التحديد. ولكن، نعم، هذا شيء نأمل في توفير المزيد من الوقت له لنتمكن من السماح لفريق السفر، بالفعل ليكون قادرًا على التفاعل ومساعدتك ودعمكم في ذلك، حتى يتمكن من العثور على ما تحتاجونه بالفعل.

وجوزيف، لا أعرف إذا كان لديك أي شيء تريد إضافته إلى ذلك أيضًا.

جوزيف دي جيزوز:

لا، لقد قلت الأمر بشكل صحيح. شكرًا.

أديونمي أكينبو:

شكرًا. معكم أديونمي أكينبو للتسجيل. ينبغي على التعود على التسجيل بأي حال. ربا؟

ريا أوتانيس:

أليس كذلك؟

أديبوني أكيينو:

حسنًا. أردت أن أضع اسمًا على هذا الوجه. لهذا دعوتها. لذا شكرًا جزيلاً على ذلك.

اقتراعي بخصوص الوقت. غداً، من المقرر أن تكون رحلتي في الساعة 8:00 صباحًا. لست متأكدًا من أنني سأغلب على حركة المرور أو القطار المتجه إلى المطار. وبينما كنا قادمين، واجهنا بعض التأخير في الرحلة الأولى، ثم فانتنا رحلة المتابعة. ولم يكونوا بهذا اللطف لنا. لقد أرسلونا إلى القطار، وكان علي أن أشارك في اجتماعاتي في القطار، وهو أمر جيد على أي حال كبديل. لكن الرجاء مساعدتنا. شكرًا.

جوش بولنتش:

شكرًا.

ريا أوتانيس:

شكرًا. من فضلكم أرسلوا لنا إشعار، صندوق بريد دعم السفر. شكرًا.

معذرة. هل يمكنني قراءة سؤال واحد فقط في الدردشة؟

الفريدي كالديرون:

بالتأكيد. تفضلني

ريا أوتانيس:

شكرًا. هذا السؤال من عبد الرحمن أبو طالب. "هل هذا النموذج الجديد مخصص ومحدد لـ ICANN فقط، أم أنه تم تطبيقه بالفعل في مكان ما من قبل؟"

جوش بولنتش:

هذا سؤال وجيه. شكرًا على ذلك. لقد تم بالفعل تخصيص هذا لـ ICANN. لقد أمضينا على الأرجح الأشهر الثمانية الماضية في العمل على مطابقة جميع عمليات رسم الخرائط التي كنت أتحدث إليكم عنها والتأكد منها.

لأنه على الرغم من أنه قد يبدو أن حجز السفر ينبغي أن يكون بسيطاً فقط عن طريق زيارة موقع دلتا، العثور على الرحلات التي تريدها، والنقر فوق "الحجز"، ودفع تكلفتها، والانتهاه منها، في بيئة الشركات، هناك تعقيدات إضافية فعلياً. ولذا فإن هذه العملية فريدة من نوعها ولها الكثير من الخطوات الفردية لتحقيق ذلك. وهذا بالفعل ما قمنا ببنائه في هذا النظام.

وما سترونه يا رفاق عندما نصل إلى العرض التوضيحي ربما يكون 25% مما ترونه على الواجهة الأمامية هو في الواقع حوالي 25% فقط مما يحدث بالفعل. أما نسبة الـ 75% الأخرى فهي خلف الكواليس فيما يتعلق بما إذا كان الأمر يمر عبر الشؤون القانونية والمالية والموارد البشرية وأي من الأقسام داخل ICANN التي تساعد في دعم وظيفة السفر وبرنامج المسافرين الممول.

لذا أرجو أن يجيب هذا على السؤال. تم تخصيص هذا، ولهذا السبب يستغرق طرحه وقتاً أطول قليلاً. هذا لأننا نمر بالاختبار التجريبي ونتأكد من عدم وجود أي أخطاء. وسأكون صادقاً، قد نبداً، وقد يكون هناك بعض الأشياء التي نجدها خلال العملية. لكننا نحاول التحقق من ذلك للتأكد من عدم وجود أي شيء لدينا عند الإطلاق الأولي. شكرًا لك على هذا السؤال.

شكرًا. لدينا سؤال أو تعليق آخر.

ريا أوتانيس:

معكم ألفريدو كالديرون. أنا عضو جديد في لجنة الترشيح. سؤالي يتعلق بخط سير الرحلة، وسأعطيك حالتني المحددة. عندما سافرت بالطائرة من الولايات المتحدة إلى أوروبا، وذهبت إلى باريس، لم يكن لدي سوى 90 دقيقة لرحلتي المتصلة. ولم يكن القسم المسؤول عن السفر على الأرجح على علم بأن الرحلة التالية التي تمر عبر الحدود كان هناك طوابير طويلة جداً، لذا فقدنا رحلة الربط الخاصة بنا. وقاموا بحجزنا مرة أخرى لمدة أربع أو خمس ساعات للوصول إلى هنا في هامبورغ.

الفريدو كالديرون:

لذا فإن اقتراحي هو أنه عندما نقوم بتصميم البرنامج، من فضلكم، من فضلكم، من فضلكم تأكدوا من أن لدينا ما يكفي من الوقت للقيام برحلات الربط لأن هذه هي المرة الأولى التي أسافر فيها إلى هامبورغ عبر باريس، لذلك لم أكن أعلم أن ذلك سيحدث. لو كنت على علم، لكنت وافقت

على جدول زمني مختلف. اتفقنا؟ لذلك هذا شيء يجب أن تجعلونا على دراية به حتى نتجنب تلك المواقف.

لقد وصلت إلى الفندق في نفس اليوم. وإلا لكان عليّ أن أقضي الليلة في باريس. شكرًا.

جوش بولنتش:

نعم. شكرًا لك على هذا التعليق. ونحن نحاول أن نأخذ كل هذه الأشياء المختلفة في الاعتبار. لسوء الحظ، عالم السفر ليس دقيقًا فيما يتعلق بالجدول الزمنية كما نود أن يكون. ولذلك، في بعض الحالات، نواجه اضطرابات في السفر. وسوء الحظ، شهدنا قدرًا غير مسبوق من اضطرابات السفر منذ نهاية الوباء، حيث تعاني العديد من شركات الطيران والمطارات من نقص الموظفين ومشاكل مختلفة.

لذا، حتى لو حددنا لك موعدًا للتوقف لمدة ساعتين أو ثلاث ساعات، فربما لم يغير ذلك الوضع. ولكن هذا حقًا، بالنسبة لنا، الشيء الرئيسي المهم هو كيف يمكننا التفاعل مع تلك المواقف والتأكد من أنك لا تزال قادرًا على الوصول إلى هنا.

ولكن هذه أشياء مهمة، وهذه هي الأشياء التي نأملها، مع توفير بعض الوقت لفريق السفر، سنكون قادرين على المساعدة في المزيد من الأشياء ذات النوع التعليمي حتى نتمكن من مساعدة المسافرين لأول مرة أو المسافرين الجدد على فهم أن مسارات الرحلة التي تستغرق أقل من 90 دقيقة من التوقف غير عملي في العديد من المطارات الدولية. ومثل هذه الأمور.

الآن، يمكننا أن نفعل كل ما في وسعنا مع وكالات السفر والتأكد من عدم حدوث مثل هذه الأمور. نحاول تجنب ذلك قدر الإمكان، لكن في بعض الأحيان يحدث ذلك. لكنني أقدر التعليقات وسنعمل على مواصلة بناء هذا النوع من التعليقات طوال هذه العملية. شكرًا.

إدواردو دياز:

هل يمكنني البدء؟ أشعر بالفضول، كما تعلمون عندما تتحدثون عن تدفق المراجعة الداخلية، إذا فكرتم في إشراك بعض أعضاء المجتمع في هذه العملية؟ لأننا بالفعل مستخدمون للأنظمة التي قمتم بتجميعها. هذا يتضمن فريق العمل الداخلي، والمجتمع.

معذرة. هذا هاتفي. شخص ما يطلب مالاً.

جوش بولتس:

نعم شكرًا لك على ذلك__

إدواردو دياز:

شكرًا.

جوش بولتس:

__سؤال. تفضلني أعذر. ظننت أنني بانتظار شخص ما ليتحدث. نعم، شكرًا لك على ذلك. وفريق السفر بالفعل أضاف... لقد أخذنا كل التعليقات الواردة في التعليقات التي تلقيناها من المسافرين على مر السنين، وهو ما بدأ هذا الأمر برمته في المقام الأول من خلال هذه العملية برمتها، مجرد فهمها.

وفي الواقع، من وجهة نظرنا، كان علينا أن ننظر إلى الأمر من منظور تشغيلي وداخلي لحله في البداية. إذن، هذا بالفعل ما نراه هنا، وهو محاولة فهم الكفاءات التشغيلية وتحقيقها ومن ثم متابعة ذلك.

ولكن لدينا قدرًا كبيرًا من التعليقات من المجتمع والمسافرين الممولين. طوال السنوات التي مررنا بها، يمكننا الاطلاع على آلاف رسائل البريد الإلكتروني التي تلقيناها بخصوص هذا الأمر. لذا فأنا أقدر ذلك.

وهذا دائمًا حوار مفتوح. وستستمر التعليقات في الظهور، ونحن نشجعها. وهذه دائمًا تجربة تعليمية كبيرة لنا جميعًا، وخاصة مع الديناميكيات المتغيرة لصناعة السفر. يختلف السفر في عامي 2018 و2019 كثيرًا عن السفر في عامي 2022 و2023. كوني مسافرًا متمرسًا جدًا، يمكنني بالتأكيد التحدث عن العديد من تلك النقاط المختلفة هناك.

لا أرى أي أسئلة أخرى في قائمة الانتظار. هل نحن جاهزون للمضي قدمًا والبدء في العرض؟

ريا أوتانيس:

نعم. تفضل رجاءً، جوش.

جوش بولتشن:

حسنًا. شكرًا. حسنًا. لذلك، عمل فريقنا بلا كلل لاستعادة تعليقاتكم أيها المسافرين على مر السنين، وفهم نقاط الضعف لديكم لإنشاء بوابة المسافر الممول لتكون متجركم الشامل لكل ما يتعلق بالسفر في ICANN.

اليوم، سنقدم لكم معانيات لما هو قادم، ونأمل أن تكونوا متحمسين مثلنا لاستخدام هذه الأداة الجديدة التي تم تطويرها خصيصًا لكم. تقوم بوابة المسافر الممول من ICANN بدمج جميع معلومات تمويل السفر الخاصة بك مثل الطيران والفندق والبدل اليومي في لوحة معلومات واحدة. فيما يلي مثال على الشاشة الرئيسية للأحداث الجارية التي قد تكون لديك كمسافر ممول. عملية انضمام مبسطة، كلها في مكان واحد الآن. مؤشرات الحالة المرمزة بالألوان لمكان تواجدك في عملية حجز السفر.

استخدام رموز ألوان إشارة التوقف للإشارة إلى أن اللون الأحمر يتطلب إجراءً من جانبك، بينما يشير اللون الأصفر إلى إجراء من جانب ICANN أو حالة تعليق. على سبيل المثال، مثل الانتظار لحجز الفندق أو التأكيد. وأخيرًا اللون الأخضر يشير إلى انتهائك أو أن المهمة اكتملت بنجاح. اللون الرمادي يعني أن هذه العناصر لا تنطبق عليك بالنسبة لهذا الحدث بالذات.

تتضمن الميزات الرئيسية للبوابة عملية تأهيل منظمة، وملخصًا للأحداث أو لوحة معلومات، وحالات قائمة على التقدم، وإرسال المبالغ المستردة، والحصول على دعم مكتب المساعدة.

الآن، سنسلط الضوء على بعض ميزات الانضمام الرئيسية. هدفنا هو جعل عملية الانضمام الخاصة بكم منظمة قدر الإمكان. لقد ربطنا معلومات تسجيل الدخول الخاصة بكم بحساب ICANN لتسجيل الدخول لمرة واحدة. عند تسجيل الدخول إلى حساب ICANN الخاص بك، سيكون هناك مربع جديد لبوابة دعم السفر. ستكون هذه المربعات مرئية لجميع المسافرين المؤهلين الممولين لبدء استخدامها.

من المهم ملاحظة أن هذا لن يكون مرئيًا حتى يتم تشغيل النظام لك. لذا، أولئك الذين يقومون بالاختبار التجريبي، سوف يرون هذا. لكن البعض الآخر منكم، إذا قمت بتسجيل الدخول الآن، فلن ترى ذلك.

لقد تم الآن تقسيم عملية انضمامك إلى ثلاث خطوات مرئية سهلة يجب اتباعها: تقديم معلوماتك الشخصية، والنماذج المطلوبة لقوانين الولايات المتحدة، والمعلومات المصرفية. يمكنك أيضًا

تحديث أي من هذه المعلومات في أي وقت للمسافرين الأكثر خبرة، حيث قد يتم تحديث معلوماتك المصرفية، أو إذا انتقلت، أو أي شيء آخر قد يتغير مع معلوماتك الشخصية.

والآن، دعونا نلقي نظرة على صفحة ملخص الحدث الحالي. تقوم لوحة معلومات الحدث بدمج جميع معلومات السفر الخاصة بك في مكان واحد وتوفر الشفافية في تمويل السفر الخاص بك. ستتمكن من معرفة الفئات التي تم تخصيصها لتمويل سفرك. سننظر في وجهات النظر هذه بمزيد من التفصيل في شريحتين.

يمكنك الاطلاع على الأحداث الماضية وتخصيصات التمويل التي تمت معالجتها من خلال هذه البوابة. لذا، إذا كان لديك تعويضات أو أي شيء تحتاج إلى الرجوع إليه وإلقاء نظرة عليه، فهذا هو المكان الذي ستفعل فيه ذلك. نحن ندرك أن ترتيب السفر يمكن أن يكون معقدًا، وقد يكون من الصعب متابعة كل ما يحدث.

بالانتقال من لوحة معلومات الأحداث الحالية، واختيار حدث UA Day، كما في مثالنا هنا، يمكنك رؤية تفاصيل الحدث الرئيسية. هذا هو المكان الذي تأتي فيه الحالة القائمة على التقدم. فهي تمنحك الشفافية والتحكم اللذين تحتاجهما لإدارة رحلتك بفعالية.

إذن هنا يمكنك رؤية اللون الأصفر والتأشيرة، لذلك هناك إجراء يجب القيام به. هناك إجراء مطلوب في السفر الجوي والفنادق والوجبات. إذا كنت مسافرًا تم تمويل رحلتك من التذاكر الجوية والفنادق إلى البديل اليومي، يتم تحديث حالة حجوزاتك الحالية في الوقت الفعلي. لذا كما ترون. لستم بحاجة لانتظار شخص ما لتحديث ذلك. يتم تعقب جميع المعلومات في الوقت الفعلي. لذلك عندما يقوم فريق السفر بإجراء تحديث، أو تقوم FCM أو شخص ما بحجز سفرك، يتم التقاط كل هذه المعلومات مباشرة هنا.

ليست هناك حاجة للتدقيق في رسائل التأكيد الإلكترونية الخاصة بك. المعلومات التي تحتاجها موجودة هنا في لوحة التحكم. فيما يلي مثال على عملية تأشيرة السفر. سيكون بإمكانك أيضًا طلب المساعدة إذا تم رفض تأشيرتك. لذا، يمكنك أن ترى على الشاشة، أنك قمت بتجميع الوثائق، وتقديم طلب التأشيرة، وحقيقة أننا في انتظار موعد التأشيرة، ثم تمت الموافقة على التأشيرة. وستتمكن أنت كمسافر من تقديم تعليقات إلينا عند الانتهاء من هذه العملية.

أو في الحالة التي لا تكون فيها التأشيرة مطلوبة، ستكون لديك الموافقة بالفعل على الخطوة التالية. وكما ترون على الشاشة هنا، حتى لو عن طريق الخطأ، هناك نقطة نقول فيها أنك لا تحتاج إلى تأشيرة، ولكنك بالفعل تحتاج إلى تأشيرة، فلا يزال بإمكانك النقر على زر "أحتاج إلى تأشيرة".

إذا كان حجزك معلقاً، فستعرف بالضبط السبب وما يمكنك فعله لتسريع العملية. يعرض هذا مثالاً لمُلخص معلومات السفر الجوي الخاص بك. يمكنك الاطلاع على درجة السفر والتواريخ ومعرف المشروع والمطار الذي سيتم تخصيصه لك. يمكنك أيضاً الاتصال لإعداد ملف تعريف Concur الخاص بك أو لإدارة Concur من هذه النقطة أيضاً.

فيما يلي مثال على معلومات الفندق مع تعيين الفندق الخاص بك، وتواريخ تسجيل الوصول والمغادرة، ورقم التأكيد الخاص بك، وثيقة تأكيد الفندق القابلة للتنزيل. وبالطبع أي ملاحظات خاصة قد تكون مهمة لحجزك الفندقي.

هنا تفاصيل الوجبات والنفقات الطارئة. اعتماداً على مخصصاتك التي قدمتها لك مجموعتك، قد يشير هذا إلى بدل يومي أو راتب. سيوفر هذا أيضاً معلومات الدفع الخاصة بك والوقت المتوقع لإيداعاتك.

لذا، مرة أخرى، كل هذا مرتبط بكل ما يحدث في النهاية. لذا، بمجرد إنتاج كافة الدُفعات وتجهيزها وإرسالها إلى قسم الشؤون المالية، ستري تلك المعلومات مدرجة هنا وعلى الشاشة.

هناك تحسين رئيسي آخر وهو أنه يمكنك الآن تقديم طلبات السداد مباشرة في البوابة. نعلم جميعاً مدى صعوبة وتعقيد عملية استرداد التكاليف: فحص الإيصالات، وملء النماذج، ثم انتظار الموافقات. يمكنك الآن تحديد الاجتماع الذي تريد إرسال استرداد التكاليف إليه وتحمل الإيصالات أو الفواتير في الوقت الفعلي.

علاوة على ذلك، ستتمتع بالشفافية وتاريخ جميع عمليات استرداد التكاليف المقدمة بالإضافة إلى حالة كل طلب وتأكيده الدفع. ومرة أخرى، ستتمكن من رؤية ذلك في المعلومات السابقة أيضاً. لذلك، إذا تم إغلاق الحدث بالفعل وما زلت تنتظر استرداد التكاليف، فستتمكن من العودة وإلقاء نظرة على-

[غير مسموع].

بكرام شريستا:

بيكرام، إذا كان بإمكانني أن أطلب منك المضي قدماً وكنتم صوتك. شكرًا.

جوش بولنتش:

لذا يعد مكتب المساعدة أحد التحسينات الأكثر إثارة بالنسبة لنا لأنه تم تصميمه ليمنحك القدرة على التواصل معنا بشكل أكثر كفاءة. مكتب المساعدة هو نقطة الاتصال الأولى لك. سيوفر مكتب المساعدة دعمًا متعدد الطبقات لضمان حصولك على أفضل تجربة ممكنة أثناء التنقل عبر بوابة دعم السفر الخاصة بـ ICANN .

تم تصميم دعم السفر الجديد الخاص بنا في ICANN ليقدم لك تجربة متكاملة وفعالة وسهلة الاستخدام من البداية إلى النهاية. بدءًا من الإعداد المنظم وحتى حالات الحجز في الوقت الفعلي واسترداد التكاليف السلس ومكتب المساعدة الشامل، قمنا بتغطية جميع احتياجات السفر الخاصة بك.

الآن، دعونا نتحدث عن الجدول الزمني للإصدار. سيستمر الجدول الزمني للإطلاق مع الاختبار الداخلي خلال شهر نوفمبر وحتى شهر ديسمبر، بينما سنبداً في اختبار الإصدار التجريبي مع مجموعة صغيرة مستهدفة من المسافرين.

بدءًا من يناير 2024، نخطط لإطلاق مبدئي للمجموعات الأولى التي تقدم قوائم المسافرين الممولين. ومع الانتقال إلى شهر فبراير، سنطلق الخدمة لجميع المسافرين، بما في ذلك الدورات التدريبية والتعليمية مع الإطلاق الكامل المتوقع بحلول شهر مارس، والذي سيشمل جميع الأحداث الصغيرة والاجتماعات وجهًا لوجه التي يحضرها الجميع لجميع المسافرين الممولين.

لذا، تابعوا الاتصالات الواردة من سفريات ICANN للحصول على كافة التفاصيل المهمة التي ستحتاجونها للتحضير لسفركم المستقبلي إلى ICANN والاستعداد لعملية سفر مبسطة. سوف تسمعون المزيد منا في أوائل عام 2024. لذا نشكركم على قضاء بعض الوقت معنا اليوم والاستماع إلى كيفية وصولنا إلى هنا اليوم وعن التغييرات الجديدة المثيرة القادمة لسفريات ICANN .

نود أن نفتح المجال لطرح الأسئلة. شكرًا جزيلاً لكم، والكلمة مفتوحة.

مرحبًا، جوش، ريا، وجوزيف. اسمي كلير كريغ. أنا سكرتير LACRALO الحالي وALAC القادم. أود أن أشكر فريق السفر على كل ما فعلوه في رحلاتي.

كلير كريغ:

ويتعلق سؤالي بإحدى المشكلات التي واجهتني، والتي لم أرها في النظام الجديد - وقد تعامل فريق السفر معها بشكل جيد - وهي أنك تحدثت عن استرداد التكاليف، ولكن ذلك كان بمثابة استرداد لنفقاتك.

ولكن ماذا يحدث في حالة عدم قدرتك على السفر وكانت ICANN قد زودتك بالأموال بالفعل؟ هل يتعين عليك متابعة العملية اليدوية للبريد الإلكتروني، وهو ما حدث لي مرتين لأسباب مختلفة؟ مرة أخرى، كان فريق دعم السفر ممتازًا جدًا في التعامل مع الموقف. لكنني لم أر ذلك في هذه البوابة الجديدة. شكرًا.

كثير، شكرًا لك على هذا السؤال، وشكرًا على ثنائك على الفريق. هذه مشكلة غريبة بعض الشيء بالنسبة لنا، وبالتالي فهي ليست مدمجة مباشرة في البوابة في هذا الوقت. ولكننا سوف نستعيد التعليقات ونرى ما إذا كان هناك أي تحسينات على العملية يمكن إجراؤها هناك لتلك الاستثناءات التي تحدث بالفعل.

جوش بولنتش:

شكرًا جزيلاً. أردت أن أجد شيئين. الأول هو مسألة الفاتورة. ولدي هذه المشكلة الآن لأنني تلقيت للتو بريدًا إلكترونيًا. كنت أحاول شراء منزل، وطلبوا مني تقديم حسابي البنكي، فأعطيتهم إياه. وكانوا يطلبون مني هذه الأموال من ICANN. لماذا هذا؟ شرحت لهم، لكنهم قالوا أنهم يريدون فاتورة. لذلك كنت أحاول أن أشرح لهم: كيف سأقدم فاتورة؟

عبد الكريم أولويدي:

هل من الممكن أن تقوم بإدراج فاتورة في النظام؟ هذا أولاً.

ثم ثانيًا هو خط المساعدة. عادة، بالنسبة للبعض منا، عندما تكون الولايات المتحدة مستيقظة، نكون نائمين. وعندما نكون نائمين، فهذا هو الوقت الذي تستيقظ فيه الولايات المتحدة. ويكون الأمر صعبًا في بعض الأحيان مع مرور الوقت، خاصة عندما يتعين عليك الذهاب إلى السفارة أو عندما تحتاج إلى شيء ما. وبحلول الوقت الذي تستيقظ فيه الولايات المتحدة، تكون السفارة قد أغلقت أبوابها بالفعل.

فهل من الممكن دمج شيء ما في خط المساعدة الذي يمكن أن يكون 24 ساعة؟ شكرًا.

جوش بولتشن: نعم. شكرًا على ذلك. وسوف أتناول الجزء الثاني من سؤالك أولاً، ثم سأعيد الجزء الأول إلى جوزيف للمساعدة في الإجابة.

الجزء الثاني من السؤال هو، في الواقع، نحن سعداء حقًا بضم صالح الذي يقيم في إسطنبول، تركيا، مما يوسع من ساعات عملنا. إذاً لدينا ربا، المقيمة في الولايات المتحدة، ولكن في واشنطن العاصمة. ثم لدينا جوزيف المقيم في لوس أنجلوس.

إن لدينا الآن تغطية لمدة 18 ساعة تقريبًا من الـ 24 ساعة. لذلك نحن نقترّب. لقد قمنا بتوسيع الفريق من فريق مكون من شخصين (ربا وجوزيف) إلى فريق مكون من ثلاثة أشخاص. لذلك نحن نعمل ببطء لتوسيع ذلك إلى الإطار الزمني 24 ساعة. لذلك لن يكون هناك سوى بضع ساعات فقط ستكون غير متصلة بالإنترنت.

لذا، فأنا أقدر حقًا هذا التعليق، وقد تلقينا هذه التعليقات حقًا لأننا شعرنا بنفس الشيء الذي شعرت به حول كفاحك من أجل العمل دائمًا مع الإطار الزمني للوس أنجلوس. لذا، فإننا نجري تغييرات هناك، ويجب أن ترى هذا التأثير يمضي قدمًا، حيث انضم صالح إلينا للتو في الأسبوعين الماضيين وهو يواكب تفرد ICANN.

ولذا، يا جوزيف، سأقوم بإعطاء الكلمة لك للحصول على إجابة الجزء الأول من السؤال.

جوزيف دي جيزوز: سوف أتواصل معه بشأن الفاتورة في هذا الجزء لأنني غير مستوضح تمامًا بشأن السؤال.

جوش بولتشن: ممتاز. شكرًا. السؤال التالي.

جوديث هيلرشتاين: مرحبًا. وأود أيضًا أن أشكر الفريق على مساعدتهم على مر السنين. سؤاله هو - ربما يعرف جوش هذا بالفعل - هل بحثت في أي منها، باستخدام بوابة السفر الجديدة، حول ما إذا كانت WCAG 2.0 أو AAA؟ وبسبب الاعتماد الكبير على العناصر البصرية، هل نظرت في ضمان مراعاة الأشخاص ذوي الإعاقة.

وخاصة أثناء اختبار النموذج، هل لديكم شركة تقوم بإجراء الاختبار نيابةً عنكم للتأكد من أنه سيظل في متناول الجميع ويمكن للجميع استخدامه؟

جوش بولتس:

جوديث، أقدر حقًا السؤال. وهذا شيء اتخذته ICANN كممارسة قياسية للمضي قدمًا في أي طلبات جديدة، وهذا هو السبب على وجه التحديد في الإشارة إلى حقيقة تعاقدنا مع Zoho لهذا المنتج المحدد. وأيضًا أحد الأشياء التي تمر بها...

الآن، على بوابة السفر نفسها، هناك بعض التخصيصات التي قمنا بها هناك. لذلك سنحتاج بالتأكيد إلى النظر فيها للتأكد من أنها تلبي الامتثال. لكن الطريقة التي تم بها تصميم النظام الأساسي من Zoho نفسها هي التأكد من وجود امتثال لإمكانية الوصول هناك.

وهكذا، جوديث، ما يمكنني فعله هو العمل معك بعيدًا عن الإنترنت لتقديم بعض التفاصيل الإضافية التي لا أمتلكها أمامي في الوقت الحالي. لكن يمكنني تقديم بعض المعلومات الإضافية هناك.

وهذا واحد من هذه الأشياء. هناك العديد من الأشياء التي لم نشاركها. وأحد، على سبيل المثال، هو أننا نعتزم أن تكون هذه البوابة متعددة اللغات، لكننا لا نبدأ بذلك في البداية لأننا نريد التأكد من أننا دخلنا النظام بشكل صحيح، صحيح بشكل أساسي، للتأكد من أن هذا صحيح قبل أن نبدأ في وضع طبقات في الجانب متعدد اللغات.

لكن هذا كان أحد الجوانب الأساسية التي أردنا القيام بها لأننا أدركنا أن اللغة الإنجليزية ليست اللغة الأساسية لكل شخص غالبًا ما يكون مسافرًا ممولًا. ولذا أردنا بالفعل أن نجعل هذا الأمر أسهل للجميع. ولم نسلط الضوء عليه على وجه التحديد هنا فقط لأنه ليس جاهرًا للعرض.

ولكن هذا شيء نتطلع إلى القيام به، ونحن نبذل كل ما في وسعنا لجعله جاهرًا عند الإطلاق الأول حتى يتمكن الجميع من رؤية ذلك. ولكن قد يكون أحد تلك الأشياء التي - نريد التأكد من أننا نقوم بها بشكل صحيح، لذلك إذا لم تكن جاهزة وإذا لم تكن إلى الحد الذي نشعر فيه أنها توفر رصيدًا لما نقوم به، فيمكننا تأجيل إطلاق هذه الميزة المحددة حتى تصل إلى الهدف بنسبة 100%.

شكرًا لك، جوديث. لك كل التقدير. وأنا أقدر مخاوفك وأتأكد من أننا نسير على المسار الصحيح وأتأكد من أننا نجعل هذا الأمر متساويًا حتى يتمكن الجميع من الوصول إليه بشكل عادل.

الفريديو كالديرون:

هل يمكنني التحدث؟

ريا أوتانيس:

نعم.

الفريديو كالديرون:

حسنًا. شكرًا. أريد أن أشكر فريق العمل وكل من ساعدنا منذ أن كنت في ICANN. سؤالي يتعلق بموعد الإطلاق. إذا فهمت بشكل صحيح، هل سيتم الإطلاق خلال ICANN79 أو ICANN79؟

جوش بولنش:

هذا سؤال وجيه. لذلك بدا الأمر مشوشًا بعض الشيء. والهدف هو إطلاقه لاجتماع ICANN59. وكما تعلمون، فإننا نقوم بجميع حجوزات السفر قبل انعقاد اجتماع ICANN59 بفترة طويلة - عذرًا، اجتماع ICANN79 - والذي سيكون في شهر مارس. وبالتالي فإن الهدف هو أن يكون جاهزًا للانطلاق.

السبب الوحيد الذي جعلني أتحوط قليلاً بشأن ذلك هو أننا إذا وجدنا أي مشكلات رئيسية أو أي شيء من شأنه أن يمنعنا من إطلاقه عالميًا للجميع في وقت واحد، فقد نقوم بإنشاء مجموعات أصغر. لكن الهدف من وراء ذلك هو إطلاقه للجميع.

من الناحية المثالية، نود أن نفعل ذلك بحلول منتصف شهر يناير، ولكننا نريد التأكد من اجتيازنا جميع الاختبارات والتأكد من أن كل شيء يعمل بالطريقة التي ينبغي أن يعمل بها.

الفريديو كالديرون:

حسنًا. شكرًا لك على الرد يا جوش. ولكن بالنسبة لأولئك الذين يحتاجون إلى تأشيرات، قد تكون هذه مشكلة لأنهم قد يضطرون إلى بدء العملية قبل ذلك بكثير. شكرًا.

جوش بولتس: نعم. هذا سؤال وجيه. وفي الواقع، إذا ذهبت إلى موقع Meeting.icann.org، فإن عملية الحصول على التأشيرة تكون مفتوحة بالفعل مع وجود رسائل الدعوة على ذلك الموقع. لذلك سيكون هذا بمثابة نهج متعدد الطبقات لهذا الأمر، حيث سيكون لدينا بعض العمليات القديمة التي لا تزال قائمة لأنك على حق تمامًا. إن الجدول الزمني للحصول على تأشيرات الولايات المتحدة طويل جدًا، لذا فإن هذه العملية مفتوحة بالفعل وجاهزة للبدء. لذا، إذا كنت مسافرًا ممولًا وتبحث عن خطابات دعوة التأشيرة، فيمكنك بدء هذه العملية هناك. شكرًا.

ريا أوتانيس: جوش، هل يمكننا طرح سؤال عبر الإنترنت؟

جوش بولتس: نعم، تفضل.

ريا أوتانيس: هذا السؤال من عبد الرحمن أبو طالب. "هل سيتضمن النظام المعلومات القديمة للأحداث قبل تطبيق النظام؟"

جوش بولتس: هذا سؤال وجيه. للأسف، المعلومات التي ستكون في النظام ستكون من نقطة البداية تلك. لذلك، على سبيل المثال، سيكون اجتماع ICANN79 هو الحدث الأول الذي يدخل في ذلك. لم نرغب في الخوض في المعلومات القديمة ومحاولة نقلها لأننا نقوم بكل شيء في عملية مختلفة تمامًا.

أتمنى أن أتمكن من إرشادكم يا رفاق عبر الواجهة الخلفية وجميع عمليات الأتمتة التي تحدث هناك لأن ذلك أحدث ثورة في كيفية عمل فريق السفر نفسه. ولذلك ليس من الممكن بالنسبة لنا دمج تلك المعلومات القديمة. ولكن، من تلك النقطة فصاعدًا، ستكون تلك المعلومات موجودة في النظام.

ريا أوتانيس: شكرًا، تفضل، رجاءً.

توماس لينوكس كونينجهام: مرحبا مساء الخير. اسمي توماس لينوكس كونينجهام، وليس لدي أي أسئلة. أريد فقط أن أدعوكم جميعاً إلى منزلي، أناقيرنا في أيرلندا، A91 V253. إنه مكان جميل، ويحب الأشخاص المثيرين للاهتمام. ويبدو أن هناك مجموعة لطيفة ومتعددة الجنسيات وعالمية من الناس هنا. إنها أوقات مظلمة جداً في العالم الآن، لذا إذا كان أي شخص يبحث عن ملجأ، فسوف أقدم ذلك أيضاً. شكراً جزيلاً.

أوه، سأقول لكم القليل من الأيرلندية. حظاً سعيداً على الطريق ومنزل آمن. وتعني: "لعل الطريق يتسع لمقابلتك وعودتك إلى وطنك بالسلامة" شكراً.

شكراً.

جوش بولنتش:

مرحباً. اسمي رايموند من غانا. أود أن أشكر فريق السفر على الدعم الكبير الذي قدموه لنا جميعاً. إنهم حقاً بحاجة إلى الثناء على العمل الرائع الذي قاموا به.

ريموند ماماتا:

سؤالي هو لماذا لا ندرج خدمة الاستقبال في المطار أو خدمة توصيل المطار في الحجوزات؟ نظراً لأن جميع الفنادق الكبيرة في غانا، توفر خدمة الاستقبال في المطار مجاناً. لذلك أعتقد أننا يجب أن نتذكر إدراج ذلك إذا كان ذلك ممكناً. لأنه عندما كان لدينا، على سبيل المثال، GA في غانا، قالوا لا يوجد خدمة التوصيل من المطار. لكنني أخبرتهم أن جميع الفنادق في غانا توفر ذلك. وعندما تحققوا بالفعل، كان ذلك صحيحاً. وقد أصبح ذلك ممكناً لأي شخص يأتي إلى الفندق.

لذلك سؤالي هو حول خدمة الاستقبال في المطار وخدمة النقل للناس. شكراً.

نعم. شكراً جزيلاً على ذلك. وما أود أن أوصيكم به هو التحدث فعلياً مع مجموعات SO أو AC وإخبارهم بذلك لأن المجموعات والقادة والجميع ساعدوا في تطوير السياسة، سياسة السفر المجتمعي. القواعد التي يتبعها فريق السفر لا يتم إنشاؤها بواسطة فريق السفر. إنه في الواقع جهد مجتمعي.

جوش بولنتش:

لذا فإن ما أود أن أشجعكم عليه حقًا هو تقديم هذه التعليقات إلى قيادتكم ودعوتهم لإجراء تغييرات على القواعد وفقًا لذلك. أشكركم على التعليقات.

حسنًا. شكرًا جزيلًا. لم أر أي شيء يتعلق بالفندق في النظام الجديد، فهل ستقومون بدمج الإقامة في الفنادق، خاصة بالنسبة للاجتماعات التي ليست اجتماعات ICANN العادية؟ شكرًا.

عبد الكريم أولويدي:

نعم، شكرًا. ربما أكون قد تناولت ذلك سريعًا، ولكن لدينا قسمًا خاصًا بالفنادق هناك سيغطي ذلك. لذا أشكركم على ذلك، وقد تم تضمينه.

جوش بولتس:

ولدينا سؤال آخر في الدردشة. عبد الرحمن أبو طالب. "في بداية تطبيق هذا النظام، قد يكون لديك كفريق سفر عمل مضاعف ومجهود مع الكثير من رسائل البريد الإلكتروني مرة أخرى، حيث أن المسافر ليس لديه الخبرة الكافية في النظام الجديد. سؤالي، إلى أي حد تعتقدون أن مثل هذا النظام يمكن أن يقلل من تفاعلكم المباشر مع المسافرين؟ بمعنى آخر، ما هو متوسط عدد رسائل البريد الإلكتروني التي تتوقع التعامل معها في النهاية؟"

ريا أوتانيس:

هذا سؤال وجيه. لذا فإن ما نتوقع حدوثه هو في الواقع تقليل رسائل البريد الإلكتروني لدينا إلى النصف. الآن، لا يهدف هذا إلى تقليل تفاعلاتنا مع المسافرين. لقد كان المقصود حقًا جعل الأمر أكثر كفاءة لأن ما رأيناه هو، على سبيل المثال، إذا لم تكن قد شاهدت تأكيد حجز الفندق، فيمكنك إرسال بريد إلكتروني وتقول: "مرحبًا، هل تم حجز فندقتي؟" وبعد ذلك، ليس بالضرورة أن تتلقى ردًا على الفور، فقد ترسل بريدًا إلكترونيًا آخر.

جوش بولتس:

ولذا فإن ما نأمل أن يفعله هذا هو السماح لك بالحصول على مزيد من المعلومات بسهولة في متناول يدك حتى تحصل على تلك المعلومات. ومع نظام التذاكر الجديد هذا، ما الذي سيسمح لنا بفعله - في نظام البريد الإلكتروني القديم، بشكل أساسي إذا كنت تتخيل مجرد أخذ جميع رسائل البريد الإلكتروني، وإذا قمت بطباعتها، وإذا أتيت وألقيتها على مكتبك. ليس هناك أي ترتيب. ليس هناك أي فرز. عليك فقط المرور واحدًا تلو الآخر.

ما سيسمح لنا نظام التذاكر بفعله هو فرز رسائل البريد الإلكتروني هذه حسب المواضيع وحسب درجة الإلحاح. وهذا يعني أنه إذا كان لديك شيء ذو طبيعة عاجلة، مثل "أنا عالق في المطار، ويبدو أنني قد أضطر إلى البقاء طوال الليل"، أو "مرحبًا، لقد فاتني إحدى فترات التوقف الخاصة بي"، أي شيء عاجل، فيمكنك الإبلاغ عنه. سيتم الانتقال مباشرة إلى أعلى قائمة الانتظار لفريق السفر الذي سيرى أول شيء عندما يبدأون مناوبتهم ويكونون قادرين على المساعدة.

وأيضًا، إذا فكرت في يوم عملك، أعلم أن هناك بعض الجوانب التي إذا انتقلت فيها من بريد إلكتروني إلى بريد إلكتروني إلى بريد إلكتروني، فإنك ستسير في كل مكان. قد ترسل عبر البريد الإلكتروني مشكلة واحدة تتعلق بالتأثيرات، أو مشكلة واحدة تتعلق بالفنادق، أو مشكلة واحدة تتعلق برحلات الطيران.

ما نحاول القيام به هو تفعيل الأمور قليلًا حيث قد تقوم ربا بمعالجة مشكلات التأشيرة في أول شيء في الصباح. ومن ثم ستنقل إلى قائمة انتظار تذاكر التأشيرة وتتعامل مع جميع رسائل البريد الإلكتروني أو جميع التذاكر المتعلقة بالتأشيرات. لأنه في كثير من الأحيان، تكون الإجابات متشابهة جدًا فيما بينها، لذلك يمكننا حلها بشكل أسرع عندما نتعرض لذلك. ومن ثم قد تكون الإشارة التالية هي حجوزات الطيران.

لذلك نأمل أنه من خلال هذه التغييرات التشغيلية سنرى الكفاءات التي ستتأثر مع الجميع، وأنتم جميعًا سترون هذه التحسينات أيضًا.

لذا فإنني أقدر هذا السؤال، ونأمل ألا يؤدي إلى انقطاع التواصل الإيجابي مع المسافرين أنفسهم. ونأمل في الواقع أنه من خلال تقليص البريد الإلكتروني نفسه، سنكون قادرين على زيادة التعليم والمساعدة حقًا في الإجابة على بعض الأسئلة التي قد تكون لديكم يا رفاق طوال العملية والتي لم نتتمكن أبدًا من الإجابة عليها بجودة عالية.

شكرًا لك يا جوش. لا يبدو أن لدينا المزيد من الأسئلة. أوه، هناك واحد. لحظة.

ريا أوتانيس:

شكرًا جزيلاً. أنا فقط أتساءل، وربما لا يكون هذا شيئًا يمكنكم تقديمه في الوقت الحالي، لكنني أتساءل فقط عن العملية، على ما أعتقد، على مستوى عالٍ جدًا. بالنسبة لأي شخص يحتاج إلى

تيم سميث:

تأشيرة، هل تبدأ عملية التخطيط للسفر بمجرد الموافقة على التأشيرة؟ لأنه إذا لم تتم الموافقة على التأشيرة، فمن الواضح أنه لا يمكنك معالجة أي سفر. إذن، هذا تقريباً هو سوالي الأول.

أعتقد أن هناك سؤال آخر، عندما يذهب المرء إلى Concur ويبدأ في محاولة التخطيط لرحلة، في أي نقطة يتدخل وكيل السفر؟ هذه هي الأمور غير الواضحة لي. وبعض ذلك لا يتغير مع عمليتك الجديدة، لا أعتقد ذلك. لا أعرف ما إذا كان الآخرون يشعرون بهذه الطريقة، ولكن قد يكون من المفيد محاولة فهم ذلك بشكل أفضل قليلاً. شكرًا.

جوش بولنتش:

نعم. شكرًا على ذلك تيم. يعود هذا حقًا إلى خرائط العملية لأن كل خطوة من هذه الخطوات ستكون مختلفة باختلاف المسافرين. على سبيل المثال، بالنسبة لأولئك الذين ينتظرون التأشيرات لأنه في كثير من الأحيان قد لا تصل التأشيرات إلا قبل أسبوع أو أسبوعين من بدء الحدث. لذا، في تلك الحالات، غالبًا ما تتم الأمور بالتوازي.

لا يزال بإمكاننا تعليق الرحلات الجوية والفنادق أثناء هذه العملية. الآن، هناك بعض الأشياء التي ليست بالضرورة شفافة، وتواجهكم بالضرورة يا رفاق، ولكن هناك أشياء تحدث في النهاية ونحن نوعًا ما نحجز المساحات.

وأحد الأشياء هو أنه من المحتمل أن نتمكن من مشاركة الكثير من خرائط العمليات التي تكشف عن هذا النوع من المعلومات. إنها عملية موثقة جيدًا عند حدوث تلك الخطوات المختلفة. هناك الكثير من الشروط التي تحدث مع تلك العمليات المختلفة.

لكن هذا بالفعل ما نأمله، أن يوفر هذا النظام رؤية لك كمسافر فردي ومكانك في تلك الخطوات ويجعل الأمور تبدو أسرع بكثير مما كانت عليه في الماضي، حتى لا تشعر بأنك في انتظار مستمر/في حالة انتظار، وأن تسير الأمور بشكل أسرع. لأن هناك أمورًا تتحرك باستمرار في الخلفية، ولكن هذا لا يترجم دائمًا إلى العن بالنسبة لك كمسافر مدعوم.

لذلك أمل حقًا أن تسمح هذه البوابة بذلك. وفي مرحلة ما أيضًا، ربما يمكننا أنا وأنت الاتصال دون اتصال بالإنترنت، ويمكننا أن نتعرف على بعض من ذلك.

لدينا سؤال آخر.

ريا أوتانيس:

متحدث غير محدد: حسناً. اسمي [غير مسموع]. أود فقط أن أقول شكراً لجوزيف أيضاً. لقد رأيت معظم رسائلنا دون أن أرى وجهك. الآن يمكنني التوفيق بين الاثنين معاً.

سؤالي هو، لديك ميزانية للجميع، لكنني أريد السفر والذهاب إلى مدن متعددة. وأموال ICANN، كما أرى، لا تغطي تلك الرحلة. لذا، في البوابة التي تقوم بتصميمها، هل هناك فرصة للقول، "دعني أحصل على المزيد من المال"، أو "بدلاً من إعطائي مقعداً اقتصادياً، أريد مقعداً به مساحة أطول للأرجل قليلاً. دعني أحصل على المزيد من المال." هل هناك تلك التسهيلات، تلك الفرصة، لـ [غير مسموع] [الأموال] التي من المفترض أن أستخدمها؟

جوش بولنتش: حسناً أنا أقدر السؤال. وهذا في الواقع سؤال آخر من تلك الأسئلة التي أحتاج إلى إعادتها إلى SO-AC وقيادة المجتمع الذين يضعون القواعد والأولويات للتمويل وكيفية تخصيص كل ذلك. فريق السفر هو في الواقع المجموعة التي تسهل الأمر، ولكننا لسنا من يقرر المخصصات أو الأشياء المخصصة، أو مستوى السفر، أو هذا النوع من الأشياء.

لذا فإنني أشجعكم حقاً على تقديم هذه التعليقات إلى قيادتكم، حيث أنهم هم الذين يتخذون تلك القرارات في النهاية ويقررون تلك الأشياء.

لذا، أشكركم حقاً يا رفاق على كل هذه الأسئلة الرائعة، وقد انتهينا من الوقت المخصص لهذا. لذا، مرة أخرى، شكراً لكم جميعاً على الانضمام، ونحن نتطلع حقاً إلى إطلاق هذه البوابة لكم. وسنقدم لكم المزيد من المعلومات في الأشهر المقبلة.

شكراً جزيلاً لكم جميعاً على قضاء الوقت معنا هذا المساء، ونتمنى لكم جميعاً أمسية رائعة. شكراً جزيلاً.

ريا أوتانيس: شكراً. يمكن إيقاف التسجيل الآن. شكراً.

[نهاية التدوين النصي]