
LONDRES – Taller para usuarios del Portal GDD
Miércoles, 25 de junio de 2014 – 16:45 a 18:15
ICANN – Londres, Inglaterra

FACILITADOR: Señoras y señores vamos a comenzar con el taller para usuarios del Portal de la GDD. Aquí está Krista quien va a abrir la sesión.

KRISTA PAPAC: Habla Krista Papak, de Servicios para Registros, seguramente ya conocen mi voz, la buena noticia es que no la van a tener que escuchar durante mucho tiempo. Quiero agradecerles a todos los que están acá. El Portal de la GDD es una herramienta que facilitamos para facilitar la participación entre los registros de los operadores de registros y la ICANN. Está en una etapa muy incipiente, el propósito del portal es apoyar a las partes contratadas en la división de los nombres globales, registros y registradores. El objetivo es ir continuando con el desarrollo del portal incorporando usuarios y funcionalidad adicionales.

Y para eso queremos asegurarnos de hacerlo de una forma que satisfaga sus necesidades y que brinde el tipo de apoyo y experiencia de usuarios que ustedes quieren, debido a que está en una etapa incipiente, todavía hay muchas mejoras que le podemos hacer a lo que el portal brinda actualmente y queremos que ustedes nos digan un poco qué es lo que les sería útil y para que les ayude para establecer

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

prioridades acerca de las distintas cosas que estamos haciendo, las mejoras y las funcionalidades que agregamos.

Habiendo dicho esto, tenemos acá un equipo, Dennis Chang del equipo de Servicio de Registros, trabaja del lado de participación de los registros, supervisa el Portal de la GDD y se asegura de que los requerimientos lleguen al Gerente del producto técnico que está en el otro extremo de la tabla (Leanne Champagne) seguramente todos van a disfrutar de trabajar con ella, le doy la palabra para que les hable un poco sobre el taller. Gracias.

DENNIS CHANG:

Gracias Krista. Voy a empezar sobre una breve introducción sobre mí mismo. Escuché que ustedes quieren conocernos y saber lo que hacemos. Como dijo Krista, yo dirijo el Programa del Portal de la GDD, además hablamos un poco de operacionalizar los servicios, yo tenía un proyecto en el que analizamos cada uno de los servicios y tratamos de buscar la mejor forma de prestar los servicios en término de procesos y eficiencia operativa.

También, trabajo en la creación y el desarrollo de la gira que mencionó Krista, así que vengan a hablar si les interesa esta gira, además el (inaudible) como el servicio de resolución de disputa post delegación, URS, marcas comerciales, PDP RP Y RRD RP, yo dirijo todos estos programas. ¿(Leanne) quisieras presentarte por favor?

[LEANNE CHAMPAGNE]:

Gracias Dennis, yo trabajo en la ICANN desde hace poco tiempo, pero estuve en la gestión de productos desde hace muchísimos años, mi

objetivo es que el Portal de la GDD sea todo lo que ustedes necesitan que sea, a veces me llaman a mí, la caja de sugerencias humanas y yo me tomo esto muy en serio, hay muchos sistemas heredados con los que trabajamos, también voy a ser responsable de la gestión de productos de software, y espero conocerlos a todos ustedes; siempre estoy abierta a recibir preguntas y sugerencias, así que por favor no duden en contactarse conmigo.

DENNIS CHANG:

Gracias [Leanne]. Vamos a ver rápidamente la agenda, este es un taller, por lo tanto nuestra presentación va a ser breve, porque queremos pasar la mayor parte de la sesión trabajando juntos acerca de cuáles son las ideas que ustedes tienen y compartir las ideas acerca del Portal de la GDD, vamos a ver una breve descripción general, (Leanne) les va a dar luego una reseña, vamos a hablar acerca de los procesos, vamos a hacer preguntas y sugerencias y luego vamos a llegar al taller propiamente dicho que es la parte divertida de esta sesión.

Entonces Krista les dio una descripción general del portal.

¿Podrían levantar la mano aquellos que ya utilizaron este taller? Muchos de ustedes no estuvieron en el taller anteriormente, entonces cuando se les delegue el TLD van a ser invitados a venir y participar en el taller.

El Portal de la GDD fue creado como un lugar centralizado para que podamos trabajar en forma más eficiente, se lanzó en marzo de 2014 por lo tanto está en los inicios a la fecha, tenemos 143 usuarios que representan a 440 TLDs, esto significa que tenemos funcionalidades en

el portal que un usuario individual puede utiliza para manejar múltiples TLDs, también recibimos y recopilamos información de contactos, información de recopilación, y también presentación y seguimiento de casos.

Esta es la página de registro, en la próxima página tenemos una página de muestra para que ustedes vean cuál es la clase de trabajo que se puede hacer. Pueden poner información de contacto de registros, información de contacto pública de registros, gestión de casos.

Cuando se registran e ingresan al portal, lo primero que les pedimos que hagan es descargar la guía del Portal GDD, es un documento que los ayudará a trabajar con el portal. Y tal como venimos diciendo, tenemos un stand para mostrar cómo funciona el portal donde hacemos una demo, ahí tenemos la pantalla, el monitor, que muestra todas las distintas pantallas del Portal del GDD, y vamos a continuar recopilando sus ideas y sugerencias durante todo el día de mañana, así que por favor, vuelvan, inviten a sus colegas para que vengan a vernos en nuestro stand.

Y ahora le doy la palabra a (Leanne)

[LEANNE CHAMPAGNE]: Gracias Dennis, quiero empezar diciendo que según mi experiencia a través de la colaboración con usuarios finales se crea software, excelente. Hace algunos años yo era desarrolladora de software de una empresa.

El Presidente de esa empresa tenía el hábito de pasar por los escritorios de los empleados, hablar con ellos, ver cómo trabajaban y realmente quería ayudar a simplificar el trabajo y lo hacía de una forma muy proactiva, un día me pidió que lo acompañara por sus rondas por la oficina y me sorprendió ver que mi software tan bueno en realidad no servía para cubrir todo el flujo de trabajo de los usuarios y realmente era difícil de utilizar.

Ese fue un día muy impactante en mi vida, durante el resto de mi carrera profesional me dediqué a no crear software ni gestionar software que no involucrara al usuario final porque no sale bien si no lo hacemos. Entonces la moraleja de la historia es que, como Gerente de producto del Portal GDD, mi función no es dictar la funcionalidad sino escuchar lo que ustedes dicen, ser quien los ayuda a articular sus necesidades para que ustedes puedan hacer su trabajo bien y de manera eficiente. Luego de haber dicho esto quiero mostrarles una nueva mejora en el proceso de planificación y revisión.

(Inaudible) el grupo de usuarios del Portal al que se refirió Krista, creo que es importante tener un foro en el cual ustedes puedan reunirse y contactarse conmigo directamente, sería bueno que nos reuniéramos en forma periódica, yo veo, imagino, que habrá sesiones periódicas en donde podemos hablar acerca del concepto, seguramente muchas de las cosas que van a surgir hoy, imagino que les voy a comunicar las cosas que hicimos con respecto a sus comentarios, a sus retroalimentación.

Estoy yendo en dirección correcta, consideraron esto, consideraron lo otro, tiene que ser un esfuerzo verdaderamente colaborativo. En esa sesión también les voy a dar información acerca de nuestro proceso de planificación, espero poder tener la primera reunión de usuarios en agosto.

Mi equipo me ha estado ayudando mucho, yo busco voluntarios porque cuando más personas involucrada mejor será el producto. De ese grupo de usuarios yo espero realizar entrevistas uno a uno y grupos motivacionales porque tener un concepto es una cosa, pero bajarlo a los detalles y funcionalidad verdadera marca una real diferencia.

Quizás yo piense que algo es la forma más simple de hacer las cosas, pero si no entiendo como ustedes trabajan quizás esté yendo en el sentido totalmente opuesto, entonces tengo que mostrarles a través del proceso de diseño qué es lo que estamos desarrollando para que ustedes me digan qué opinan, y pienso que las cosas van a ir cambiando y pienso que eso está bien, que eso está bueno, porque cuando tengamos el producto final va a ser lo que ustedes necesitan.

También vamos a introducir programas de prueba beta, esto es para aquellos de ustedes a los que les interesan las pruebas y es para asegurarnos que lo que diseñamos juntos realmente satisface sus necesidades.

Después de las pruebas beta tenemos lo inesperado y para eso está, para hacer salir y hacer surgir todos los problemas, ese es el momento

para hacerlo, si es que hay que corregir algo. Hay una diapositiva que no tengo, pero es sobre un tema al que sí me quiero referir.

Nosotros cambiamos con frecuencia nuestro proceso de desarrollo de software junto con el desarrollo de software tradicional que lleva a cabo una organización diferente, yo voy a gestionar un programa de lanzamiento simultáneo. En cuanto a (inaudible) del portal, va a haber un plan de proyecto para incluir capacitación del personal interno y de ustedes también para producir documentación para asegurarnos de que los anuncios salgan con anticipación suficiente para que ustedes sepan cuáles son los cambios que van a tener lugar para que puedan planificar en función de esto.

Si tiene documentación que depende de nuestro proceso actual queremos que tengan la oportunidad de modificarlos que tengan en cuenta todo lo que tiene que estar en su lugar antes del lanzamiento. Nada debería llegarles a ustedes como una sorpresa y finalmente más o menos importante vamos a agregar un formulario de pedido de mejoras y solución de problemas, lo hemos hecho en varios lugares por lo tanto tenemos que tratarlo como una plataforma porque cuando ustedes trabajen de pronto van a decir, "esto está muy mal, me gustaría hacerlo de otra forma".

Y la mejor forma para nosotros de obtener esa información es que ustedes nos lo digan y que cuando se les ocurra esta idea nos la puedan comunicar.

Quiero darles un poco de información acerca de nuestra hoja de ruta del producto, hay muchísimo más detalle por detrás de todo esto, pero desde donde estamos ahora podemos decir que hay tres temas principales en los que nos tenemos que centrar.

Esto podría cambiar en función de la retroalimentación de ustedes y de los ejercicios que tengan lugar después de esta presentación, pero en términos generales hay muchas mejoras planificadas en torno a la experiencia del usuario, hay muchos temas relacionados con la facilidad de uso, (inaudible) al Portal de la GDD para que sea más intuitivo, entiendo también que aquellos de ustedes que tienen que administrar múltiples TLDs según la arquitectura actual no es fácil hacer esto.

Probablemente esta sea una de las primeras medidas en las que trabaje con el grupo de usuarios, yo no entiendo suficientemente bien el negocio de la administración de TLDs, sé que tenemos que hacerlo, y por eso esto para mí es importante, simplificar la presentación de cambios que requieren aprobación.

Aquellos de ustedes que ya utilizaron el portal, sabrán que una vez que presentan por ejemplo información de contacto, tenemos un proceso para cerrarlo, porque hay algunos cambios que no se pueden cambiar sin antes la revisión por parte de una persona en particular, pero tal como están las cosas hoy, no se puede cambiar nada.

Hay que abrir el caso con apoyo de servicio al cliente y entendemos que esto no es cómodo y por eso queremos permitir que sea posible que ustedes hagan los cambios y que luego pasen a un estado dependiente hasta que llegue un experto de la materia en la ICANN que va a hacer la

revisión y va a dar la aprobación final y lo va a ingresar en la base de datos.

También recibimos sugerencias para agregar filtro de casos, esto surgió en las encuestas de satisfacción al cliente y lo tomamos muy en serio, la gente de servicio al cliente y yo creemos firmemente que necesitamos los comentarios y opiniones de ustedes para que el proceso funcione bien.

Por lo tanto no hay duda de eso y de que vamos a lanzar esto lo más pronto posible. Luego tenemos la categoría de gestión de tareas, yo imagino una interfase de usuario en donde nosotros le podemos mostrar en qué punto del proceso están y dando un paso atrás Krista mencionó esto en su presentación.

El Portal de la GDD está en una etapa muy incipiente y por el momento se centra en las actividades de incorporación de los registros, por lo tanto estamos en el proceso de no solamente abrirlo para otra clase de usuarios como los registradores, y los registros que ya pasaron por (inaudible); sino que incluiremos a todas clases de partes contratadas y demás replicas en ciclo de vida de partes contratadas.

Entonces desde el proceso de contratación hasta las actividades de mantenimiento, actividades de reclutamiento, todo lo que se deba hacer a través de nuestra relación estará allí en nuestro portal.

Ahora cuando tengamos eso siempre va a haber tareas, una de las cosas más importante que estamos planteando en términos de la gestión de

tareas, es mejorar el flujo de trabajo, entendemos que la forma en que nos relacionamos con ustedes es; nosotros hacemos un poco de trabajo, hay mucho ida y vuelta; entonces necesitamos realmente manejar esto bien y esto incluye tener mensajes muy claros acerca del Estado, quien tiene un ítem en particular hoy.

Esto es un poco ambiguo así que vamos a hacer una revisión de este proceso y junto con esto viene en qué punto del proceso están, una lista clara de cuáles son los ítems pendientes para ustedes y también para nosotros. Y esto también constituye la base para muchos de los acuerdos de servicio, lo que hemos estado hablando.

Hasta que no tengamos este flujo de trabajo fundacional y podamos asignar tiempos máximos a las actividades individuales no vamos a poder aplicar un sistema de SLA eficiente. Entendemos que ese es el punto al que queremos llegar y este proyecto es la primera parte de este camino y finalmente hay mucha retroalimentación que queremos que tenga lugar en forma de comunicación acerca de qué es lo que está por salir.

Continuamente estamos sacando nuevas funcionalidades y soluciones, queremos poder comunicarles esto a ustedes de forma mucho más eficaz. Además, cuando hacemos mantenimiento en el sistema queremos asegurarnos de que ustedes sepan esto con anticipación, y hacer cosas como tener una página de soporte para el portal para ver preguntas frecuentes, videos de capacitación, cualquier cosa que ustedes pudieran necesitar para trabajar con el portal de una forma mucho más eficaz.

Los próximos pasos, como digo una y otra vez, y realmente lo digo muy en serio, queremos formar este grupo de usuarios del portal, contáctense con nosotros de la forma que quieran - quizás les sea más fácil enviar un mail al servicio al cliente a ICANN.org - que ellos me lo van a reenviar. Vamos a hacer una revisión de mejoras futuras, muchas de estas cosas ya existen como conceptos y yo estoy lista para comenzar a participar.

Aquellos de ustedes que estén el grupo de usuarios yo les voy a mostrar los conceptos y les voy a pedir sus opiniones y con frecuencia me preguntan cuando se van a entregar estas mejoras. Honestamente la forma en que nosotros trabajamos que creo que es la forma más eficaz, consiste en lo siguiente, parte del proceso consiste en escucharlos a ustedes a ver cuáles son sus prioridades del negocio, no tiene sentido suponer que una funcionalidad en particular es vital y después enterarnos que a ustedes no les importa.

Necesito que ustedes nos digan cuáles son las cosas importantes para ustedes, cuáles son las cosas que van a hacer que su trabajo sea mucho más eficaz y a partir de ahí vamos a continuar con el diálogo acerca de cuáles son los requerimientos y luego podremos armar una línea de tiempo.

No quiero darles fechas que no podemos cumplir, pero necesito que ustedes me digan cuándo lo necesitan y necesito que digan cómo quiere que funcione. Con estas dos cosas yo ya puedo ir a trabajar con el equipo de desarrollo que me va a decir cuánto tiempo me va a llevar, lo

puedo poner en el calendario y así se puede poner una fecha de la que ustedes pueden depender.

Como se dijo antes esta es una breve presentación, sólo para darle una introducción del lugar donde estamos. Quisiéramos ahora iniciar una sesión de preguntas y respuestas, si es que tienen preguntas. Queremos dedicar la mayor parte de esta sesión a recibir las preguntas de ustedes, pero antes de eso voy a abrir esta sesión a quienes están aquí en la sala y también a quien se conectan remotamente.

¿Hay alguna pregunta comentario? No, muy bien. Con esto entonces vamos a pasar a la segunda parte y hacer el taller.

Vamos a detener la grabación, el resto de las diapositivas van a ser instrucciones para el taller y si a ustedes les parece otras ideas después de esta sesión por favor pónganse en contacto conmigo o mándenme un mail a servicio al cliente que siempre queremos escucharlo. Muy bien, el taller en sí, técnicamente es un diagrama de afinidad, un ejercicio de diagrama de afinidad y el tema es identificar quiénes los reporta a ustedes.

No tiene que ver conmigo sino con ustedes. Los procesos que vamos a ir viendo tienen que ver con las notas que repartimos antes, y antes de avanzar, levante la mano quien no tenga estos “posticks” y una lapicera.

Veo que tenemos a todos acá, mientras hacemos esto les voy a contar el proceso. En estas notas les vamos a pedir que completen la oración, yo quiero que el portal haga eso, como que haga café, a lo mejor puede ser algo un poquito más aplicable pero realmente podría arreglar algo

ahora o utilicen su imaginación, incluso si no son un usuario existente del portal piensen en su trabajo, en lo que ustedes quieren de ICANN, lo que quieren que ICANN les dé, cómo quieren interactuar, el cielo es el límite.

Les vamos a dar unos cinco minutos para que hagan esto y una vez que terminaron de escribir sus ideas vamos a dividirnos en equipos de unas diez personas, cada equipo les vamos a pedir que peguen los “posticks” en la tabla y seguramente van a haber temas que se pueden presentar a partir de esa idea, les vamos a pedir que las agrupen y una vez que las agrupen vamos a ver si hay duplicados y triplicados y si hay cosas duplicadas y vamos a elegir el que mejor represente esa idea y vamos a dejar el segundo al costado.

Una vez que todo esto esté hecho fíjense que en la parte de atrás tienen cuatro puntos azules y después de este ejercicio vamos a hacer el de la prioridad. Ustedes pueden...

[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]