

LONDRES – Participación de los operadores de registro de nuevos gTLD
y vamos a, 25 de junio de 2014 – 15:30 a 16:30
ICANN – Londres, Inglaterra

KRISTA PAPAC: Muchas de estas cosas en las que venimos trabajando detrás de escena hasta ahora de comunicarle lo que estábamos haciendo, pero también nos confirma que estamos en el camino correcto, porque muchas de las cosas que escuchamos son cosas en las que nosotros estamos trabajando. Entonces, es una cuestión de mejorar la comunicación y de darnos la oportunidad de responder algunas de estas cosas y seguir mejorando las cosas.

Ustedes vieron la escala, queremos subir para poder cumplir con esta escala.

ORADOR SIN IDENTIFICAR: Gracias. Y le agradezco por el hecho de que nos haya mostrado esos pasos 1, 2 y 3 porque es bueno saber cómo es el proceso. Y veo que también resulta muy útil ponerle (inaudible) y es muy el estilo Fadi, pero realmente resulta útil.

ORADOR SIN IDENTIFICAR: Un par de puntos que quizás tiene más que ver con las cosas que nos gustaría tener. El portal de la GDD es una mejora con respecto al portal de servicio al cliente. Así que gracias por eso. Mi deseo tiene que ver

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.

con el viejo portal de servicio al cliente, tenemos 54 solicitudes y recibimos cientos de tickets en el portal del servicio al cliente.

Y luego surgió el intento de subasta, y eso también generó tickets automáticamente y a veces es un poco abrumador.

Cuando yo miro el portal ocasionalmente, nos aseguramos de estar actualizados, algunas cosas muy antiguas que siguen marcadas como pendientes, yo no puedo marcarla como cerradas, sería bueno que ustedes saquen las cosas viejas y las archive para que yo no tenga que seguir viéndolas para que quede archivadas, porque a veces hay páginas, páginas, y es un poco abrumador ver tanta información y siempre en el fondo tengo miedo de que haya algo importante enterrado debajo de todas esas cosas, algo que yo no haya respondido. Así que sería bueno poder reducir un poco, tanta información que hay ahí y que quede solamente lo que realmente está pendiente.

Por otra parte, cuando la ICANN abre un ticket puedo utilizar un nombre de cadena de caracteres, pero cuando yo pienso en mis solicitudes no pienso que mi solicitud es 1-845-12345.

Creo que ese es el código para “.video” “.sexy” o lo que fuera. A mí me resulta mucho más ágil ver el nombre de la cadena de caracteres que el nombre de la solicitud.

KRISTA PAPAC:

Gracias por eso. El primero es más bien un pedido de funcionalidad, y estoy mirando al equipo que afirma con la cabeza. Así que estamos teniendo en cuenta este tema de la funcionalidad.

El segundo es un pedido de proceso, y una vez más, tomo nota, lo voy a hablar con el equipo, me parece que es algo que entendemos y tienen todo el sentido desde el punto de vista del usuarios y por eso esa comunicación resulta tan útil porque nosotros no tenemos la experiencia de ustedes; nuestra experiencia es diferente, lo vemos desde otro lado, por lo tanto queremos continuar con este canal abierto para poder seguir mejorando las cosas. Gracias por darnos sus comentarios.

ORADOR SIN IDENTIFICAR:

Hola Krista. Quiero agradecerle específicamente por la aclaración sobre escalación, el hecho de que podemos contactarnos con ustedes cuando no funciona el portal de la GDD, todos queremos que este portal funcione, pero todavía no llegamos a ese punto de modo que es bueno saber que podemos contactarnos con ustedes.

Quizás para los registros más pequeños esto sea importante y quisiera aclarar el punto de la escalación, también podría llegar a afectarlos a ustedes, sería útil conocer a todas las personas, a las ocho personas del equipo, yo no las conozco, no sé cuáles son sus funciones, no sé si tengo que contactarlos o si tengo que contactarla solamente a usted, digamos que tengo un problema en el portal y sé que puedo contactar a Wendy, en lugar de contactarla a usted, porque por lo que usted nos dijo, usted asumiría este compromiso (inaudible) y luego lo transmitiría a los demás.

Quisiera saber un poco cómo funcionaría el proceso porque somos gerentes de cuentas y la respuesta –y esta semana recibimos de la ICANN una respuesta que es no cuentan con eso, entonces, para tener

en cuenta su trabajo quiero saber si toda la escalación de pruebas directamente tiene que pasar por usted.

KRISTA PAPAC: Gracias por su pregunta Andrew. Quiero dejar en claro que el camino de escalación no tiene que ver con los problemas del portal de la GDD, sino con el panorama general. El portal de la GDD es un solo componente.

ORADOR SIN IDENTIFICAR: No me refiero a la funcionalidad del portal de la GDD, sino de las cosas que pasan por el portal, reclamos, etc.

KRISTA PAPAC: Este es un equipo de relaciones y queremos ver cómo nos relacionamos con ustedes, cómo participamos con ustedes.

No sé si ustedes escucharon que dijimos, no cuenten con la gestión de cuentas, ese no es el mensaje que queremos transmitir. Hemos hablado mucho sobre esto, no sé en qué conversaciones estuvo usted, si ustedes escucharon esto antes, les pido disculpas. Pero el desafío que tenemos es el siguiente. Usted vio la escala, cuál es la cantidad correcta y cuál es el ritmo, a qué ritmo va a ir escalando nuestra expectativa, si eran diferentes del ritmo actual, está yendo lentamente, por eso incorporamos más gente pero necesitamos tiempo para capacitarlos y para asegurarnos de que tengan las herramientas correctas. Entonces si supiéramos exactamente cuántos vamos a necesitar y digamos que la cifra es 15, no podemos contratar a 15 personas nuevas de una sola vez.

Entonces, a nivel más general la gestión de cuentas, yo estoy trabajando para mostrarles a ustedes cómo podemos ayudarlos, si no es gestión de cuentas es otra cosa, pero cómo podemos tener un nivel intermedio entre yo y el CSC.

Esto es algo que está viniendo, estamos teniendo dificultades pero apuntamos a eso. Y yo he estado hablando con algunos de ustedes acerca de este tema, entonces, sin duda quiero presentarles a los miembros del equipo, quizás los que están acá podrían presentarse, pero sí, sin duda vaya a conocerlos. También hubo gente en nuestro stand esta semana para que la gente pueda acercarse y conocerlos.

ORADOR SIN IDENTIFICAR: Quisiera saber la definición de sus funciones.

KRISTA PAPAC: Contratamos a tres personas nuevas en los últimos dos meses, vamos a contratar una cuarta, entonces, estoy reorganizando quién hace qué porque antes había dos centros nodales, había un centro de servicios que eran expertos en productos o servicios específicos, por ejemplo Denise, se ocupa de DNS y Any es la persona junto con ella que se ocupa de los contratos y todo lo relacionado con los contratos.

Entonces yo estoy ahora reorganizando la carga de trabajo y por eso quiero volver a contactarme con ustedes para explicarles un poco cómo es esta gestión de cuentas, desde el punto de vista de las relaciones, desde el punto de vista de las funciones y del punto de vista de los expertos quién hace qué. Entonces, me estoy acercando a cubrir esa

brecha, pero creo que eso es exactamente lo que ustedes están buscando.

A dónde voy, con quién me contacto cuando estoy trabajo.

ORDOR NO IDENTIFICADO: Si las funciones de su equipo estuvieron bien definidos entonces cuando tenemos un problema s abríamos que si es de (...) por ejemplo, podemos hablar con Denise dijo, y si esto se nos comunicara claramente entonces podríamos tener un punto de escalamiento desde ahí, creo que eso nos daría esa gestión de cuentas que estamos buscando.

No puedo hablar en nombre de toda la GDD y de la carta, pero creo que sería una solución posible.

KRISTA PAPAC: Sin duda, y ese es el objetivo y estamos acercándonos a ese punto.

Y quiero agradecerles por tener en cuenta mi tiempo también.

ORADOR SIN IDENTIFICAR: Sí, sin duda, no quiero enviar correos electrónicos (inaudible)

No le sirve a nadie.

KRISTA PAPAC: Y ahora les pido disculpas a los miembros de mi equipo, aquellos que están acá les pido por favor que se pongan de pie; ella es -Aysegul Tekce, está en la oficina de Estambul, ella es Anne Yamashita, está en la oficina de Los Ángeles, y después tenemos a Dennis Chang que también

está en la oficina de Los Ángeles y no sé si está Han Chuan Lee en la oficina de Singapur.

No tenemos a todo el equipo acá, Mert Saka no está acá con nosotros pero estuvo esta semana acá, espero que la hayan conocido, ella también está en Estambul.

SOPHIA FENG:

Hola. Soy Sophia de KNET, Krista valoro que hay mostrado la estructura del equipo de operaciones de la GDD. Es la primera vez que tengo una idea clara de cómo está formado el equipo, y quién es responsable de qué, y realmente valoro el trabajo que están haciendo en la región de Asia-pacífico, pero como registro, todavía no estamos satisfechos con el portal de la GDD, el tiempo de respuesta no es bueno, y para algunas de las cuestiones críticas que tienen que ver con los contratos, con el cumplimiento, la respuesta por el momento es eficiente, está bien, pero en caso de algunas cuestiones muy simples que tienen que ver con otros equipo dentro de la ICANN, en ese caso la respuesta de la ICANN es muy lenta. Entonces, quisiera saber si hay algún mecanismo que se puede utilizar o qué mecanismo existe en la ICANN ahora para que el equipo de portal de la GDD trabaje con otros equipos de la ICANN.

Por ejemplo si queremos cambiar algo, si queremos cambiar un documento del período de pre-registro es necesario contactarse con la persona que actualiza estos documentos en el sitio web. Pero eso lleva tres meses. Entonces cómo funciona este mecanismo para coordinar a todos los equipos.

Y cuál es SRA.

La segunda pregunta sería si hay un ticket, en general lo que está pasando ahora es que después de enviar un ticket, el equipo de GDD responde con algo formal diciendo “sabemos que existe este problema, vamos a reenviárselo a otros miembros del equipo”. Pero después no pasa nada hasta quizás después de dos o tres semanas, entonces, tenemos que volver a enviar el mismo ticket y parece que estos canales de comunicación se interrumpen. Hay algún mecanismo para por ejemplo que el equipo de la GDD haga un seguimiento de adónde va el ticket y haga un seguimiento de quién es responsable de qué y se tome el tiempo para responder. Creo que también es importante esto, es importante tener un sistema de ticket que fluya de manera más fluida dentro de la ICANN.

Eso sería muy útil. Gracias.

KRISTA PAPAC:

Gracias Sophia. Gracias por los comentarios y las preguntas. Un par de cosas, en cuanto al portal de la GDD y a sus comentarios acerca de la experiencia de usuario, y a la forma de hacer un seguimiento de dónde están las cosas. Estas son cosas que yo voy a poner entre los requerimientos de los usuarios, esto es exactamente lo que queremos hacer, en la próxima sesión queremos escuchar estas cosas.

Está Liane Champagne en la segunda fila, ella es la gerente del producto del portal de la GDD, es un producto técnico y por lo tanto es un equipo diferente. Mi equipo se ocupa de productos y servicios en relación con las cosas específicas de los registros.

Lían es la gerente de producto técnico del portal de la GDD y ella es fantástica y ella estará a cargo de la próxima sesión, y podrán hacerle a ellas sus comentarios, no quiero hablar en nombre de ella, pero ella va a resumir todo lo que está escuchando hoy y va a ver cómo podemos hacer que las herramientas satisfagan estas necesidades y luego les va a mostrar a ustedes algunas ideas acerca de cómo pueden funcionar estas cosas. Entonces, esto es lo que tiene que ver con el portal.

En cuanto a los SLA el equipo de operaciones está a cargo de esto, con diferencia entre el equipo de operaciones y el – el equipo de operaciones son los cimientos, es la base, a medida que tomamos las distintas cosas que hacemos, por ejemplo los contratos son buen ejemplo, los contratos son diseñados por el equipo de registros, y luego se implementan y luego pasan al equipo de operaciones. Ellos operan el proceso de contratación.

Entonces, hay distintas cosas, distintos pedidos que llegan. El equipo de operaciones también está a cargo del CSC y ellos se ocupan de manejar todas las colas y filas de tickets, y a medida que continuamos escalando van avanzando todas las cosas porque hay expertos más eficientes que saben qué hacer para que las cosas funcionen mejor, más rápidamente, de forma más ágil, eso del lado operativo, del lado de ellos está el equipo de soporte al cliente y ellos se ocupan de nuevo de todos los tickets en espera.

SOPHIA FENG:

¿El equipo de operaciones está formado por los expertos en la materia?

¿Ellos son los que saben todas las respuestas a las preguntas?

KRISTA PAPAC: Nosotros tenemos el equipo de registradores y tenemos otro equipo que es más técnico que está a cargo de Francisco Arias y también está Karen Lentz. Yo sé que los cargos los confunden. Karen Lentz se especializa en proyectos especiales, eso es para no confundirlos, pero tenemos un equipo de expertos en la materia y después tenemos gente en el equipo de operaciones que se ocupa de operar los distintos servicios y que se especializan en los servicios también. Pero hablando de los expertos en la materia, estas son personas que están en los equipos de servicios.

¿Responde eso a su pregunta?

SOPHIA FENG: Sí, espero que las mejoras en el portal de la GDD se hagan a tiempo porque estamos (inaudible) para registro.

KRISTA PAPAC: Perdón, ¿podría acercarse al micrófono?

SOPHIA FENG: Espero que las mejoras de la GDD, las cosas a las que usted se refiere en todo este paquete técnico, todas las mejoras, que lleguen a tiempo para los registros, porque ahora todos los registros están en período de pre-registro. Y si esto no llega a tiempo los registros no van a poder cumplir con sus tiempos y se va a ver afectado su negocio en gran medida.

KRISTA PAPAC:

En la próxima sesión también van a hablar acerca de las prioridades y se va a hablar acerca de esto, no solamente de qué es lo que ustedes quieren ver sino de en caso de que haya que establecer prioridades qué es lo que ustedes quisieran que se hiciera en primer lugar.

Gracias.

Sophia, Christine está en la semana así que ella va a responder también a esta pregunta.

CHRISTINE WILLETT:

Sofía tenías una pregunta sobre los SLA, los acuerdos de nivel de servicio. Las consultas llegan al portal de atención al cliente o ahora al portal de GDD y se envían al servicio de atención al cliente.

Y nosotros tenemos un nivel de servicio interno que nosotros tenemos como estándar que recibe las consultas que nos llegan dentro de los 7 días, si es una solicitud de servicio de algún tipo nosotros lo llamamos un caso de proceso. Esos casos de procesos tienen un cronograma diferente como estaba explicando Krista, pero las consultas entrantes demoran 7 días, ahora tenemos 73 o 74% de los casos que se resuelven dentro de los 7 días y estas son las noticias positivas.

Lo que no es tan favorable en ese informe son los casos que no se cierran dentro de los 7 días, ese 26% extra que se cierra aproximadamente en 23 días, ese es el promedio.

O sea que esos son consultas que son complejas, que se escalan al segundo nivel del experto del tema, Chris y Cristi o el equipo de Mike, o en legales, finanzas, etc. Y típicamente es cuando se escala al segundo o

tercer nivel o cuando tenemos mucho debate entre nosotros para formular una respuesta que demora más tiempo. Por eso hemos estado trabajando para incluir ese SLA, ese promedio de casos abiertos que no se cierran dentro de los primeros 7 días.

Este fue un caso específico de tipos.

Yo me refería a los más de TLDs que tenemos que gestionar, la pregunta es, yo agradezco esta respuesta pero quiero saber si hay alguna documentación que yo pueda ver que esté disponible.

CHRISTINE WILLETT:

También hablamos con el grupo de partes interesadas de registros y con el NTAG en respuesta a la carta de comentarios que recibimos sobre publicar las métricas y las estadísticas sobre los niveles de servicios operativos y lo que nosotros hacemos. Porque nosotros ya tenemos gran parte de esta información internamente y sólo que no la publicamos.

Una de las mejoras que queremos hacer porque no estamos conformes con la actualidad, estamos trabajando con -ustedes escucharon a Chris Gift – del lado de las herramientas, estamos trabajando con él y su equipo para hacer mejoras que nos permitan gestionar esos niveles de servicios con más granularidad incluso cuando las cuestiones escalan al segundo o tercer nivel o cuando vuelven al cliente o a ICANN.

Perdón que fue una respuesta muy larga Krista.

ORADORA NO IDENTIFICADA: Muchas gracias. Tenemos otra pregunta de “adobe connect” de nuevo de Paul. Los gTLD existentes se van a ver impactados por el lanzamiento del portal de GDD.

¿Por ejemplo en los informes? En ese caso si es así, ¿cuándo van a cambiar?

KRISTA PAPAC: Los TLD existentes en el portal de registro. Bueno, sí ese es uno de los temas que tenemos en nuestra hoja de ruta para las mejoras futuras. Yo hablé un poco de esto, no este tema específicamente, pero, cuando empezamos a hablar del portal de gTLD, está muy en sus inicios, acaba de nacer. Y por el momento sólo respaldamos a los operadores de registros de los nuevos gTLD por un conjunto muy pequeño de servicios y de procesos.

La visión a largo plazo que tenemos en esa hoja de ruta es ayudar a otras partes interesadas como los registros y registradores existentes y los procesos adicionales como el RSSAC, etc.

Gracias.

PAMELA LITTLE: Soy Pam del registro Zodiac. Quiero decir desde mi perspectiva que hay una mejora en términos de tiempos de respuestas más cortos, creo que eso es un gran logro para ustedes, por eso los felicito, el ejemplo es la asignación de nuestro acuerdo de registro. Nuestra primera asignación demoró medio mes pero la segunda fue una semana o diez días, así que nos sorprendió mucho realmente.

Tengo dos cuestiones que no estoy segura si pertenecen a operaciones o al equipo de registro ahora que se explicó la demarcación.

Una se relaciona con el proveedor de servicios de contratos que es un tercero. Nosotros tuvimos una falla de servicios donde recibimos un email del contratante, del tercero, y nosotros no sabíamos que esa era la parte contratante que monitoreaba y por eso cuando lo recibimos pensamos que era un spam, entonces internamente nos debatíamos a si lo ignorábamos o lo responderemos. Luego recibimos otro email del equipo de monitoreo de servicios pero el email también copiaba otro operador de registro de TLD.

No solamente a nosotros. Y eso quizás tenga algo que ver con lo que Greg decía antes, porque es un IDN chino y todos empezaban con xn—y si uno no lo mira bien podría estar eligiendo los datos de contacto equivocados o la dirección de email automáticamente elige al receptor lo cual no es algo que tenga que ver con nuestro registro.

No es muy adecuado desde mi punto de vista cometer ese error humano porque eso para mí tendría que haber sido información confidencial entre ICANN y el operador de registro.

Por eso yo quisiera dar este “feedback” que fui experimentando. En el futuro, cuando ustedes contratan un proveedor de servicios para interactuar con los registros, quizás sería una buena idea que nos lo digan para que nosotros podamos anticipar el contacto directo con ellos y no los tratemos como amenazas, o cualquier mail que sea no legítimo. Y lo otro es, tener cuidado al enviar este tipo de comunicaciones o correspondencia al recipiente equivocado.

KRISTA PAPAC: Gracias Pam. Por las gracias, yo sé que cada solicitud de asignación tiene distintos caminos y dependiendo de la circunstancias puede tener un impacto en el cronograma.

Pero gracias por el “feedback” positivo.

Es bueno recibir comentarios buenos.

En cuanto al email que vino de nuestro proveedor o el tercero proveedor, algo que tratamos de capturar en el kit de bienvenida es que si hay algo que está mal, o cosas que nosotros tenemos que tener en cuenta o emails, etc. respecto del tema específico, quizás sería para nosotros mejor discutirlo, no en el micrófono, pero podemos hablarlo después, no sé cuáles son los detalles específicos pero si quisieran hablar de eso, lo podemos hablar después.

PAMELA LITTLE: No estoy hablando del incidente, estoy hablando de que quizás se puede identificar la cadena de caracteres porque está en un script nativo, en un código nativo, porque si no dice XN—y si uno no lee ese script en particular cada vez que yo recibo una correspondencia de XN no puedo saber de qué cadena de caracteres es, por eso, ¿es posible mostrar el IDN para que se vea el idioma?

KRISTA PAPAC: No la había entendido. Nosotros comunicamos en la etiqueta XN—para los TLDs específicos, ustedes entienden la diferencia de lo que son

cuando miran el script, pero si nosotros les mandamos un script en árabe ustedes van a saber lo qué es.

Yo no puedo leer ninguno de los script personalmente pero sí puedo leer el XN.

Pero en última instancia el TLD es la etiqueta A. que está a un nivel muy básico.

La razón por la que nosotros lo enviamos es lo que nosotros consideramos, que el TLD es algo muy rudimentario.

Y dos, no queremos cometer un error porque no entendemos esta cadena de caracteres. O tener alguien que no interprete lo que esto es.

Y tercero, a nosotros siempre nos preocupa cuál es el sistema o cuáles son las herramientas que se utilizan para que la comunicación se envíe.

CHRISTINE WILLET:

Quiero disculparme Pam, yo voy a tomar la responsabilidad de los de cualquiera haya sido el sistema operativo. Quiero pedir disculpas por eso, en el mail equivocado. Por favor traiga a esto a nuestra atención.

Eso fue incorrecto, nosotros tratamos esta información y cualquier cuestión de nivel de servicio con los TLD operativos, lo tomamos como algo seriamente confidencial y vamos a trabajar con el equipo de Krista para tener una lista blanca de emails y que se sepa que son legítimos.

RUBENS KUHL:

Hola Krista. Soy Rubens Kuhl, ex Com, (inaudible) saliente. Mi primera pregunta es sobre el RSSAC. Yo vi que la página de la matriz que está en

el portal de servicios al cliente, todos son cosas por separado, ¿podría por favor aclarar por qué esto es así?

KRISTA PAPAC:

Usted está preguntando si el RC está en los dos portales.

En este momento no está soportado por el portal, requiere sus credenciales en el portal, lo cual es una gran sugerencia para agregar a nuestra diapositiva, eso es algo adicional que ustedes pueden pedir que son las credenciales para poder acceder al sistema RSEP que es el RRS que es un sistema delegado que ya funciona desde hace mucho tiempo, y que tiene interacción con nuestras facilidades y nuestros sistemas. Nosotros vamos entonces a actualizar esta diapositiva, que muestra qué es lo que yo hago en cada portal. Peor sería útil que usted nos de las credenciales en el portal de GDD.

RUBENS KUHL:

Todavía respecto de los RSEP. En el último seminario web usted dijo que iba a ver contenido en esta reunión de ICANN, que iba a hablar sobre el RC y los futuros pasos de la evolución de los RC y qué es lo que se esperaba. ¿Esa sesión va a venir o no? ¿Va a existir?

En el “webinar” de DDD usted dijo que en la reunión de Londres iba a haber una sesión sobre el RC ¿y cuál va a ser el próximo RC?

¿Ese contenido va a venir?

KRISTA PAPAC: Yo no recuerdo haberlo dicho, pero si usted dice que lo dije, estoy tratando de pensar cuál es. Esto – vamos pensando.

RUBENS KUHL: En una sesión con un contenido, en una de las sesiones del GDD que yo creí que iba a ser ésta, pero parece que no.

KRISTA PAPAC: -

RUBENS KUHL: Hubo una mención que discutía RCP en más detalle.

KRISTA PAPAC: No sé cómo responder esa pregunta. No recuerdo esa declaración así que no tenemos contenido de RCP tiene más que ver con que es una de las cosas que está en la hoja de ruta para traer al portal y de nuevo la idea es que podamos hacer lo máximo posible a través del portal en término de las transacciones y de que estas cosas estén en una ubicación centralizada y podamos así ver cuáles son las distintas interacciones en lo que fue ocurriendo, ya sea un pedido de RC o de Sunrise, pre-registro o algún otro.

Pero podemos hablarlo después.

Y quizás ver dónde estuvo la falta de comunicación.

RUBENS KUHL: Y tengo un pregunta final sobre los roles dentro del portal de GDD. Actualmente a pesar de que ustedes están haciendo incorporación hay muchos roles diferentes dentro de la organización, solamente el contacto primario para el rol se está usando para todas las comunicaciones de GDD, por eso estamos sobrecargando a uno de nuestros clientes con información relacionada con ICANN.

¿Hay un cronograma que se pueda cambiar?

KRISTA PAPAC: Gracias. Así es como nosotros entrenamos a los nuevos usuarios. Los hacemos que hagan todo para que sepan cómo hacerlo.

Lo voy a volver a poner en el paquete como un requisito de los usuarios y voy a hablar con (...I) y con el resto del equipo en la próxima sesión para resolver ese asunto.

YASMINE OMER: Gracias Krista. Tenemos una pregunta – tres preguntas en realidad – La primera es sobre el Road Show. Tenemos cinco minutos, así que yo quiero asegurarme de que todo esté bien. A ver, vamos a hacerlo rápido.

Road Show ¿Cuándo empieza y dónde?

KRISTA PAPAC: Estamos finalizando cuáles van a ser las tres ubicaciones y tenemos dos en setiembre y una en noviembre, la de noviembre va a ser la europea y la de setiembre va a ser América del Norte y Asia-Pacífico.

YASMINE OMER:

Segunda pregunta. Tiene que ver con los terceros proveedores. Hay varios servicios provistos por terceros como el TMCH y el URS que son obligaciones que tienen que funcionar y si no funcionan, el URS o el proveedor si no está firmando bien eso compromete nuestra habilidad de responder dentro del período establecido. Lo mismo con el TMCH, si yo – es decir, sería útil si tuviésemos contexto dentro de ICANN al que pudiésemos llegar las 24 horas para notificarlos, que al igual que lo que sucede con el mantenimiento de plan, hay que notificarlos que hay algo que ocurre más allá de nuestro control, esto puede comprometer nuestra capacidad o puede tener alguna obligación y eso evita que se tomen las acciones de cumplimiento.

Esto me lleva al último punto. Fadi mencionó el lunes que el cumplimiento tendría apoyo 24/7. Y eso es buenísimo, pero el cumplimiento – nosotros no tenemos apoyo 24/7 para servicios de registro.

Cuándo – es decir, ¿hay un plan para que el equipo de registros empiece a funcionar 24//?

KRISTA PAPAC:

Creo que estamos hablando de 24/5, pero, eso tiene que ver con la globalización y con que el personal esté en las tres oficinas de los centros nodales. Lo que nosotros hacemos en Singapur o en Los Ángeles, mi casa, y en Estambul. Por eso estamos creando el equipo para tener una estructura similar.

Eso no quiere decir que las oficinas de Singapur están abiertas 24/5 en toda la organización, nosotros cubrimos todo 24 horas al día, cinco días

por semana. Nosotros estamos por detrás del cumplimiento, la mayor parte del cumplimiento había miles de registradores y por eso hay mucho más establecido en este escalamiento y en esta geografía.

Francamente yo canalizo esto a través de Maguy y trato de establecerlo. Nosotros todavía no estamos en ese punto. Tiene que ver con los “handoffs” y cómo una zona horaria sabe dónde dejó la otra zona, y todavía no estamos en ese punto, pero se planea que así va a ser.

Estamos abordando algunas cuestiones ahora, pero está avanzando, no está avanzando tan rápido como tiene que ir, pero es parte de este panorama.

WERNER STAUB:

Soy Werner Staub. Tengo una sugerencia, quizás sea un objetivo a largo plazo mejorar las estructuras de datos.

Y hay dos ejemplos, uno es para las interacciones con los registros. A veces son los registros que van modificándose y a veces es el registro en sí.

Cuando la gente habla sobre la estructura de datos, la asistencia al cliente, etc., para asegurarse de que haya campos para representar a los agentes y en forma separada representar al cliente, tenemos algo similar para los IDNs que es la discusión que tuvimos antes, nosotros en nuestro sistema también tenemos estos problemas de cosas que se confunden. Sabemos que todos los dominios tienen algunas etiquetas y también esta etiqueta A.

Una etiqueta que es ASCII completamente que empieza con XN, pero después hay una pronunciación, un significado y un idioma o script y si la gente ve esta cadena de caracteres tan larga con exactamente lo mismo que el XN, por lo menos alguien sabe cómo pronunciarlo.

KRISTA PAPAC:

Gracias por las sugerencias, te voy a dar tarea. Creo que estas son cosas que quisiéramos capturar porque estamos hablando de la estructura de datos y de las sugerencias y cómo podemos ayudar con la confusión del xn—porque nuestra estructura de portal creo que lo permite.

WERNER STAUB:

Lo voy a presentar en el grupo que usted acaba de crear.

El grupo es un buen foro para este tipo de cosas.

KRISTA PAPAC:

Gracias a todos por las preguntas y por haber venido a la sesión. Esto nos ayuda mucho a nosotros, nos gusta escuchar de ustedes y una cosa más para el Work Shop de usuarios de GDD, ayúdenos a tener una buena priorización.

Con esto, les agradezco y les deseo un buen viaje a casa.

[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]