
LOS ANGELES - Fourniture de service de GDD, service client et contrats de niveau de service (SLA)

Mercredi 15 octobre 2014 – 15h00 à 16h15 PDT

ICANN - Los Angeles, ÉTATS-UNIS

CHRISTINE WILLETT:

Bonne après-midi à tous. Si tout le monde veut bien s'asseoir. Nous allons commencer la séance. Merci.

Bonne après-midi à tous. Je vois encore beaucoup de visages connus. Je vois le personnel de l'ICANN. Il y a plus de personnels ICANN que de non-personnels ICANN dans la salle.

Cette séance est sur la division des domaines mondiaux. Nous allons parler des services à la clientèle, des opérations et des cibles de niveau de services et de leurs paramètres.

Et donc, nous allons voir comment nous livrons des services aux partis contractuels. Est-ce qu'il y a des membres des partis contractuels dans la salle? Oui? Bien, nous allons donc nous adresser à vous.

Je m'appelle donc Christine Willett. Je suis heureuse de présenter les deux autres personnes ici — personnes qui sont là depuis un certain temps maintenant —, deux membres clés de mon équipe. Ici, nous avons Aaron Hickmann qui est directeur des opérations GDD et Michaela Quinzy qui est directeur du service à la clientèle. Et à distance, la personne qui s'occupe de la participation à distance Negar Farzinnia.

Je vais vous parler brièvement de cette équipe opérationnelle. Pour vous donner une petite introduction de l'équipe des mises à jour.

Remarque : Le présent document est le résultat de la transcription d'un fichier audio à un fichier de texte. Dans son ensemble, la transcription est fidèle au fichier audio. Toutefois, dans certains cas il est possible qu'elle soit incomplète ou qu'il y ait des inexactitudes dues à la qualité du fichier audio, parfois inaudible; il faut noter également que des corrections grammaticales y ont été incorporées pour améliorer la qualité du texte ainsi que pour faciliter sa compréhension. Cette transcription doit être considérée comme un supplément du fichier, mais pas comme registre faisant autorité.

Et ensuite, Aaron et Michaela vont vous faire des mises à jour sur les opérations en cours. Et ensuite, ils vous parleront tous les deux des prévisions de l'équipe; quels sont nos buts et nos objectifs. Ensuite, nous vous parlerons aussi de la participation en cours.

Nous aurons une petite période de questions et réponse à la fin. Si vous avez donc des questions, n'hésitez pas de nous les poser durant la séance.

Cette équipe d'opération, comme moi, nous prenons une approche très similaire. Celle que nous avons utilisée il y a deux ans quand l'ICANN a passé au programme des nouveaux gTLD. Pour revenir à la base, comme vous avez certainement entendu cette approche d'autres conseillers, on parle de gens, des processus et des outils. Je dis le mot « outil » parce que ces outils sont des fois des systèmes, mais dans tous les cas.

Il faut donc commencer avec les gens. Il y a des membres de l'équipe qui doivent avoir les bonnes capacités.

Et moi, j'ai eu beaucoup de chances avec Aaron et Michaela d'avoir des *managers*, des professionnels qui sont experts. Entre les deux, ils ont 40 ans d'expérience, et cela permet d'avoir la capacité nécessaire. Quand il s'agit des processus, c'est quelque chose que nous développons et que nous allons apporter afin que les services soient duplicables et réguliers. Et aussi, nous avons les outils. Certains de nos outils, nos portails, etc., qui ne sont pas encore à jour. Mais ces trois choses, ce sont les trois choses qui se rassemblent pour pouvoir avoir des opérations évolutives. Du côté des opérateurs de registres, il y a une évolution cette année de deux façons. Les fonctions des services que nous avons à livrer pour soutenir ces partis contractuels, c'est un domaine qui grandit. C'est

mieux qu'il y a deux ans. Nous devons avoir donc des processus qui soient duplicables et nous avons besoin d'experts.

Je vais passer le micro à l'équipe, maintenant, pour fournir une mise à jour opérationnelle.

MICHAELA QUINZY :

Je suis Michaela Quinzy. Comme l'a dit Christine, je suis la directrice des services clientèle. Avant de commencer ma présentation, je voudrais partager une expérience avec vous; une expérience que j'ai eue il y a dix ans. J'ai travaillé pour une compagnie afin de régler leurs problèmes de services à la clientèle. Personne ne m'avait dit exactement ce que cela voulait dire, personne ne pouvait me donner une idée des problèmes auxquels je devais faire face. Donc, j'ai décidé de commencer avec l'équipe du service clientèle et de leur parler de voir le problème que je devais régler. J'ai parlé à une jeune fille qui m'a dit : « Mon approche au service client, c'est juste que les choses soient réalistes, c'est ce que je fais toujours »

Et ça m'a fait un peu peur parce qu'à l'époque, j'avais une adolescente, une fille adolescente qui me disait toujours : « Keeping it real » « Rends les choses réalistes ». Et c'était sa réponse pour tout. À chaque fois, quand elle voulait dire quelque chose, c'est ce qu'elle répondait.

Donc, je savais que ça pouvait poser des problèmes. Je voyais que j'avais du travail à faire parce qu'il y a un problème dans l'équipe. Donc, je me suis dit que si je pouvais pratiquer une règle régulière dans les opérations journalières, ça pourrait marcher.

Donc, pour continuer, il y a quelques mois, j'ai rejoint l'ICANN. J'ai voulu appliquer la même approche.

Et donc, j'ai parlé au personnel pour voir ce qui se passait. J'ai eu des entrevues avec les membres de l'équipe. Une des personnes de l'équipe m'a dit qu'il y avait le règlement diamant. Que la règle d'or n'est plus assez bonne, que maintenant il faut utiliser la règle diamant. Je n'en avais jamais entendu parler, c'était intrigant. Elle m'a dit : « Nous n'allons pas traiter les clients comme nous voulons être traités, nous devons les traiter comme ils veulent être traités » et ça, ça vraiment eu un écho en moi et je me suis dit : « C'est bon. Si on a les bonnes personnes en place, vous pouvez construire là-dessus, vous pouvez régler quelque problème que ce soit ».

Donc, c'était un thème qui était récurrent dans l'équipe. Nous voilà donc ici. Nous avons une bonne fondation, un bon fondement, quelque chose sur lequel nous pouvons travailler. Merci d'avoir écouté mon histoire.

Qui sommes-nous donc? Nous sommes le service client pour la division des domaines mondiaux. Nous sommes les gens derrière les portails, derrière les courriels, nous sommes les gens qui gérons les demandes qui viennent au service à la clientèle.

Nous gérons les cas du début à la fin. Nous les faisons évoluer vis-à-vis des gens qui ont l'expertise pour régler les problèmes. Nous participons aussi dans d'autres tâches qui réfèrent à d'autres clients. Nous soutenons l'équipe GDD, la nouvelle équipe des programmes gTLD, l'équipe des opérateurs de registres dans leurs opérations journalières.

Nous sommes aussi responsables de contrôler le travail et de nous assurer que nos cibles de niveau de service soient atteintes. Donc, il nous faut communiquer souvent avec nos clients.

Donc, qui sont nos clients? En ce moment, nous soutenons les programmes des nouveaux gTLD Apkins et les opérateurs de registres. Cependant, beaucoup de gens passent par l'équipe. S'ils nous envoient un courriel ou nous passent un coup de téléphone, nous soutiendrons, quelle que soit la demande qui vient vers nous. Si nous ne pouvons pas le faire, nous enverrons ces demandes à la personne appropriée.

En faisant cela, nous recevons de l'expertise et des connaissances dans notre équipe et avec du temps, nous allons étendre notre impact au sein de l'organisation.

Nous utilisons salesforce.com pour la gestion des cas. Nous avons mis en place des fonctions très simples pour tout ce qui est *fielding*, suivi, *routing*, pour gérer les cas pour qu'ils soient résolus. Cela nous permet d'atteindre nos buts.

En utilisant ce système, nous avons des portails aussi, en premier, qui nous aide à avoir des fonctionnalités courriels et de communication avec les clients pour remplir toutes les demandes alors qu'elles rentrent. C'est notre canal de communication, disons.

Dans les derniers mois, nous avons focalisé sur les performances et les améliorations pour voir comment nous pouvons répondre mieux et amener plus d'expertise dans les domaines que nous soutenons et nous continuons à focaliser de façon journalière comme nous pouvons donc améliorer nos performances et améliorer la prestation des services.

Comme nous construisons ces fondements, cette base que nous avons aujourd'hui, nous avons bien amélioré le portail GDD, nous avons fourni du soutien par courriel. Nous avons ajouté des adresses mails, des adresses courriel pour le service à la clientèle. Nous essayons de formaliser une structure de soutien qui soit améliorée.

Au sein de cette structure, nous voulons construire des processus pour gérer les cas à travers les processus, quel que soit le problème; que vous ayez une entrée, un point d'entrée dans le processus et que — l'équipe fera donc du triage à gérer les problèmes et que nous puissions résoudre le problème ou pas, ils pourront trouver la personne dans l'organisation qui pourra résoudre cette question et donc mener à terme une résolution, disons.

En regardant le travail que nous faisons, nous voyons que nous ne sommes pas vraiment réguliers dans la prestation de nos services, surtout dans les périodes de temps pour prendre connaissance, pour communiquer les problèmes. Donc, nous avons vérifié nos données et nous avons essayé de voir nos points forts et où nous devons nous améliorer, comment est-ce qu'on pouvait construire des processus d'*escalation* pour voir si nous pouvions gérer les problèmes afin de rencontrer nos engagements vis-à-vis de nos clients. Donc, en vérifiant ces données, nous avons établi des performances, des cibles de performances, disons.

Et nous sommes ici aujourd'hui en termes de la façon dont nous répondons, disons, comment nous gérons notre travail.

Quelles sont les cibles que nous pouvons mettre en place? Où pouvons-nous améliorer? Quels sont les processus que nous pouvons utiliser

pour atteindre ces cibles? Et de cela est sorti un plan d'action d'amélioration de performances. On regarde ça de façon journalière, on regarde combien de temps le travail prend, comment est-ce qu'on peut aller plus vite pour répondre.

En faisant ce travail, nous avons aussi observé nos performances. Donc, j'ai des organigrammes de performances que je vais partager avec vous. C'est pour montrer nos performances historiques et comment nous performons aujourd'hui. Comme Christine vous l'a dit : si vous avez des questions lors de la présentation, levez la main. N'hésitez pas.

Donc, cette première charte, disons, ce premier organigramme représente donc de façon principale ce qui vous intéresse et combien de temps cela nous prend pour résoudre un problème.

L'axe sur la gauche observe le nombre de jours pour résoudre une question. Et la barre bleue montre la période de temps que cela prend. À gauche, l'axe sur la gauche montre le pourcentage de cas que nous avons dans une cible – notre cible d'amélioration. Comme vous voyez, nous sommes sur une tendance de 10 jours par cas. Mais de l'initiative que nous avons donc mise en place, nous avons de meilleurs résultats en septembre que dans les autres mois. Donc, notre but était à 80 % d'ici la fin de l'année. Et en septembre, nous étions à 74 %.

Cet organigramme montre nos réponses finales. Dans les cas où nous ne pouvons pas répondre aux problèmes dans les sept jours, nous faisons des mises à jour fréquentes pour vous dire où nous en sommes avec ces cas-là. À gauche, vous voyez, cela mesure la moyenne de jour qui détermine la dernière où nous avons reçu une communication de notre

part, et, comme vous voyez, le pourcentage de fois où nous avons atteint notre cible de 80 % dans les sept jours.

Donc, nous ne sommes pas où nous aimerions en être, disons. Nous allons dans la bonne voie, mais comme vous voyez, la moyenne de jours depuis la dernière mise à jour a une tendance à la baisse. Mais nous ne sommes pas réguliers parce que nous voyons que nous sommes seulement à 48 % de notre cible au mois de septembre.

Cet organigramme mesure l'efficacité de notre centre de services au client. Chaque fois que vous devez communiquer avec ce centre, nous avons mesuré combien de fois cette personne peut résoudre le problème sans faire participer quelqu'un d'autre dans l'organisation. Ce n'est pas toujours le cas : il y aura toujours des moments où nous aurons à faire participer quelqu'un d'autre, un expert, escalader donc le problème dans l'organisation. Nous avons mis en place une cible basée sur nos performances historiques de 60 % sans avoir à engager, donc à faire participer quelqu'un d'autre au sein de l'organisation. Nous sommes assez proches de ça. Comme vous voyez, en septembre, nous sommes seulement sous l'objectif que nous avons mis en place.

Et la dernière diapositive mesure, disons, notre inventaire de cas, disons. Ça veut dire : est-ce que nous pouvons suivre le travail que nous recevons? Il y a toujours un cas qui entre et qui sort. Et souvent, nous faisons une moyenne entre 200 et 250 cas.

S'il y a un peu une déviation raisonnable, nous savons que nous travaillons d'une façon correcte.

Si le volume a une tendance qui monte, c'est une indication que nous n'avons pas le bon nombre de personnels ou que nous avons un problème. Nous utilisons ces paramètres pour pouvoir nous assurer que nous donnions la réponse correcte à nos clients.

CHRISTINE WILLETT:

Nous faisons la différence entre les cas de demandes et les cas de gestion de processus. Si vous êtes opérateur de registres ou de portefeuilles, vous aurez peut-être des douzaines de cas ouverts alors que vous passez à travers le processus de candidature de prédélégation, de délégation, d'intégration, etc. Nous faisons la différence, comme le dit Michaela, sur les cas en cours, quand vous contactez le service client pour poser une question et obtenir une information. Les cas que nous utilisons pour suivre les performances de prédélégation ou des enchères ne font pas partie de ces chiffres : ces cas peuvent durer des semaines; des semaines et des mois.

Je pense que c'est juste, n'est-ce pas? Merci.

MICHAELA QUINZY :

J'ai parlé un petit des structures de soutien que nous utilisons pour gérer notre travail. C'est une illustration ici de notre structure en trois étapes. Comme vous voyez, le travail, donc, arrive soit à travers le portail avec un courriel et cela passe à travers l'organisation, donc cela passe comme un filtre à travers le service à la clientèle. Et nous aimerions que notre travail soit fait ou résolu dans la première étape.

Il y a donc des gens à cette étape qui font du triage, gèrent les cas, fournissent des réponses dans les normes, disons, aux questions et aux demandes et font un petit peu la gestion du cas.

Donc, qui gère et font un peu de triage sur comment le problème doit être traité.

En deuxième étape, ce sont les propriétaires de processus comme le groupe des opérations de GDD et l'équipe des services du bureau des opérateurs de registres. Ce sont les gens qui ont l'expertise pour adresser les nouveaux éléments qui arrivent. Les choses que nous ne connaissons pas. Et donc, les gens qui sont dans l'étape numéro un, s'ils n'ont pas pu résoudre un problème, ils enverront le travail vers les gens qui sont dans l'équipe de deuxième étape.

Ces gens-là vont gérer – font de la recherche sur le cas. S'ils ne sont pas capables de fournir une résolution à ce stade, le stade 3, c'est notre équipe de leadership – donc, au deuxième stade, s'ils ne peuvent pas résoudre un problème, cela passera au stade numéro 3.

C'est ce que nous utiliserons. Aujourd'hui, nous travaillerons donc avec l'équipe de Aaron qui va vous parler maintenant des opérations GDD.

AARON HICKMANN:

On ne s'est peut-être pas rencontré, mais n'hésitez pas à venir me voir d'ici la fin de la réunion.

Pour rebondir sur ce qu'a dit Michaela en ce qui concerne cette division des domaines globaux, nous allons vous dire maintenant ce que nous faisons. Nous opérons certains services de bureau d'enregistrement de

registres. Nous devons être efficaces pour les clients au niveau interne et externe et aussi aller voir nos noms sur de nombreux cas. Et dans le cas de ce processus, nous allons régler les problèmes, même si on a besoin de travailler avec les services juridiques. Si on doit donc faire monter dans la hiérarchie les problèmes pour leur résolution, on prend en compte les politiques.

Nous avons des objectifs également que nous devons atteindre : nous être rapides; nous devons être efficaces.

Ce que vous allez observer également et que Michaela a bien noté, c'est le soutien lorsqu'on ne peut pas répondre au premier niveau des services clientèles, eh bien cela remonte à nous. On n'a pas encore tous les services nécessaires, mais nous y travaillons pour renforcer nos services et pour assurer des niveaux de services très élevés.

Donc, comment sommes-nous arrivés là? Moi, je suis assez nouveau également. En décembre de l'année dernière – donc, je n'ai même pas un an de séniorité à l'ICANN —, mais ce que nous avons fait, c'est d'avoir une équipe de professionnels des opérations, des analystes commerciaux, des spécialistes opérationnels, des personnes qui ont eu beaucoup d'expériences dans d'autres domaines au niveau opérationnel, dans les départements opérationnels, et qui ont l'habitude de bâtir des processus et des procédures.

Donc, durant l'année, nous avons rajouté des membres du personnel, nous avons assuré une transition des services des titulaires de noms de domaine, registres et bureaux d'enregistrement et nous avons une approche très cohérente, je pense, pour cette transition. Nous avons fait de notre mieux pour qu'il y ait une qualité toujours élevée.

Pour ce faire, nous avons dû bâtir une définition du service ou bien, nous avons dû améliorer la définition du service qui existait, nous avons fait une formation croisée lorsque c'était nécessaire, nous avons développé des documents de *process* et de procédures.

Nous avons été très loin à ce niveau et nous avons été en mesure à l'ICANN de véritablement assurer une forte confiance. On n'a plus besoin de faire remonter beaucoup de problèmes. Nous sommes très en confiance par rapport à la qualité de nos services.

Donc, cela a permis de faciliter le travail des opérateurs de registres et des registres. Nous avons également travaillé à l'optimisation de la prestation de services. Beaucoup de nos services sont assez manuels, dirais-je, mais nous avons éliminé pour qu'on ait un processus sans heure, ce qui n'était pas le cas auparavant. Donc, je crois qu'on a amélioré la situation. Nous avons amélioré le processus.

Donc, nous délivrons ces services. RSEP, vous le connaissez sûrement, le concept d'*onboarding* aussi, les services que nous offrons au bureau d'enregistrement lorsqu'il y a des dossiers qui sont déposés.

Tous ces types de services qui proviennent de deux organisations différentes nécessitent la formation d'équipe, nécessitent des documents pour former les nouveaux membres du personnel pour que lorsqu'il y a de nouveaux membres du personnel, la qualité ne retombe pas. Donc, leur formation est essentielle.

J'ai des diagrammes à vous montrer. Nous avons le service RSEP, attribution des accords de registres. Je vais en parler brièvement.

Donc, 100 % pour notre cible concernant notre niveau de services. On sait qu'il y a toujours des exceptions, mais on fait un assez bon travail si vous regardez les chiffres que nous avons obtenus : entre juillet et septembre 2014, c'est assez impressionnant; de 93 à 100 %. On est retombé à 93 à septembre 2014 où un cas d'amendement nous a pris beaucoup de temps, mais c'était atypique.

Donc, c'était un changement de nom, ça s'était déroulé et survenu au mauvais moment. Ceci dit, je vais redonner la parole à Michaela pour qu'elle puisse nous dire où nous voulons nous situer d'ici peu avant de passer au transparent suivant.

CHRISTINE WILLETT: Cela se réfère à 100 % de quoi?

AARON HICKMANN: Eh bien, 100 % d'un niveau de services défini par des politiques ou bien nos cibles internes. Par exemple, pour RSEP, nous avons une cible requise, par exemple, de 15 jours de délai pour faire une analyse administrative de la situation.

Michaela?

MICHAELA QUINZY : Donc, où allons-nous? Vers où nous dirigeons-nous? Et je ne dois pas oublier d'allumer mon micro.

Donc, je vais parler un petit peu maintenant de notre stratégie pour le service à la clientèle. Avec notre équipe, nous avons travaillé ensemble

à l'amélioration de nos services et à nos prestations de services. Comment nous assurer que nous faisons mieux, nous faisons plus; nous délivrons des services qui soient assez larges et qui soient de qualité pour notre base de clientèle? Donc, nous avons défini un processus pour mettre en œuvre une stratégie mondiale qui soit hautement disponible et facilement accessible 24 heures sur 24. Pas seulement avec des courriels, mais si vous voulez nous appeler : ça ne doit pas être un problème. Ils doivent savoir à qui pouvoir parler. Il faut donc qu'on soit très disponible. Et nous pouvons passer par des chats sur l'Internet.

Nous voulons globaliser le groupe pour avoir un soutien qui permet d'utiliser les cinq langues aux États-Unis et la langue portugaise pour fournir toujours un niveau de service extrêmement élevé pour qu'il y ait une forte confiance, un lien de confiance qui s'instaure entre nous et notre clientèle. Nous devons travailler en temps et en heure. Nous devons travailler bien, et nous devons travailler de manière extrêmement précise.

La qualité est mesurée par vos retours d'informations. C'est vous qui fixez ces standards de qualité.

Donc, ça, c'est un déjà-vu : vous avez déjà vu ce transparent tout à l'heure, mais pas totalement parce qu'il est un peu différent.

Sur ce diagramme, nous avons rajouté un autre niveau de soutien. Vous avez vu le service clientèle global, vous avez vu nos experts, nous avons vu le leadership et le management, mais nous avons un niveau zéro. Le niveau zéro, ce sont les plateformes technologiques, ce sont les méthodes parlées que nous sommes en mesure d'ouvrir ces différents canaux, ces capacités linguistiques. Et c'est un programme de formation

qui peut être répété et dupliquée à distance, notamment sur nos centres hubs qui existent à l'ICANN. À l'étranger, on peut utiliser l'Expertise de différentes personnes dans le fuseau horaire dont vous avez besoin, aux heures dont vous avez besoin de soutien, dans la langue que vous parliez.

Et donc, pour arriver à ce point, nous avons encore beaucoup de travail à faire. Si j'identifie 12 à 15 projets que nous allons devoir exécuter dans les mois à venir, ils seront nécessaires pour arriver là où nous voulons arriver.

Je voulais montrer sur ce transparent avec différents niveaux, de zéro à trois. Je vais partager avec vous l'envergure du travail que nous allons devoir réaliser pour atteindre ces cibles et ces objectifs. Pour travailler à distance, si on n'est pas au siège de Los Angeles, eh bien nous devons bâtir une base de connaissances forte. On a besoin d'avoir une plateforme de centre de contacts, un système de chat Internet, un système d'appels téléphoniques, de conférences téléphoniques pour la réponse, la gestion de notre clientèle. Une gestion appropriée et de haut niveau, qui doit être évaluée et mesurée également avec un système, donc, qui est solide. Nous avons également une enquête de satisfaction du consommateur parce que nous voulons rester totalement engagés. Voir comment vous percevez nos services et nos niveaux de services basés sur nos processus d'améliorations continues et à venir.

Et ça, on se base sur du personnel qui doit avoir les moyens nécessaires de travailler efficacement pour vous dans nos antennes régionales. Si l'on veut couvrir tous les fuseaux horaires 24 heures sur 24, il faut qu'on

ait un système téléphonique qui encourage les personnes à répondre par voie téléphonique et nous devons suivre tout cela de très près pour le système de chat Internet, de babillard, si on veut. Eh bien, nous avons des informations qui sont extrêmement utiles, qui doivent remonter, qui doivent être analysées par nos services.

Donc, ces niveaux de services, ces accords de niveaux de services, c'est un contrat que nous avons passé. C'est là nos objectifs; c'est ainsi qu'on définit nos objectifs. C'est pour ça que ces processus doivent être mis en œuvre pour atteindre notre vision d'un service mondial.

Le niveau 2 et le niveau 3, eh bien, répètent un petit peu les processus dont je viens de parler. Les actions qui se font à partir du niveau 1.

Donc, la satisfaction du client, les enquêtes permettant de mesurer la satisfaction des clients, la culture du service, les accords de niveaux de services. Nous sommes tous sur la même longueur d'onde et nous allons tous dans la même direction pour que nous puissions avoir un niveau de performances extrêmement élevé et que nous soyons redevables envers la clientèle.

Voilà où nous nous orientons pour le service à la clientèle. Je vais redonner la parole à Aaron pour nous parler un petit peu de l'opérationnel et des processus opérationnels.

AARON HICKMANN:

Merci Michaela. Nous avons également beaucoup de travail au niveau opérationnel.

Nous devons terminer cette transition de service qui a commencé cette année. La terminer avec l'année calendaire. Il s'agit là de notre engagement. C'est l'engagement de la direction.

Pour ce faire, nous devons avoir une équipe très bien formée avec une forte expertise, avec des spécialistes du sujet. Nous avons des personnes qui sont membres du personnel depuis quelques mois. Nous les formons pour nous assurer qu'il n'y ait pas de problèmes. Puisqu'il y a une forte transition, on a besoin de beaucoup de personnes pour répondre à vos besoins.

On veut être un meilleur partenaire des services à la clientèle et gérer un maximum de problèmes, toutes les requêtes qui nous sont envoyées, eh bien on doit y répondre rapidement.

Et quatrièmement, nous devons vraiment être en mesure de gérer des services supplémentaires. Vous savez que l'ICANN évolue continuellement, donc il faut s'adapter à l'évolution même de notre organisation de l'ICANN avec de nouvelles politiques, avec de nouveaux services pour les opérateurs de registres. Donc, ça, c'était similaire de ce que Christine nous a montré tout à l'heure. Pour y arriver, nous devons nous concentrer sur des outils et sur les personnes.

Nous devons utiliser des professionnels de l'opérationnel dans notre équipe. Des professionnels qui soient en mesure de savoir à quoi ressemblent les divisions opérationnelles, maintenir des processus avec de hauts niveaux de qualité et ça, ça va être véritablement notre fondation sur laquelle nous allons nous baser pour bâtir plus haut et bâtir mieux nos processus lors de cette transition. D'une manière plus importante, nous voulons continuer à évoluer avec le temps. Nous

voulons absolument, d’ici plusieurs semaines, plusieurs mois, être en mesure d’améliorer nos chiffres, nos résultats de 5 ou de 10 %, et d’avoir des économies d’échelles également pour fournir plus de services.

Les outils, eh bien ils vont nous permettre — avec Salesforces.com, ces fonctionnalités, ces outils, ces logiciels vont nous permettre d’avoir un effet levier pour gérer toutes nos requêtes, toutes les requêtes de services et les demandes qui nous sont envoyées. Donc, je crois que cela vous permettra d’avoir une expérience clientèle rehaussée.

Nous allons donc suivre ces avancés et avoir un processus totalement transparent en ce qui concerne la gestion de vos demandes. Pour fournir en temps réel une forte visibilité, vous pouvez aller sur le portail et voir où nous en sommes, quels sont nos résultats.

Ceci dit, cela résume bien notre présentation. Nous sommes maintenant prêts à répondre à vos questions. La parole est donc à vous dans la salle.

CHRISTINE WILLETT:

Oui. Eh bien, on travaille un petit peu à l’air conditionné parce qu’il fait très bon dans la salle.

MICHELE NEYLON :

Vous m’entendez? Allumez le micro, s’il vous plaît.

Merci. Merci, beaucoup.

Je crois connaître les réponses aux deux questions, mais il me semble que je dois poser ces questions néanmoins parce que c’est le GDD et la

division des domaines globaux. Et nous faisons partie, me semble-t-il, du GDD. Vous voyez où je m'oriente. Actuellement, vous avez beaucoup de processus très beaux, très bien conçus pour les registres, mais la question pour les bureaux d'enregistrement – et moi, je suis à la tête du groupe des bureaux d'enregistrement —, quand allons-nous avoir tous ces magnifiques services? Parce que nous en avons besoin. Nos membres sont un petit peu frustrés, je dirais. Ils sont même très frustrés, parfois désolés du fait qu'ils ne peuvent pas utiliser ces excellents services. Merci.

CHRISTINE WELLETT

Merci beaucoup, Michele. Pas de problème. Donc, le niveau de la prestation de nos services avec tout notre personnel, cette transition, en effet, l'équipe d'Aaron a eu tout cela. Mais les outils que nous utilisons — nous avons une feuille de route qui montre bien le système de radar que nous avons. La transition du système radar au système Salesforce.com avec ces nouveaux outils informatiques, et ça, c'est pour la fin de cette année. C'est l'année calendaire, oui – c'est à l'année fiscale, c'est ça.

Alors, au début de l'année fiscale 2016, donc, ces données vont être migrées. En effet, nous avons une plateforme qui s'appelle « Salesforce » qui va arriver en ligne de compte qui, parfois, nous donne des soucis, et cette équipe a été formée – l'équipe était pour les nouveaux dossiers de demandes gTLD. C'était des opérateurs de registres qui étaient soutenus. L'équipe soutien à la clientèle a été financé par l'intermédiaire du nouveau programme gTLD. Et cette année, nous allons nous concentrer sur bâtir une base pour, justement,

que cette division des domaines globaux puisse vous venir en aide et vous soutenir avec le personnel, avec la formation, avec tous les outils nécessaires pour fournir un soutien à toutes les parties contractantes, toutes les entités et les unités que nous allons pouvoir desservir autour de l'ICANN.

Donc, la plateforme Salesforce.com, il y a tant de projets simultanés qui se déroulent pour nous, qui sont sur notre feuille de route. Il y a des limites. Il n'y a pas assez de ressources; il faut prendre cela en compte. C'est ça ce qui nous limite un petit peu pour vous servir, vous desservir tous. Donc, dans le cas de cette feuille de route, cela va arriver. Chris Gift l'a dit : nous allons transitionner un radar au début de l'année fiscale 2016. Donc, nous allons avoir un webinaire pour parler du portail, d'ici deux semaines, et de la transition. Très bien. Merci de cette question.

PHILIP SHEPPARD:

Philip Sheppard du groupe des opérateurs de registres. En termes de ce qu'on a vu sur les cibles, les paramètres, c'était excellent, mais j'attendais une réponse sur ce qu'était la cible. C'était une vérification que vous faisiez avant que les choses évoluent d'une étape à une autre. Moi, cette semaine, j'ai fait partie du groupe pour discuter de cc, là où il y a des facteurs externes qui causent des délais parce qu'il y a des interférences, si vous voulez, politiques. Et à la fin, c'est ce qui compte aux gens à qui vous voulez fournir des services. Je me demande si vous pouvez considérer des mesures d'informations de ce côté-là pour couvrir des choses qui ne sont pas forcément sous votre contrôle. Mais

malgré tout, les gens vous regardent pour savoir exactement ce que vous, vous pouvez faire.

CHRISTINE WILLETT:

Merci, Philip. Je comprends le point que les RSEP, comme Chris l'a décrit. Le groupe des parties prenantes des groupes des opérateurs de registres, le groupe qui suit ces processus du RSEP techniques [phrase incomplète]

Rubens.

RUVENS KUHL :

J'insiste sur le point RSEP. Quand je regarde ces statistiques, je vois que ce n'est pas réaliste. Comme elles le sont communiquées dans la lettre des informations de retours de GDD, c'est bien plus long; ça prend beaucoup plus de temps que ça pour les réponses aux demandes soient faites. Peut-être que c'est tout nouveau, le RSEP, c'est neuf mois : ça pourrait être un bébé qui vient juste de naître. Donc, il faudrait essayer de montrer des chiffres qui reflètent la réalité. Là, ce sont des chiffres que vous donnez qui vous donnent bonne allure, mais qui ne reflètent pas la réalité.

CHRISTINE WILLETT:

Y'a-t-il d'autres questions? Non? La journée se termine. Merci pour votre participation. Les commentaires sont appréciés. Merci d'être venu là pour rencontrer l'équipe opérationnelle. Merci. Bonne après-midi.

[APPLAUDISSEMENTS]

[FIN DE LA TRANSCRIPTION]