

---

LONDRES – Engagement des opérateurs de registre des nouveaux gTLD  
Mercredi 25 juin 2014 – 15h30 à 16h30  
ICANN – Londres, Angleterre

KRISTA PAPAC: Les choses, nous y avons déjà travaillé, mais nous n’avons pas eu l’opportunité de vous le dire, mais ceci nous confirme que nous sommes sur la bonne voie parce que tout ce que nous entendons. En fait ce que vous nous dites nous y travaillons déjà. Donc, c’est vraiment la question d’améliorer la communication, de nous donner des opportunités de vous répondre. Vous avez vu donc la ligne. Elle était en augmentation.

SPEAKER: J’apprécie d’ailleurs que vous nous ayez donné ces phases un, deux, trois et j’apprécie également les posthites, c’est très Fadi comme style, mais ça aide beaucoup.

BRET FAUSETT: Registre internet. Quelques points, en fait, quelques souhaits. Le portail GDD est une amélioration par rapport de service à la clientèle. Donc, merci. Maintenant, ce que je souhaite c’est savoir par rapport à l’ancien portail, nous avons eu des centaines de tickets dans le portail de service à la clientèle. Il y a parfois des demandes qui génèrent trente tickets. Lorsque je regarde le portail de temps à autre, ce que je fais assez régulièrement pour que je m’assure que nous soyons au pas. Est-ce qu’il

---

*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.*

---

y a certaines choses que je ne peux pas marquer comme fermées dans les pages qui s'accumulent.

Parfois, c'est un petit peu, on est débordé. J'ai parfois peur qu'il y ait quelque chose à quoi je n'ai pas répondu dans la quantité de pages. Donc, ce serait bien de pouvoir réduire un petit peu la quantité d'informations. Autre souhait, lorsqu'ICANN ouvre un ticket, il faudrait qu'on puisse utiliser le nom chaîne parce que dans mes applications, je ne me dis pas que mon application est un, deux / etc. je me dis c'est point vidéo ou point sexy. Donc, pour moi, il sera plus intéressant de voir le nom que le nombre.

KRISTA PAPAC:

Merci Bret. Le premier point c'est une demande de fonctionnalité et l'équipe. Donc, tout à fait, nous faisons ceci de point de vue de la fonctionnalité. La deuxième question c'est une demande de processus et donc, encore une fois, je ramènerai ceci à l'équipe. Mais, je pense que c'est quelque chose qui a du sens du point de vue de l'utilisateur. Voilà pourquoi, justement, cette communication est utile parce que nous n'avons pas votre expérience, nous avons notre propre expérience et donc, nous souhaitons de continuer justement d'entendre ce genre de choses. Merci.

ANDREW MERRIAM:

Merci Krista. Je voulais vous remercier plus spécifiquement pour la clarification de l'escalassions. Lorsque le portail gTLD ne fonctionne pas, on peut s'adresser à vous. Je crois que tous, nous souhaitons que ça

---

fonctionne, mais si ce n'est pas le cas, on sera content de pouvoir s'adresser à vous. Je pense que pour les petits registres c'est un petit peu plus difficile parce qu'ils ne vous ont pas rencontré, mais c'est comme même important et donc, j'aimerais clarifier, en termes d'escalassions, est ce que peut être il serait bien de vous présenter des huit personnes parce que cela serait peut être plus pratique.

Vous, j'imagine, que vous n'avez pas énormément de temps. J'aimerais bien pouvoir les rencontrer. J'en ai rencontré certains, mais si j'ai une question de portail, je peux peut être m'adresser à Wendy plutôt qu'à vous. Il serait bien de savoir ce qu'ils font ces personnes. Bien sûr, vous êtes la responsable, mais la délégation serait peut être bien. Mais j'aimerais bien clarifier ce processus pour ce qui est du N TAG, du différent gestionnaire de comptes.

J'ai l'impression que ça ne sera pas quelque chose qui va être fait et donc est ce qu'effectivement toute l'escalassions du processus doit vous arriver?

KRISTA PAPAC:

Oui, merci pour la question Andrew. Il y a plusieurs choses dans cette question. J'aimerais clarifier les choses. La voie d'escalassions ce n'est pas relative au portail GDD. Le portail GDD c'est une chose.

SPEAKER:

Non, je parle des plaintes en fait.

---

KRISTA PAPAC:

Encore une fois, c'est l'équipe de relation, la façon dont on est avec vous. Je ne sais pas si vous avez entendu, mais si vous avez entendu que vous n'aurez pas de gestionnaires de comptes, ce n'est pas le cas. Nous sommes en train justement de travailler là-dessus. Il y a eu tellement de discussions là-dessus. Je ne sais pas exactement ce à quoi vous allez faire référence, mais je souhaite le répéter. Le défi que nous avons encore une fois c'est que vous avez vu l'ampleur, quel est le chiffre, quel est le rythme nous attend.

En fait, ce différent du rythme auquel on s'attendait. Et donc, il est important de former les gens, de leur fournir les bons outils et si, par exemple, le bon nombre était de 15. 15, on ne peut pas avoir quinze nouvelles personnes d'un coup. Ce n'est pas quelque chose qui correspond. Ce n'est pas une bonne évaluation. Donc, j'essaye de savoir comment nous pouvons vous fournir des personnes qui s'occupent de la gestion du compte, mais j'essaye justement de voir si on peut avoir quelqu'un qui est entre moi et le CSC. Et donc, c'est quelque chose qui va nous arriver, mais j'ai encore un petit peu du mal à savoir à quoi ça va ressembler et j'aimerai parler à certains d'entre vous, d'ailleurs, j'en ai déjà parlé à certains.

Donc, j'aimerai vous présenter à l'équipe. C'est quelque chose que je souhaite faire. Et je peux d'ailleurs vous les présenter maintenant. Mais, allez les voir. Nous avons des personnes qui étaient au stand cette semaine. Donc, allez également les voir.

SPEAKER:

Et puis, il faudrait aussi avoir une définition de leur rôle.

KRISTA PAPAC:

Oui, c'est effectivement l'autre chose à faire. Nous avons employé trois nouvelles personnes au cours des quelques derniers mois et nous allons bientôt en employer un autre. Donc, je suis en train de réarranger les personnes et leur travail, leur mission. Il y avait des gens qui s'occupaient du service qui étaient des experts dans tel ou tel domaine, dans tel ou tel service. Donc, par exemple Dennis s'occupe de l'URS et c'est vraiment la personne à qui s'adresse là-dessus pour tout ce qui est contrat.

Bon, je suis en train de réarranger la mission de différentes personnes et donc il y a la gestion des comptes, le côté relationnel et puis du côté des experts qui fait quoi. Donc, je suis en train là-dessus justement. Mais, c'est ce que vous cherchez à savoir, c'est qui fait quoi quand j'ai un problème.

SPEAKER:

Oui, c'est exactement ça. Si les rôles de votre équipe étaient définis de manière très claire. Si on avait un problème par exemple avec le DRS, on saurait qu'il faut aller s'adresser à, je crois que vous aviez dit Dennis. Si cela était clairement communiqué, et si vous vous étiez la dernière personne à qui s'adresser si on n'arrivait pas à solutionner le problème Dennis.

De fait, cela fournirait en fait, la gestion de compte donc que l'on recherche. Je crois que ceci est une solution possible.

---

KRISTA PAPAC: Oui, tout à fait. C'est l'objectif et nous y arrivons très bientôt et j'aimerais vous remercier de comprendre que je n'ai pas le temps de répondre à toutes les questions.

SPEAKER: Oui, je ne veux pas vous envoyer des emails qui ne servent à rien, qui ne sont pas nécessaires.

KRISTA PAPAC: Je vais demander aux membres de l'équipe qui sont là de se lever. Alors, Aysegul qui s'occupe, qui est à Istanbul. Anne Yamashita qui travaille à Los Angeles et nous avons Dennis Chang qui est également à Los Angeles. Et je me demande est ce que Han Chuan Lee de Singapour.

Toute l'équipe n'est pas là, mais nous avons la majorité comme même de l'équipe et tout à fait Merci Saka n'est pas là aujourd'hui, mais il était là ce matin. Peut être que vous l'avez rencontré et lui aussi travaille à Istanbul.

SOPHIA FENG: J'apprécie Krista que vous ayez montré la structure de l'équipe opérationnelle GDD. C'est la première fois que je vois clairement la composition de l'équipe qui fait quoi et j'apprécie le travail qui a été fait dans la région APAC. Pour l'instant, il y a une excellente communication au niveau régional dans APAC. Mais, comme même, en tant que registre, opérateur de registres, nous ne sommes pas satisfaits avec la performance du portail GDD en termes de réponses et il y a des

---

problèmes critiques en termes de contrats, de conformité. Le temps de réponse c'est moyen, efficace mais moyen.

Il y a certaines questions qui impliquent d'autres équipes au sein d'ICANN et il y a vraiment un délai de réponse. Alors, est ce qu'il pourrait y avoir un mécanisme. Quel est le mécanisme qui est utilisé par ICANN pour l'équipe portail GDD en termes de collaboration avec les autres équipes. Par exemple, si on veut changer les documents de Sunrise, il faut contacter quelqu'un qui va mettre à jour ces documents sur le site web, mais c'est quelque chose qui prend trois mois.

Alors, comment est ce que les mécanismes fonctionnent? La coordination entre les équipes et le SLA, quel est le délai de réponse pour l'équipe?

Alors, deuxième chose, s'il y a un ticket ce que nous expérimentant actuellement c'est qu'une fois que le ticket est envoyé, l'équipe GDD répond de manière officielle et va dire: d'accord, j'ai compris, nous allons l'envoyer à une autre équipe. Mais, en fait, il n'y a pas de suivi. Au bout de deux, trois semaines il n'y a pas toujours de suivi. Donc, à moins de commenter par rapport au même ticket, il n'y a pas de réponse.

Donc, il y a des problèmes de communication. Est qu'il pourrait y avoir un mécanisme, par exemple pour l'équipe GDD pour pouvoir faire le suivi du ticket pour savoir qui est responsable de quoi et il faudrait qu'il y a de réponses dans des délais satisfaisants. Je crois que c'est quelque chose qui nous aiderait beaucoup en termes de SLA.

KRISTA PAPAC:

Merci Sofia pour le commentaire et les questions. Alors, plusieurs points en ce qui concerne le portail GDD et les commentaires relatifs à votre expérience en tant qu'utilisateur et même la dernière partie, le suivi des choses. Ceci, je le mettrai dans les exigences utilisateurs et donc, c'est ce que nous souhaitons faire et donc, je vais vous montrer à la deuxième rangée Liane qui est gestionnaire du portail GDD.

Donc, c'est une autre équipe. Donc, nous avons, nous les produits et les services et donc là, les registres. Liane est responsable du produit GDD et d'ailleurs elle écoutera ce que vous avez à dire lors de la séance suivante et lorsqu'elle rentrera choses elle, elle synthétisera tout ce qu'elle entendra aujourd'hui pour voir un petit peu comment est ce que les outils peuvent répondre aux préoccupations et elle vous montra un petit peu les idées qu'elle a pour que ça fonctionne. Donc, voilà c'est ce que j'ai à vous dire là-dessus.

En ce qui concerne le SLA, je ne pense pas que ceci est géré par l'équipe opérationnelle. Donc, je vais par parler pour eux.

SPEAKER:

Alors, la différence entre l'équipe opérationnelle c'est quoi en fait? Qui sont-ils?

KRISTA PAPAC:

L'équipe opérationnelle c'est l'équipe de base pour ainsi dire qui prend tout ce que nous faisons. Donc, par exemple les contrats, c'est un bon exemple les contrats, définis par l'équipe de registres et ensuite est transition à l'équipe opérationnelle. Donc, il y a plusieurs demandes qui



---

arrivent et donc l'équipe opérationnelle est également en charge du CSC. C'est un rapport qui leur arrive. Et donc, ils s'occupent des queues et des tickets etc.

Et donc, nous continuons de plus en plus d'évaluer ces choses parce que ce sont des choses qui permettent de faire fonctionner les choses. Donc, il y a le côté opérationnelle et à côté, il y a le service à la clientèle qui s'occupe de la gestion des tickets.

SPEAKER:

Alors, en fait, est ce qu'il s'agit d'expert sur certains sujets ou est ce qu'ils connaissent toutes les questions et toutes réponses.

KRISTA PAPAC:

Il y a en fait une équipe de bureau d'enregistrement. Nous avons une autre équipe qui nous aide, qui est plus technique avec Francisco etc. et donc, ces différentes équipes, nous avons également Karen Lentz qui est dans les opérations et des titres. Bon il y en a beaucoup. Je sais que c'est difficile. Karen s'occupe des projets spéciaux, mais ce sont vraiment vos équipes d'experts et ensuite, vous avez des personnes au sein des équipes opérationnelles qui s'occupent des différents services et qui se spécialisent dans les services également, mais en termes d'expert, on parle vraiment des experts qui sont dans l'équipe des services.

---

SOPHIA FENG:

J'espère que cette amélioration du GDD sera effectuée dans les délais corrects parce que nous en sommes au projet sunrise. J'espère que ces améliorations GDD ainsi que les questions techniques, les forfaits techniques seront améliorés à temps pour les opérateurs de registres parce qu'avec le lancement des TLD actuellement, je crois que si les délais ne sont pas respectés, il y aura un impact réel sur les affaires des gens.

KRISTA PAPAC:

Une des choses que nous allons faire c'est un établissement des priorités. Donc, de savoir non seulement ce que vous voulez voir, mais dans quel ordre de priorité. Et donc, ceci permettra de répondre à votre question.

CHRISTINE WILLETT:

Alors, vous avez posé une question par rapport au SLA, aux accords de niveau de service. Alors, lorsqu'on a des demandes qui nous arrivent sur le portail du service à la clientèle et qui arrive à l'équipe de service d'une manière ou d'une autre, nous avons un niveau de services à terme qui nous demande de répondre à toutes les demandes qui nous arrivent en 7 jours. Donc, si c'est une question plus large, à ce moment là, c'est un cas de processus. Donc, chaque processus a des délais différents pour les contrats etc. comme Krista a expliqué.

Pour ce qui est des demandes qui nous arrivent, en principe c'est 7 jours ouvrés. Nous avons dans 75% des cas des résolutions en 7 jours. Donc, ça c'est la bonne nouvelle. Ce qui est moins bien c'est les cas qui ne sont

---

pas clos en 7 jours, c'est-à-dire les 26% à peu près qui sont clos en 23 jours. Donc, là, vous avez des demandes qui sont complexes, qui remontent au deuxième niveau au experts, soit dans l'équipe de Krista ou de Mike et qui sont des questions juridiques, financières etc.

Donc, en principe, c'est lorsque cela remonte au deuxième ou au troisième niveau que nous avons beaucoup de questions auquel répandent entre nous pour formuler une réponse et que cela prend plus longtemps. Donc, nous avons essayé de ne pas prendre aussi longtemps dans ces problèmes de SLA.

Il y avait une autre question, je crois.

SOPHIA FENG:

Pour l'instant, nous avons 10 TLD à gérer et donc, y-a-t-il des documents où on peut voir ces informations?

CHRISTINE WILLETT:

Nous avons parlé au groupe des registres et des NTAG sur la base de la lettre que nous avons reçu. Nous avons demandé si on pouvait publier les statistiques, les mesures afin de savoir quels sont les mesures qui nous permettent. Alors, nous avons ces informations à l'interne et nous ne les publions pas. Une des améliorations que nous souhaitons faire parce que nous ne sommes pas vraiment satisfait sur le SLA de 7 jours, c'est que nous avons entendu parler Kris cette semaine du côté des outils, travaillant avec son équipe pour améliorer le système afin d'améliorer ces niveaux de services, ces délais de réponse que les délais en soit au premier niveau, au deuxième niveau ou autre au sein

---

d'ICANN. C'était une longue réponse, en fait. Je suis désolé. Merci beaucoup.

**SPEAKER:** Une question d'Adobe Connect de Paul. Est-ce que les gTLD existants sont impactés par le déploiement des portails GDD et la liaison avec ICANN? Si par exemple on soumettant des rapports mensuels. Si oui, quel sera le changement.

**KRISTA PAPAC:** Oui, merci Paul. Les TLD existants et le GDD portal. Oui, c'est un élément que nous avons sur notre feuille de route. J'en ai parlé pas de ça spécifiquement, mais quand on a commencé de parler du portal GDD, c'est à peine né. C'est un processus qui vient juste de démarrer. En ce moment, nous pouvons avoir du support pour les nouveaux opérateurs pour très peu de services. Donc, à long terme, notre feuille de route c'est de pouvoir donner du soutien aux autres parties prenantes. Donc, merci pour la question.

**PAMELA LITTLE:** De Zodiac. Mon point de vue, j'ai vu comme même d'améliorations sur le temps de réponse qui est de plus en plus court. Je pense que c'est déjà un bon accomplissement de la part de l'équipe et par exemple, certains de nos accords d'opérateurs de registres auparavant qui prenaient trois mois et demi et après c'est passé à une semaine ou dix jours. Donc, nous étions très, très contents, très surpris d'ailleurs.

J'ai deux problèmes. Je ne sais pas si ça doit être dirigé vers une équipe ou une autre maintenant que vous avez expliqué la démarcation entre les deux équipes. Quand il s'agit des tierces parties, des fournisseurs de parties contractuelles, nous avons un problème alors que nous avons reçu un email des fournisseurs tierce. Quand on a reçu un email comme cela d'une tierce partie, nous pensions que c'était du spam. Donc, nous ne savions si nous devions répondre ou ignorer.

Ensuite, nous avons reçu un autre email qui est envoyé de l'équipe de surveillance des services, mais cet email copié à un autre TLD, un autre opérateur de registres, pas seulement à nous, il y avait une autre adresse. Donc, il y avait quelque chose par rapport à ce que Rod disait tout à l'heure parce que comme s'étant un IDN chinois, et ça commence tous par xn--. Lorsqu'on ne fait pas attention, on pourra avoir les mauvais détails de contact. On pourrait avoir une mauvaise adresse qui n'est pas bon à faire pour les opérateurs de registres.

Mais, ce n'est pas très approprié à mon opinion de faire une telle erreur humaine parce que pour moi, ce sont des informations qui sont confidentiels entre les opérateurs de registres et ICANN. Donc, je voulais vous donner ce suivi parce que dans le futur, comme vous faites un contrat avec des fournisseurs de services, ça sera peut être une bonne idée de nous le dire avant pour qu'on puisse anticiper lors qu'ils nous contactent et on ne peut pas répondre à de tels spam.

Donc, aussi faire attention quand vous envoyez ce genre de communication, ce genre de correspondance aux mauvaises personnes, aux mauvaises adresses.

KRISTA PAPAC:

Merci Paul. Merci d’abord et ensuite, nous savons que chaque demande suit des voies différentes et tout ceux là sont complexes, mais je sais que ça prend du temps et que souvent on essaye de faire ça au mieux et je vous remercie de nous féliciter. Quand il s’agit du courriel qui est arrivé de notre vendeur, notre tierce partie, disant notre partie contractée. C’est quelque chose que nous essayons de suivre et je peux vous dire quand quelque chose ne fonctionne pas bien, quelque chose sur quoi nous devons vous alerter, nous vous dirons si vous devez recevoir un email de notre service.

Peut être c’est quelque chose que nous pourrions discuter, peut être pas au micro, mais je serai heureuse de vous en parler. Je ne connais pas les détails spécifiques, mais c’est quelque chose dont vous voulez parler en détail. On en parlera.

PAMELA LITTLE:

Je ne vous parle de cet incident en particulier, mais, peut être, vous pourriez identifier la chaîne, cette chaîne parce qu’en script natif, parce que sinon tout est envoyé xn—et c’est la confusion si on ne lit pas ce script en particulier. Moi, je ne veux même pas savoir quelle chaîne sert. Est-ce qu’on pourrait avoir la chaîne IDN qui soit montré dans la langue.

KRISTA PAPAC:

Je ne vous avais pas bien compris. Excuse-moi. Donc, nous communiquons dans les étiquettes xn—parce que vous, dans votre TLD, vous comprenez la différence dans votre script. Mais, si nous envoyons

---

un script arabe, vous ne comprendriez. Moi, personnellement, je ne peux pas lire ce script. Je ne peux pas lire votre xn--, mais, à la fin, le TLD est l'étiquette. C'est à la base au niveau de base. C'est ce que nous regardons. Si nous l'envoyons, c'est parce que en premier c'est ce que nous considérons comme l'élément principal, le niveau principal du TLD et aussi parce qu'en deux, nous ne comprenons pas le script.

Nous avons des problèmes de confusion et cela dépend de l'outil qui est utilisé pour communiquer, pour envoyer donc le message.

CHRISTINE WILLETT:

Je m'excuser. Je prends la responsabilité du côté du problème opérationnel. Je veux donc m'excuser à propos de ces emails. Ces emails qui sont envoyés à la mauvaise personne.

Je suis vraiment désolé. C'était incorrect. Nous avons traité cette information. Nous prenons ces problèmes très sérieusement et nous aurons une liste blanche d'emails. Ainsi, vous saurez d'où ces emails viennent et comment elles sont gérées.

KRISTA PAPAC:

Rubens.

RUBENS KUHL:

Ma première question sur RSEP. J'ai vu que le RSEP n'était pas mis sur le portail, ni sur l'autre. Est-ce que vous pouvez nous clarifier cela.?

KRISTA PAPAC: Vous voulez me dire que si RSEP était un des portails.

RUBENS KUHL: Non, ce n'est pas supporté par les portails. Vous demandez vos crédentils à travers les portails. Vous pouvez donc faire une demande de crédentiel. C'est un système légal si que nous avons depuis longtemps qui les interactions sur RSEP sont facilité sur le système RSEP. Voilà, vous allez soumettre la demande pour les crédentils RAS à travers le portail GDD. Encore une fois sur RSEP, au dernier weibinaire, vous avez mentionné, vous ave cité que le contenu de ces meetings, de ces réunions ICANN en discussions sur les RSEP, sur l'évolution de RSEP, sur les prochaines étapes, est ce que cette session est encore à venir. Vous avez mentionné ça durant les derniers webinaires?

RUBENS KUHL: Sur le webinaire GDD, vous avez que dit durant la réunion de London, il y aurait une session qui discuterait du RSEP. Krista, je ne me souviens pas d'en avoir parlé. Mais, si vous me le dites.

KRISTA PAPAC: Nous n'avons pas planifié une session RSEP.



---

RUBENS KUHL: Non. Ça ne peut pas être une session, mais ça devrait faire partie du contenu d'une des sessions GDD. Je pensais que ça serait durant celle là.

KRISTA PAPAC: Oui, peut être. Je suis désolé. Je vais réécouter parce que je ne me souviens plus.

RUBENS KUHL: Il y avait donc encore une fois une mention du fait que le RSEP serait discuté durant une des sessions.

KRISTA PAPAC: Je ne sais pas comment répondre à votre question. Je ne me souviens pas de cette déclaration. Donc, nous n'avons pas de contenu à propos de RSEP. C'est une des choses qui est sur la feuille de route. Cela sera mené sur le portail. C'est l'idée que ce que vous puissiez faire le plus possible à travers le portail. De plus en plus de transaction à travers un endroit central et que ce soit une demande de RSEP ou une demande sunrise. Je suis désolé. J'ai l'impression de ne pas répondre à votre question j'aimerais vous répondre par la suite pour essayer de voir où le manque de communication s'est trouvé quoi.

RUBENS KUHL: J'ai une question sur le rôle en interne du portail GDD. Durant l'intégration, il y a beaucoup de gens qui ont beaucoup de rôles différents. Nous voyons que le rôle de chaque personne est utilisé pour

---

chaque communication GDD. Nous surchargeons donc nos clients avec toutes ces informations ICANN. Est-ce qu'il y a une date, une chronologie ou une date ces choses là vont changer?

KRISTA PAPAC: Oui, merci pour ça. C'est comme ça que nous formons les nouveaux utilisateurs. Non, encore une fois, je vais mettre ça dans l'ensemble des demandes des utilisateurs. J'aimerais que vous voudriez parler à Liane durant la prochaine session et pour que vous puissiez parler avec nous.

RUBENS KUHL: Merci Krista. Bonjour Krista. Je suis des services des bureaux d'enregistrements. J'ai plusieurs questions surtout sur la présentation itinérante.

KRISTA PAPAC: Oui, nous n'avons que cinq minutes. Il faut aller rapidement.

YASMINE OMER: Les expos itinérantes, quand va elle commencer?

KRISTA PAPAC: Oui, nous sommes. Nous finalisons où les trois expos vont se dérouler. Nous en aurons deux en septembre et une en novembre et celle de novembre sera certainement en Europe et les deux en septembre seront en Amérique du Nord et en Asie Pacifique.

---

YASMINE OMER: On parle des contrats des parties sous contractées. Si Ces services ne fonctionnent pas, notre capacité, nos obligations sont comprises ici. Par exemple, il y des problèmes de fournisseurs de services qui ne donnent les bons emails. Cela posait problème au niveau de délais pour soumettre les choses au TMCH par exemple.

Il serait bon d’avoir un contexte dans l’ICANN, un contact que nous pourrions atteindre, que nous pourrions contacter 7/7, 24/24. La même chose que ce qu’on peut faire quand il s’agit de la maintenance pour pouvoir, par exemple, quelque chose qui soit sous, qui ne soit pas sous notre contrôle, ça pourrait éviter des problèmes de conformité.

KRISTA PAPAC: Oui, merci.

YASMINE OMER: Fadi, l’autre jour, a mentionné que le département de conformité aurait du service 7/7, 24/24 et c’est très bien. Mais, la conformité nous fait la police et nous n’avons pas servi 7/7, 24/24 pour le service support pour les services d’enregistrement. Donc, quand est ce qu’il y aura ce genre de soutien. 24/24,7/7 pour votre équipe?

KRISTA PAPAC: Oui, nous avons parlé de 24/24, 5/5. Mais, bon, de toute façon, il s’agit de la mondialisation. Il s’agit d’avoir du personnel dans les trois bureaux, dans les trois centres. Nous avons cela maintenant avec Singapour, Los Angeles, chez moi et Istanbul. Donc, c’est pour ça que

---

nous avons agrandi l'équipe pour pouvoir avoir une structure similaire. Cela ne veut pas dire que le bureau de Singapour est ouvert 24/24 et 5/5 ça veut dire qu'en général nous sommes un petit peu en retard par rapport aux services des conformités. Ils ont dû escalader leurs services il y a longtemps parce qu'ils sont plus établis que nous dans ce domaine au niveau géographique et au niveau de leurs chiffres.

Maintenant, je regarde channeling Maguy. Je vois, j'observe ce qu'elle fait pour y arriver. Nous nous ne sommes pas encore là et il faut que tout fonctionne bien simplement et qu'à chaque fois qu'un fuseau horaire termine pour passer la main à la prochaine zone de fuseau horaire.

YASMINE OMER: Oui, est ce que c'est dans les plans?

KRISTA PAPAC: Oui, oui. Nous planifions. Nous essayons. Ça fonctionne, mais, bon, ça n'est pas encore au point. Mais, ça fait partie de ce que nous faisons maintenant.

WERNER STAUB: Ce que nous voyons maintenant, est ce que c'est un objectif à long terme d'améliorer les structures, les systèmes qui sont déjà sous-jacents? Par exemple, l'interaction entre les bureaux d'enregistrements. Des fois, les bureaux d'enregistrement sont vieux ou ça peut être le fait qu'il soit vieux ou peut être il peu y avoir. Il faudrait qu'il y ait au niveau

---

de services pour représenter les clients sous-jacents ou le bureau d'enregistrement.

Il y a de choses similaires pour les IDN, nous dans nos propres systèmes, nous avons de la confusion. Nous savons déjà que chaque domaine doit avoir son étiquette U et son étiquette A. et il faudrait qu'il y ait alors, on avait de l'ASCII et ensuite, on est passé à la prononciation et la langue, le script. Si maintenant les gens voient y arriver ces longues chaînes, c'est exactement comme les xn--. Nous savons à peu près comment prononcer.

KRISTA PAPAC:

Oui, merci pour la suggestion. Werner, je vais vous donner des devoirs à faire. Ce sont des choses que nous aimerions comprendre parce que quand on parle de la structure des données et des suggestions qui pourraient nous aider dans la confusion avec xn--. J'aimerais que vous ajoutiez ça sur le tableau.

WERNER STAUB:

Est-ce qu'il y a un groupe qu'on pourrait créer pour faire? Le groupe d'utilisateurs c'est un bon forum pour ce genre de choses.

KRISTA PAPAC:

Est-ce qu'il y a d'autres questions dans le chat?

---

SPEAKER: Non.

KRISTA PAPAC: Merci à tout le monde d'être ici. Ça nous aide énormément ces informations. Venez à l'atelier des utilisateurs du portail GDD. Merci de partager vos idées. Cela va nous aider à donner la priorité à ces problèmes à ces questions et nous vous souhaitons un bon retour.

**[FIN DE LA TRANSCRIPTION]**