
LONDRES – Atelier des usagers pour le portail de la GDD
Mercredi 25 juin 2014 – 16h45 à 18h15
ICANN – Londres, Angleterre

FACILITATOR: Le présentateur au panel ne s'est pas encore présenté. Messieurs, dames, nous allons commencer avec notre atelier sur le portail GDD. Et Krista va introduire notre séance.

KRISTA PAPAK: Bonjour à tous. La bonne nouvelle c'est que vous n'allez pas m'entendre beaucoup parler parce que je suis en train de perdre la voix. J'aimerais remercier toutes les personnes qui sont ici présentes. Le portail GDD est un outil que nous avons mis au point pour faciliter le lien entre les opérateurs de registres et les nouveaux opérateurs de registres pour nouveaux gTLD et ICANN, il en est à ses débuts, à ses tout débuts.

Donc, l'objectif du portail c'est réellement de prêter assistance aux parties contractuelles de la division des noms de domaines et donc l'objectif, donc les opérateurs de registres et les bureaux d'enregistrement. Donc, l'objectif c'est vraiment d'une part de prêter assistance et d'apporter d'autres fonctionnalités. Et à fin de faire ceci, nous souhaitons le faire de manière à répondre à vos besoins et à fournir le type de soutien et d'expérience utilisateur que vous aimez.

Mais étant donné que nous en sommes à nos tout débuts, il y a beaucoup d'améliorations qui sont possibles par rapport à des choses

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.

qui sont déjà offertes et nous souhaitons vraiment que vous nous disiez ce que vous souhaitez voir en termes de priorité, en termes des fonctionnalités que nous proposons et d'améliorations que vous souhaitez voir et donc, nous avons ici notre équipe, Dennis Chang de l'équipe de services de registres qui est du côté soutien d'enregistrement des registres. Donc, ils supervisent le portail GDD et qui s'assurent que vos questions arrivent jusqu'au bout de la table et Liane qui est responsable des services et donc, je vais leur passer la parole. Ils vont vous parler un petit peu de cet atelier. Merci.

DENNIS CHANG:

Merci Krista. Je vais d'abord me présenter rapidement. Ce que Liane fera la même chose. Et je crois que vous souhaitez nous rencontrer et savoir ce que nous faisons. Comme Krista l'a dit, un des programmes que je dirige c'est le portail GDD. En plus, nous avons un petit peu parlé des opérations, des services et donc, je me suis chargé du projet. Nous avons pris en considération chaque projet et nous avons vu ce que nous pouvons fournir en termes de processus et en termes d'efficacité opérationnelle.

Je suis également impliqué dans la création de la nouvelle tournée itinérante comme on en a parlé tout à l'heure. Donc, donnez-nous votre avis là-dessus. Également, URS, le processus de résolution des litiges. Donc, tout ce qui est marques de commerces, PDD RP et RR DRP. Je dirige également ces programmes.

Alors, Liane, est-ce que souhaitez te présenter?

LEANNE CHAMPAGNE: Merci Dennis. Je travaille avec ICANN depuis très peu de temps, mais je m’occupe de la gestion des produits depuis très longtemps. Mon objectif est que ce portail GDD soit ce que vous souhaitez qu’il soit. Parfois, je suis la boîte à suggestions humaine. Il y a beaucoup de systèmes hérités avec lesquels nous travaillons. Je suis également responsable du programme de gestion de logiciel. Je serai heureuse de vous rencontrer chacun. Je suis toujours ouverte aux questions, aux suggestions. Donc, n’hésitez surtout pas à nous contacter.

DENNIS CHANG: Merci Liane. Alors, passons rapidement en revue notre ordre du jour. Nous avons ici un atelier. Donc, nos présentations seront brèves parce que nous souhaitons passer la plus grande de notre séance à travailler ensemble pour faire un partage d’idées par rapport à ce que notre portail GDD est. Donc, nous faisons un aperçu général. Ensuite, Liane va nous donner une présentation. Ensuite, il y aura des questions et suggestions. Ensuite, notre atelier qui est donc, la partie intéressante de la séance.

Alors, Krista vous a présenté le portail d’une manière général. Alors, levez la main si vous avez utilisé le portail. Une minorité. Donc, en fait, il semblerait que vous ne soyez pas très familier avec la question. Donc, j’imagine qu’une fois que vous aurez délégué votre TLD, vous serez invités à vous enregistrés dans le portail GDD.

Le portail a été créé comme lieu central afin que notre travail ensemble soit plus efficace. Il a été lancé en mars 2014. Donc, on en est encore à la phase de début et nous avons actuellement 143 utilisateurs qui représentent 440 TLD. Donc, ceci signifie que nous avons de fonctionnalités dans le portail cela veut dire qu'un seul utilisateur peut mettre plusieurs TLD.

Donc, il y a un formulaire en ligne qui permet de soumettre des informations, des coordonnées d'intégration et puis, nous avons bien sûr la soumission de cas et le suivi. Ensuite, voilà à quoi ressemble la page d'ouverture de session. la page suivante, nous avons ici un exemple du type de choses que l'on peut faire. Donc, les coordonnées du registre, les coordonnées publiques ONBIR pour l'intégration, information de début et gestion de cas.

Alors lorsque vous rentrez dans le portail, la première chose que nous vous demandons de faire est de télécharger un guide, un document sur le portail GDD. Ce document vous aidera à travailler avec le portail et nous avons également un stand de démonstration juste en dessous et vous avez un écran qui vous montre les différents écrans du portail GDD. Nous allons continuer de rassembler vos idées, vos suggestions pendant la journée de demain. Donc, revenez nous voir, invitez nos collègues à nous rendre visite au stand. Ensuite, je passe la parole à Liane.

LEANNE CHAMPAGNE:

J'aimerais commencer par vous dire que tout ce qui est excellent en termes de logiciels est créé par la collaboration avec des utilisateurs

finaux. Je me souviens que je travaillais pour une entreprise de détail et le président avait l'habitude de passer voir ses employés, de regarder comment ils travaillaient, de discuter avec eux et il cherchait réellement à rationaliser le travail. Il le faisait d'une manière très proactive. Un jour, il m'a demandé de venir avec lui faire son petit tour et j'étais choqué parce que mon excellent logiciel, en fait, ne correspondait pas du tout aux besoins en termes de flux de travail des utilisateurs.

En fait, il était très difficile à utiliser. Pour moi, ça était une journée clé dans ma vie et pendant le reste de ma carrière, je me suis dévoué à justement éviter de créer des logiciels qui n'appliquaient les utilisateurs finaux. En fait, ça ne fonctionne pas de travailler comme ça. Donc, la morale de l'histoire c'est qu'étant donné que je suis votre gestionnaire de projets pour le portail GDD, mon travail n'est pas de dicter les fonctionnalités, mais de vous écouter afin de représenter vos intérêts, afin de vous aider à articuler quels sont vos besoins pour bien faire votre travail, pour faire votre travail de manière efficace.

Ceci étant dit, j'aimerais vous présenter notre nouveau processus de planification et d'analyse d'amélioration. Donc, nous avons un nouveau groupe d'utilisateurs de portail GDD dont Dennis vous a parlé, mais je crois qu'il est important d'avoir un forum, un lieu où vous pouvez communiquer directement avec moi. Je souhaite que ceci soit régulier, que les rencontres soient régulières. J'imagine des séances en ligne où je vous présente des exemples, des concepts, en fait, des résultats de ce qui vont ressortir de cette séance, je pense.

Ce que j'ai pu analyser en réfléchissant à vos commentaires, à vos feedback, est ce que ça fonctionne bien? Est-ce que vous avez pris ceci

en considération? Il faut vraiment que ce soit un effort de collaboration. Egalement dans ces séances je vous donnerai un petit peu, une mise à jour sur notre processus de planification. Je pense que le groupe d'utilisateurs sera lancé en aout et mes coéquipiers m'ont demandé de trouver des volontaires. En fait, plus il y aura d'applications d'autres personnes, plus le produit sera réussi.

A partit de ce groupe d'origine, je pense que je vais avoir des focus groupes et des interviews avec des personnes en face à face. C'est bien d'avoir le concept mais les détails, les fonctionnalités sont très importants, ils font toute la différence. Il est tout à fait possible que je ne connaisse pas du tout ce que vous faites dans votre entreprise et que je me trompe complètement dans la voie que j'emprunte. Donc, j'ai besoin dans le cadre de ce processus que vous me disiez ce dont vous avez besoin, que vous me fassiez vos commentaires et ça c'est très bien parce qu'en fin de compte lorsque on lancera le produit, il sera réussi. Nous avons également des programmes test bêta.

Il y a peut-être des gens qui souhaitent aider à tester pour nous assurer que ce que nous concevrons ensemble correspond à vos besoins. Les tests bêta, il y a des choses inattendues qui s'y passent. C'est pour ça qu'on les fait justement. S'il faut corriger certaines choses, c'est à ce moment-là qu'il faut le faire. Je n'ai pas mis ceci à l'écran, mais je voudrai comme même en parler. C'est que nous changeons nos processus d'élaboration de logiciels avec le concours d'une autre organisation. Je vais, en fait, avoir un autre programme que je vais lancer simultanément.

Donc, pour ce qui est des grands changements qui seront apportés au portail, il y aura un projet qui inclura la formation des personnes à l'interne. Il y aura production de documentation pour s'assurer que les annonces sont envoyées à l'avant afin que vous sachiez quand les changements ont lieu pour que vous puissiez vous préparer.

Il y aura des documentations sur notre processus actuel. Vous aurez donc l'opportunité d'apporter les changements. Nous allons également prendre en considération les différentes choses qui seront mises en place avant le lancement. Donc, il n'y aura pas de surprises. Et enfin, nous ajouterons un formulaire de demandes de solution, de demandes d'amélioration.

On fait ceci dans un certain nombre d'endroits. Donc, il y aura la question de la plateforme et nous nous engageons à le faire parce que honnêtement dans le cadre de votre travail, vous allez vous dire: ça, ça ne marche pas du tout, il faut vraiment faire les choses différemment. Et donc, pour vous, le fait de pouvoir communiquer ceci directement, lorsque vous vous dites, il faut absolument qu'ils réparent ça, vous aurez un moyen de nous le dire.

Alors, je voudrai maintenant vous parler un petit peu de notre feuille de route dans le domaine des produits. Il y a d'autres détails, mais ici, vous voyez où nous en sommes. Il y a en fait trois grands thèmes sur lesquels nous devons à mon avis nous concentrer. Ceci va peut-être changer sur la base de ce que vous nous direz et sur la base de notre exercice à cette présentation. Mais, d'une manière générale, il y a beaucoup d'amélioration autour de l'expérience de l'utilisateur en termes de capacité ou d'utilisation afin que le portail soit plus intuitif. Je sais aussi

qu'il y a des gens qui doivent gérer plusieurs TLD à la fois et donc, l'architecture actuelle ne permet pas réellement de le faire. Je pense que ceci représentera une des premières mesures dans lesquels je vais impliquer les utilisateurs.

Je ne comprends pas suffisamment la gestion des TLD pour savoir comment créer l'interface adapté, mais je sais que c'est nécessaire. Donc, ça c'est important pour moi. Egalement, simplification de la soumission des changements demandant approbation. Pour ceux qui ont utilisé le portail une fois que vous avez soumis vos coordonnées par exemple, nous avons un processus pour le verrouiller parce qu'il y a des champs qu'on ne peut pas changer sans qu'ils aient été revus par quelqu'un, donc, par une personne.

Pour l'instant, on comprend bien que ceci ne fonctionne pas bien et que ce n'est pas efficace. Donc, nous travaillons à une amélioration qui vous permettra d'effectuer les changements et s'il est besoin que quelqu'un revoit les choses, à ce moment-là, on mettre le projet en attente et un expert ICANN reverra les choses et approuvera ensuite. Nous avons également eu des suggestions pour l'ajout de filtres de cas. Nous avons également des sondages pour la clientèle qui seront ajoutés. Nous croyons réellement qu'il est très important qu'il y ait une boucle de commentaires, une boucle de feedback afin que le processus fonctionne bien.

Donc, ceci n'est pas une question, nous allons le faire aussi rapidement que possible. Dans la catégorie de gestion des tâches, ce que je m'imagine c'est une interface utilisateur où on vous donne une visualisation où vous en êtes dans le processus.

Donc, Krista en a parlé dans sa présentation. Le portail GDD en est vraiment à ses tout débuts et il se focalise vraiment sur les activités d'intégration des opérateurs de registres. Maintenant, nous sommes en train d'étendre ceci aux autres utilisateurs, bureaux d'enregistrements et pour les opérateurs de registres qui ont déjà compris. Donc, il y aura un cycle depuis tout ce qui est des activités récurrentes, les contrats, l'intégration, tout ce qui doit être fait en termes de relation avec nous, tout ceci sera disponible sur le portail.

Bien sûr, dans ce cadre, il y aura toujours des tâches. Ce dont on s'occupe en termes de gestion des tâches c'est qu'on essaye un petit peu de solidifier le flux de travail. Donc, la façon dont ça fonctionne c'est que nous faisons un petit peu de travail, vous faites un petit peu de travail. Il y a beaucoup, en fait, d'aller et de retour.

Il nous faut être plus clair là-dessus et ceci inclut avoir des messages de statuts très clairs, à savoir qui s'occupe de telles choses, de telles tâches. Pour l'instant, je crois que les choses sont un petit peu ambigu. Donc, nous allons rationaliser ceci. Où en sommes-nous dans le processus, une liste claire de ce que vous devez et ce que nous devons faire et puis c'est également à la base des SLA dont on parle et tant que nous n'avons pas cette base et tant que nous ne pouvons pas allouer des délais à chaque activité, on ne peut pas réellement avoir un système SLA efficace.

Donc, nous comprenons que c'est important et donc que ce projet représente la première étape dans ce sens et enfin, il y a beaucoup de feedback que nous souhaitons vous donner sous la forme de communication sur ce qui est à venir. Nous lançons constamment de

nouvelles fonctionnalités et donc, nous voulons communiquer avec vous ce genre de choses de manière beaucoup plus efficace. Egalement, en termes de maintenance du système, nous devons vous informer à l'avance et puis l'ajout d'une page d'assistance avec une foire aux questions, avec des vidéos de formations, tout ce qui peut être nécessaire pour travailler avec le portail de manière beaucoup plus efficace

Etape suivante. Comme je l'ai déjà dit, je le redis encore une fois. J'espère que vous allez me rejoindre. C'est de faire un groupe d'utilisateur du portail, de former ce groupe. La meilleure manière de le faire c'est d'envoyer un email au service clients de l'ICANN et nous ferons une révision d'amélioration. Tout cela est en phase concept. Je suis prête à agir, à participer. Je présenterai ce groupe, les concepts afin d'avoir du suivi de la part du groupe et ainsi vous saurez quand ces améliorations seront livrées, seront déployées.

Pour nous, le processus veut dire qu'il faut qu'on sache ce dont vous avez besoin et nous voulons savoir exactement ce dont vous avez besoin. Nous ne voulons pas travailler sur des choses qui ne vous intéressent pas. Nous aimerions quels sont les choses dont vous avez besoin pour que votre travail soit plus efficace. Ainsi, nous pourrions démarrer un dialogue et rassembler un délai, par exemple, de temps et vous dire exactement quand les choses seront livrées, quand le produit sera livré. Et j'ai besoin de savoir de votre part ce dont vous avez besoin et comment voulez-vous que les choses fonctionnent?

Ainsi, je peux aller vers l'équipe de développement et je peux vous donner une idée de temps et cela deviendra ensuite une date sur

laquelle vous pouvez compter. Comme je vous ai dit, c'était une présentation assez rapide pour vous donner une introduction d'où on en est exactement et maintenant, nous aimerions ouvrir le micro à des questions et des réponses. Nous voulions en fait ouvrir la majorité de la séance à des questions puisque nous voulons obtenir vos informations et donc, le micro est ouvert à ceux dans l'audience, aux personnes dans l'audience et ceux qui nous écoutent à distance. Y-a-t-il des questions, des commentaires? Non.

Très bien. Avec ça, nous allons passer à la deuxième partie et commencer l'atelier. Nous allons arrêter l'enregistrement. Le reste des diapositives feront partie des instructions pour l'atelier. Après la session, Si vous avez besoin de quoi que ce soit, contactez moi. Nous avons toujours besoins d'idées. L'atelier est un exercice. L'objectif c'est d'identifier des améliorations qui seront importantes pour vous. Cela n'a rien avoir avec moi, ça avoir avec vous. Le processus que nous allons suivre va être le suivant. Nous allons vous laisser utiliser les petites étiquettes que nous avons données auparavant et nous allons demander aux gens qui n'ont pas ces petites étiquettes et un stylo de lever la main afin que nous puissions leur apporter.

En fait, tout le monde est là. Donc, encore une fois, si vous n'avez pas encore de stylo, laissez-nous savoir et sur les étiquettes vous allez finir la phrase que nous avons commencé que le portail GDD fasse, fonctionne de telle ou telle manière, fasse telle ou telle chose. Ça pourrait quelque chose que je devrai régler maintenant ou utilisez votre imagination, quelque chose que vous avez besoin passe dans le futur si vous n'êtes pas un utilisateur maintenant. Pensez à votre travail, qu'est-

ce que vous voulez qu'ICANN vous donne. Comment voulez-vous communiquer avec nous.

Une fois que vous avez. On va vous donner cinq minutes pour faire cela. Une fois que vous avez fini d'écrire vos idées. Ensuite, nous allons vous séparer en équipe de 10 personnes et chaque équipe. Nous allons mettre les étiquettes sur les tableaux blancs qui sont sur le bord de la salle et ensuite nous regrouperons les idées et ainsi, nous pourrions voir s'il y a des questions dupliquées, qui sont copiées, qui sont les mêmes et ensuite, nous garderons les questions qui représentent au mieux les idées. Et ensuite, nous voterons pour cette exercice c'est ainsi que nous allons.

[FIN DE LA TRANSCRIPTION]