
戴维·奥利佛 (David Olive): 谢谢。大家好。欢迎参加本次网络研讨会。感谢大家的参与。在本次研讨会中，我们将讲述有关 ICANN 选区差旅部的全球差旅计划。我是戴维·奥利佛。我们将在此次研讨会中与 ICANN 选区差旅部一道，为大家提供有关差旅计划的最新信息。

大家知道，我们一直努力改善社群在这方面的体验。近几个月来，我们开展了调查，希望改进 ICANN 在此方面的流程。今天我们要与大家分享一些有关 ICANN 全球差旅计划的好消息。新的差旅服务提供商将帮助我们顺利完成规划流程以及整个流程，为需要差旅服务的人士提供支持。

今天召开研讨会的目的是向大家提供截至目前在差旅方面做出的最新更改。我们希望这些信息可以帮助你改善你的差旅体验，以及做好与新的差旅服务提供商 FCM 沟通接触的准备。我希望这些信息对大家有用，你也可以告诉你所在社群的其他成员有关新差旅服务提供商的信息。

下面我把时间交给特丽丝塔娜·韦伯斯特 (Tristana Webster)，她将告诉大家今天会议的拟定议程，并为我们提供有关本次会议的信息。再次感谢大家参加今天的研讨会。下面有请特丽丝塔娜·韦伯斯特。

特丽丝塔娜·韦伯斯特: 非常感谢，戴维。非常感谢大家参加今天的研讨会，在本次会议中，ICANN 选区差旅部将为大家提供有关 ICANN 差旅计划的最新信息。本次会议提供各种语言的口译服务，会议结束后将在选区差旅部维基页面发布会议录音。我们希望参与者将自己的问题发送到选

注：本文件是一份由音频文件抄录而成的文本文档。尽管文本记录稿基本准确，但某些情况下会出现部分文本缺漏或有误，其原因是音频不清或修正语法以提高文本质量和便于理解。本文件的发布旨在作为存档文件的补充资料，不得视其为权威记录。

区差旅部的电子邮箱，或者在本聊天室中提出自己的问题，这些问题也将发送给选区差旅部。

截至今天的所有问题都将发布在相关的维基页面上。今天会议的议程是：会议目的：提供有关差旅服务提供商的最新信息。提供有关 FCM 的一般更新信息。提供 ICANN FCM 差旅计划的详细信息。我们将讨论门户网站的使用，提问并回答问题。如大家所知，我们今天会议的目的是大体介绍有关新差旅服务提供商的信息，并详细说明 ICANN 差旅计划，详细介绍 FCM 的地区办事处，了解你们的差旅计划，观看差旅计划的在线演示，以及回答相关问题。现在，我把时间交给我们的差旅支持经理约瑟夫·德·耶稣 (Joseph De Jesus)。

约瑟夫·德·耶稣：

大家好，我是约瑟夫·德·耶稣，ICANN 的差旅支持经理。我们已与一家差旅管理公司合作，目的是找到一家新的差旅服务提供商，以适应我们的不断发展、满足我们差旅服务计划的要求。我们为找到这样一家服务提供商开展了广泛的搜寻工作。我们在全球各地寻找这样一家提供商。我们有三大主要目标，这是一个很好的起始点。这三大目标与提供的服务、费用和灵活性有关。

它必须是一家以服务为导向的公司，还必须具有成本意识，公开透明地向我们提供差旅服务选择方案，它还必须能管理多项需求或差旅要求，为我们提供适当的支持。在考虑所有这些因素的基础上，我们选择了 FCM，因为经过多方考察，我们认为这家公司能够帮助我们顺利开展 ICANN 在全球各地的差旅计划，并提供定制化服务。下面我请斯科特·雷迪 (Scott Reddie) 来向大家介绍一下 FCM。

斯科特·雷迪：

大家好。谢谢，约瑟夫。我是 FCM 公司中代表 ICANN 的客户经理，非常高兴今天能来参加会议，向大家简要介绍 FCM。我首先向大家提供一些有关 FCM 的信息。我们是一家大型公司，营业额达到 60 亿美元。我们在全球 90 多个国家和地区设有 500 多个办事处，拥有超过 6,500 名员工。FCM 是一个更大型的差旅代理商网络中的一部分，这就是 FCTG 集团。我们是一个大型差旅服务提供商集团。你们可以在幻灯片上看到我们集团旗下各家公司的名称。

下一张幻灯片简要介绍了我们在全球各地的客户。当然，你们会看到一些名称，例如 [听不清]、[听不清]，以及许多其他全球性公司，它们在全球差旅方面与 ICANN 拥有相同的需求。我们公司在 2011 年以及之后的几年都获得了一些差旅服务奖项。你们可以在这里看到这些奖项。我们分布在全球哪些地方呢？我说过，我们在全球 92 个国家和地区都设有办事处。我们在全球各个地区都设有地区总部和办事处。我们的足迹遍布全球各地，可以满足 ICANN 差旅计划的需求。

这里显示的是我们在不同地区的详细分布，这与 ICANN 的差旅计划和地区是相关的。我想指出的一点是，我们在多个国家运营，采用多种语言，跨越多个时区，面对多种文化。我们已经制定了一份适用于为 ICANN 选区差旅提供高质量服务的计划。

我们来说说这个差旅计划吧。我们在制定这个计划的时候考虑了以下目标。首先，服务提供模式。我们想的是采用亲身实践的方法。我们能提供非常专业的服务，专注于确保差旅人士的健康、安全和福利，我们也提供符合全球客户需求的服务。因此，我们在全球各个地区都设有办事处。第二个目标是，技术和报告系统。我们设计了一个技术平台，通过这个平台可以监控全球各地的差旅情况。无

论你身处何处，都可以通过这个技术平台追踪所有详情，不论你是在哪个办事处进行的预订。

最后，价值主张。我们是差旅解决方案的大型提供商，我们能够帮助你节约费用，在全球各地获取最合适的价格。我们致力于遵守差旅政策和指南。这些就是我们的目标。下面请约瑟夫接着为大家讲述。

约瑟夫·德·耶稣：

我们制定有若干衡量指标，提供服务时都会考虑这些指标。这里列出了六个详细的要点，可以帮助实施预订流程。差旅人士可以访问这家公司提供的中央在线门户网站，你可以在这里填写你的个人资料，选择你的差旅偏好。你还可以通过电话或公司的门户网站签约一位差旅代理人。最重要的一点是，FCM 在时区和语言方面为我们提供了更多的选择。

斯科特·雷迪：

非常感谢，约瑟夫。现在我为大家介绍一下我们公司的地区团队。首先来看 FCM 在爱尔兰的运营办事处。这个运营办事处可以覆盖整个西方市场。他们的工作时间是当地时间周一至周五早上 9:00 至下午 5:30。这个办事处使用的工作语言有英语、意大利语、波兰语、德语、埃及语、阿拉伯语。我们可以提供多种语言服务，以满足 ICANN 的语言需求。

我们还在迪拜设立了办事处。这个办事处的工作时间有点不同。这与迪拜这个城市开展的活动有关。工作时间是当地时间周日至周四早上 8:30 至下午 5:30，使用的工作语言是英语和阿拉伯语。下面来看看我们位于墨西哥墨西哥城的运营中心。工作时间是当地时间周一至周五早上 8:00 至下午 6:30，使用的工作语言是英语和西班牙语。

这里我们来看看新加坡办事处。工作时间是当地时间周一至周五早上 9:00 至下午 6:00，使用的工作语言是英语。我们还在伊斯坦布尔设置有办事处，工作时间为当地时间周一至周五早上 9:00 至下午 6:00，可以为 ICANN 差旅选区提供英语和土耳其语服务。美国办事处的工作时间是当地时间周一至周五早上 7:00 至下午 6:00，使用的工作语言是英语。

现在我们来谈谈你们的差旅计划。我们与 ICANN 合作为 ICANN 选区差旅制定了差旅指南和政策。这是一项非常直接的政策，根据该政策，所有支持组织和咨询委员会都必须注册或预订经济舱机票。一旦预订，则直接通过选区差旅部进行管理。网络研讨会结束后，大家就可以访问这份演示文稿了。

预订流程是怎样的呢？一旦你确定了要出差，以下流程就会开始。你将收到一封由选区差旅部发出的欢迎电子邮件，你可以通过这封电子邮件开始预订流程。你将进入 FCM 差旅门户网站，创建或更新你的个人资料。你必须在此尽可能多地提供详细信息。差旅请求及其副本都将发送给选区差旅部，你将与你的地区办事处一起在考虑各种方案的基础上最终确定行程。确定之后，就会有针对所有已经出票的机票的质量控制系统来确保准确性，并确保预订的所有信息都符合差旅请求。最后，预订、行程和发票都将发送给差旅人士和选区差旅部。

我们每周 7 天每天 24 小时为你提供更改信息的服务，但请记住，购买原始机票之后，如需进行更改，所有相关费用都将由你承担。在签证方面，如果你需要办理签证，FCM 将提供行程单来申请签证，ICANN 选区差旅部将为此进行酒店确认。FCM 不处理签证事宜。FCM 和差旅代理人将在你收到签证后才会出票。很重要的一点是，要在

FCM 门户网站上填写护照和签证中的所有信息，更新你的个人资料。有关这个签证问题的更多信息，你可以点击幻灯片下方的链接。

旅行证件。你开始进行预订时将会看到有关旅行证件的要求。你将看到要通过电子邮件发送的旅行信息和行程。所有差旅数据都将通过电子邮件发送，你也可以通过 PDF 格式的附件发送。这是将要生成的信息。不同地区之间或者不同市场之间可能有些差异，但是这些信息是你在确定差旅机票之后都能看到的信息。

现在，我们来谈谈购买机票的方式。可以通过多种方式来购买机票。对此我们实施了一项策略，可以确保你能获得最佳选择。我们有 IATA 标准方案，也就是通过标准途径预订旅程。我们还有客户协商方案，ICANN 与一些经过协商的航空公司签订了合同，这样，我们就可以享受 FCM 协商的价格。这与国际服务有关，可以提供大幅度折扣。此外，我们还有互联网捆绑方案。我们有富有创意的售票方式。这就意味着你可以搜索各大航空公司，获取最低价格。

我们有针对旅行公司提供的旅行社协议方案。最后，FCM 全球网络。由于我们在多个国家运营，因此可以访问每个国家的许多库存，在某些情况下，我们可以在其他能为我们的客户提供更优惠价格的国家以更低的价格购买到机票。

现在，我为大家介绍一下我们使用的系统。我要提到一个缩写词 GDS，它的全称是“全球分销系统”，我们在每个国家都拥有一个连接全球所有销售点的系统。这张幻灯片的目的是向大家说明，如果你要在美国预订一张机票，我们会使用一个名为 Sabre 的系统。使用这个系统，你可以在美国预订机票，然后出差到新加坡，我们在新加坡拥有 Galileo 系统，或者也可以在那里使用其他系统进行预订。

我们在全球拥有多个系统，在全球拥有显示不同方式或拥有不同结构的不同的交换点，重要的一点是，如果你在某个办事处进行了最初的预订，那么之后你可以在任何其他办事处进行所有必要的更改，每个办事处都是每周 7 天每天 24 小时提供更改服务。

现在，我们来谈谈谨慎责任。这是指在出现紧急情况时，我们关注所有 ICANN 旅行者。很重要的一点是，所有行程都要通过 FCM 预订，因为这意味着将会实施一项监督计划或票务计划。因此，如果在某个国家出现了任何危险，我们可以通过实施的紧急服务来警示你，如果你身处高风险国家，我们还能提醒你注意相关事项。所有预订都务必要通过 FCM 进行，这点非常重要，只有这样我们才能执行这个应急系统。

接下来，我会为大家进行在线演示，特丽斯塔娜，我不知道你能否共享一下你的屏幕？大家是不是都能够看到 FCM 页面？很好。我将简要演示一下 FCM 门户网站的操作。获得批准后，每个人都可以访问这个网站。这是一个个人资料管理工具。这就是说，旅行代理人会使用这里填写的旅行信息根据你的旅行偏好和要求进行预订。

首先，这是你将看到的主页。如果你想知道你当地的预订办事处在哪里，你可以点击这里，然后就可以看到信息、地址、电话号码和营业时间。如果你不知道是由谁为你办理业务，你也可以查看为你提供服务的人员的姓名。如果你在营业时间结束之后需要帮助，你可以点击这里查看必要的信息，以便联系适当的人员。我们还有支持人员。

需要记住以下几点。如果你的差旅目的地是一个高风险国家，这个门户网站里有一个页面，后面我将为你们举例说明。例如，如果你

想要了解更多细节，你可以点击国家名称，然后就可以在这里看到旅行警示，你可以了解到存在的风险是什么以及与之相关的全面信息，例如，背景信息或有关国家或所发生冲突的信息。如果你的差旅目的地是一个存在一些风险的国家，同样需要注意这些事情。

现在我想专门说下有关个人资料的问题。我们来看看个人资料选项卡。你可以在这里输入你的所有个人信息，这是基本信息。例如，你可以在这里看到姓名、姓氏。这里输入的姓名应该与护照上显示的姓名一致。下面来看看偏好。它的目的是改善你的差旅体验。例如，你可以指明你更喜欢坐在靠过道的位置还是靠窗的位置。你可以点击这里，我选择的是靠过道的位置。事实上，这可以让我们在预订机票时缩小搜索范围。你可以说明你在饮食、座位方面的偏好，也就是有关航班的所有偏好。接下来，我们来看看联系信息选项卡。如果你希望由其他人来接收发票或差旅行程，你可以在这里添加信息。这可以是你的老板，也可以是一位员工。重要的一点是，确保文件的接收者是你本人以及你想让其收到相关文件的人。很重要的一点是要填写电话号码。

下面来看看会员编号。如果你参加了某家航空公司的常旅客计划，就会有会员编号。我知道你们经常都会出差。你可以在这里输入信息。你可以添加会员编号，这里将显示状态、你的[听不清]，当你进行预订时，里程数会自动加载。

下面来看看护照和签证。这点非常重要。我们与选区差旅部一道考虑了这个问题，因为我们明白有许多人要出差，考虑护照和签证问题非常重要。无论差旅人员的国籍如何，前往特定国家出差的人都需要办理签证。请注意，签证和护照信息必须是最新信息，因为这对于顺利进行预订非常重要。

现在我想专门说下这个问题。我要返回到主页。如我之前所说，如果你有差旅请求，我们非常欢迎为你解答任何问题。你可以向指定为你办理业务的办事处发送一封电子邮件，或者填写一份差旅申请表。申请表在这里。之后，你可以在这里指出搜索或请求的内容。你可以输入将要出差的人员的姓名，或者你也可以在这个表格中提供行程的详细信息或发表意见。这是将你的意见告知旅行代理人的一种更简单的方式。我要说的就是这些。有关网站的更多详细信息不用我再多讲了，因为这是个非常直观、非常简单的系统。我想确保每个人都清楚如何在这个门户网站上操作，了解主页的布局，明白在门户网站使用最新数据和护照信息填写这些信息的重要性。

下面我把时间交给特丽丝塔娜，由她继续进行演示。

特丽丝塔娜·韦伯斯特：

谢谢。非常感谢你为我们演示门户网站的操作。为了让每个人都了解相关信息，幻灯片内容会翻译成各种语言并公布在网站上，让每个人都能了解这些信息。现在，我将继续播放幻灯片。斯科特刚刚告诉大家，你们会收到一封欢迎电子邮件，邮件会向你提供开始在门户网站进行注册的所有必要信息。我讲得比较快，接下来我要播放下一张幻灯片了。请大家耐心等待一下。

我们将要讨论接下来的几个步骤。你将收到一封带有跳转至 FCM 差旅门户网站登录页面的链接，每个人看到的都是相同的页面。如果你还没有更新个人资料，请进行更新。请记住，所有差旅信息以及详情和差旅偏好都必须加载到这个门户网站上。我们的网络研讨会结束后，培训资料会发布在社群维基页面的差旅支持版块。当然，会议音频和记录文稿也将发布。

今天研讨会的目的是让大家了解有关 ICANN 新差旅服务提供商的最新信息。我们了解了 ICANN 和 FCM 差旅计划的详细信息，也了解了 FCM 的地区办事处。我们已经探讨了差旅计划，观看了在线差旅门户网站的操作演示。现在你们已经知道了这个门户网站的外观，我们还讨论了接下来的几个步骤。如我在会议开始时所说的，我们希望大家把有关本次会议的问题发送给我们。我们将要做的是发送一份列有各种问题的完整文件。这份文件将发布在社群维基页面差旅板块的问答部分。如果你有关于这点以及任何其他主题的问题，请发送电子邮件到 constituency-travel@icann.org。我们欢迎大家积极提问，并将逐一进行回答。

再说一遍，我们将编制一份文件，你们对于 ICANN 新差旅服务提供商的所有问题都将收录在里面。之后，我们将把这份文件发布在社群维基页面的差旅支持版块。感谢大家抽出时间参与今天的网络研讨会。我们期待着在将来能与大家开展合作。非常感谢。

戴维·奥利佛：

非常感谢大家参加今天的会议。

[会议记录结束]