

DAVID OLIVE:

Sejam bem-vindos. Muito obrigado por participar da (inint) [00:00:06] estamos recebendo todos para apresentar essas novidades sobre o programa de viagens e (inint) [00:00:16] vice-presidente sênior de elaboração de políticas.

Estamos aqui a equipe para apresentar a (inint) [00:00:26] e as novidades sobre essa situação. Temos trabalhado muito para melhorar a questão das viagens com a comunidade através de enquetes e vantagens para melhorar os processos. E temos feito isso nos últimos 18 meses.

E temos notícias muito interessantes sobre esse programa de viagens para o grupo da ICANN, isso é para mostrar a vocês que nós temos mudado outros grupos. E o objetivo do (inint) [00:01:06] hoje é informar vocês sobre essas mudanças de agências de viagens e mostrando como isso pode melhorar sua experiência e como vocês podem se preparar para a sua próxima interação com FCM.

O próximo (fornecedor) [00:01:26] de viagens. E eu espero que o (inint) [00:01:29] seja útil, que vocês podem informar os membros da comunidade sobre essa nova situação. Então vou passar o microfone para a Tristana (inint) [00:01:40] quem vai falar sobre a agenda de hoje e vai dar mais informações durante o resto do (inint) [00:01:46] Novamente, muito obrigado.

TRISTANA WEBSTER:

Muito obrigada, sejam bem-vindos e obrigada por participar dessa coligação sobre o programa viagens da ICANN. E essa apresentação está

---

**Observação: O conteúdo deste documento é produto resultante da transcrição de um arquivo de áudio para um arquivo de texto. Ainda levando em conta que a transcrição é fiel ao áudio na sua maior proporção, em alguns casos pode estar incompleta ou inexata por falta de fidelidade do áudio, bem como pode ter sido corrigida gramaticalmente para melhorar a qualidade e compreensão do texto. Esta transcrição é proporcionada como material adicional ao arquivo de áudio, mas não deve ser considerada como registro oficial.**

---

sendo gravada e estará disponível depois para a comunidade. Por favor, observem que temos silenciado todas as linhas telefônicas. E depois, se tiverem perguntas podem... Vamos consolidar todas as perguntas. Vocês podem enviá-las através do site.

E tudo isso, as respostas serão publicadas no Wiki. E essas perguntas serão respondidas depois da reunião. Hoje, o que nós vamos fazer é revisar os objetivos da reunião e fornecer uma (solidação) [00:02:52] sobre o novo fornecedor de viagens. Um apanhado sobre esse fornecedor, detalhes do programa, também detalhes da equipe regional. O programa (inint) [00:03:05] Travel também com uma demonstração do portal de viagens e depois perguntas e respostas.

Aqui novamente então os objetivos para essa reunião que são fornecer um apanhado da transição do fornecedor novo para viagens, apresentação de (inint) [00:03:29] e o novo fornecedor para viagens e fornecer os detalhes do programa de viagens da (TCM) [00:03:37] também os detalhes dos escritórios regionais da (STM) [00:03:43] revisar o programa (inint) [00:03:43] Travel, revisar o demo online do portal e revisar os próximos passos, perguntas e respostas. Então passo a apresentação a Joseph (Jesus) [00:03:56]

JOSEPH DE JESÚS:

Oi, bom dia, boa tarde, boa noite para todo mundo. Eu sou Joseph Jesus gerente de viagens da ICANN. E temos esse programa e temos trabalhado com companhias de viagens. E para melhorar nossos

---

serviços, temos procurado um novo fornecedor com novas soluções e abordagens diferentes para melhorar o programa de viagens. Então fizemos um processo muito eficiente e extensivo e para que seja mais global e eficiente.

E temos na nossa busca esses elementos e procuramos alguém que (inint) [00:04:55] custos, orientando serviços e que tivesse diferentes plataformas. Então uma companhia de viagens muito orientada aos serviços que também tratasse os viajantes de forma personalizada e que entendesse e conseguisse manter um bom balanço entre políticas de viagens, de preferências pessoais que trabalhasse de maneira transparente nas opções de viagens fornecidas.

E também com diferentes plataformas. E porque selecionamos a (inint) [00:05:39]? Isso é porque eles são os melhores para melhorar esse programa de viagens, um programa global e que ao mesmo tempo fornecesse um serviço personalizado e de primeiro nível. E também esse é o meu espaço correto para (inint) [00:05:58] de viagem. Muito obrigado.

SCOTT:

Oi, eu sou (inint) [00:06:07] gerente de contas da (inint) [00:06:12] estou muito contente em estar com vocês. Eu vou fazer uma apresentação sobre a solução que também o programa que nós projetamos para a ICANN. E para começar, quero mostrar um pouco os antecedentes sobre a (FC) [00:06:29] somos uma companhia grande co volume de vendas de

---

seis milhões de dólares com mais de 500 escritórios no mundo e mais de 5.500 funcionários no mundo em mais de 90 países.

Nós fazemos parte de uma rede maior ainda, que a família do (FCTG) [00:06:56] Nós trabalhamos com um companhia muito grande, com uma sede muito grande para trabalhar, tanto para o turismo corporativo quanto o de lazer. E achamos ter a solução ideal para a ICANN travel (inint) [00:07:20] Aqui uma indicação apenas sobre os nossos clientes no mundo, tenho certeza que vocês conhecem muitos nomes aqui como (Kelocks) [00:07:29] e outros. Muitas companhias de alto nível e que tem uma pegada similar à da ICANN no mundo.

Estamos muito orgulhosos desse prêmio que recebemos como as companhias de gestão de viagens lida no mundo, em todos esses anos, 11, 12, 13, 14 e 15 e nós queremos fornecer a vocês os serviços que coincidam com os seus desejos. E onde estamos localizados. Eu disse que vamos permitir em 92 países, isso é verdade, poderemos ver isso no mapa dos escritores que temos no mundo e temos presença, realmente no mundo inteiro que poderá ser de ajuda para a agência de viagens da ICANN. Aqui temos a inscrição dos diferentes escritórios e o programa que temos projetado para a ICANN.

Isso é para mostrar a maneira em que operamos em diferentes países, diferentes línguas, zonas horárias, culturas. E criamos esse programa de acordo a (inint) [00:08:57] desejo de auto nível de serviço do setor de viagens da ICANN. Aqui é um apanhado do programa de viagens da (FCM) [00:09:13] e nós determinamos esses objetivos e primeiro um

---

modelo de entrega de serviços como uma abordagem bem prática, a questão de viagens e muito focados nos viajeros e também para garantir ajuda a segurança, saúde e bem-estar.

E também fornecer um serviço dedicado a cada região e com oficinas, escritórios em cada região segundo tecnologia e (inint) [00:09:51] Temos uma plataforma muito sofisticada que nos permite monitorar as viagens no mundo inteiro. E independentemente de onde você fizer a reserva, todos os detalhes se encontram em uma plataforma de tecnologia centralizada. E isso funciona para o mundo inteiro, independente do escritório que você tiver feito a reserva.

E por último, uma proposta de valor, somos muito grandes, por isso podemos fornecer tarifas interessantes e temos uma maneira muito sofisticada de ter respostas no mundo inteiro e sempre conseguimos melhores preços. E também determinamos o cumprimento com as diretrizes e as políticas de viagens da ICANN, juntamente com os objetivos.

JOSEPH DE JESÚS:

Aqui mostra novas coisas que nós podemos fornecer. Temos todos esses itens que vão ajudar vocês. Já não temos um agente centralizado, mas temos agentes dedicados por região. E vocês têm que criar um perfil, primeiramente e através do portal, que esse portal na unidade centralizada.

E isso será muito bom para vocês obterem as melhores tarifas e opções.

SCOTT:

Muito obrigado Joseph. E rapidamente quero mostrar os detalhes a equipe região de FCM e dos escritórios. Primeiro as operações se encontram na Irlanda para servir o mercado ocidental da Europa de segunda a sexta, das nove às cinco e trinta. E temos múltiplas línguas, inglês, (italiano), [00:12:26] polaco, alemão, egípcio e talvez (arabeu), [00:12:30] se for solicitado. Muitas opções idiomáticas. Seguinte temos o escritório em Dubai com horas (inint) [00:12:45] um pouco diferentes, de acordo com as práticas e negócios em Dubai.

E domingo a quinta-feira, oito e 35 e 30 e as línguas são inglês e árabe. Depois temos o México, na Cidade do México, de segunda a sexta, das oito as seis e trinta da tarde, horário local, com línguas como inglês e espanhol. Temos operações em Singapura, de segunda a sexta das nove as seis da tarde e a língua é o inglês. Istambul da segunda a sexta das nove as seis da tarde, horário local e as línguas são turco e inglês. E Estados Unidos, segunda a sexta das sete da manhã as seis da tarde e a língua é inglês.

Vamos ver esse programa (inint) [00:13:59] Travel. O que nós fizemos, trabalhamos com as políticas em benefício da ICANN e realmente uma política bem simples e direta. Primeiramente todos os (inint) [00:14:19] para as reuniões da ICANN e outras viagens (inint) [00:14:30] através do grupo de viagens da ICANN. Aqui em baixo temos um link que fornece mais informações. E o processo agora de reverba de viagens, a vez que você confirmou e apoiou o viajero, então acontece esse processo.

---

Você vai receber um e-mail de boas vindas do grupo de viagens que permite você começar a reserva. Faz o login, você cria seu portal, esse é um passo muito importante, com o seu perfil, porque aqui você vai incluir as informações mais importantes para que possamos fornecer o melhor serviço, depois vai remeter a solicitação de viagem a (inint) [00:15:18] e uma cópia da viagem, do setor de viagem e vai trabalhar com um escritório local da CCM para finalizar o itinerário.

E temos sistemas internos, com controle de qualidade para ver que haja exatidão e precisão em todos os elementos da reserva. E por último, itinerário e a fatura são enviados ao viajero e a (inint) [00:15:45] e também temos assistência disponível para todo o tipo de alteração e emenda a 24 horas por dia e sete dias da semana e (inint) [00:15:56] que vocês são responsáveis de todas as alterações e cancelamentos. Os pagamentos a respeito de bilhete original.

Quanto aos vistos de viagem, se você precisar de um visto a FCM vai fornecer o itinerário para a tramitação de um visto e também a confirmação do albergue. A FMC não vai processar o visto e os agentes da FCM não vão emitir seu bilhete até você não ter o visto solicitado. Então, por favor, certifique-se de incluir um visto válido e a informação do passaporte no portal de viagens.

E para mais informações sobre o processo para o visto, clique aqui neste link. Documentos de viagens. Esse é o aspecto que vai ter a tela quando você fizer uma reserva vai ter informação dos itinerários e a viagem que vai ser enviada por e-mail. Vai conter todos os detalhes do itinerário que

---

podem ser descarregados a um calendário ou também em PDF. Pode ser, haver algumas variações no formato dessa tela, de uma região para a outra, mas basicamente vai ser como esse aqui.

Então como é que nós, a companhia, compra os bilhetes? Há muitas maneiras de comprar bilhetes e essa é a estratégia que nós utilizamos para demonstrar a vocês que temos acesso aos melhores preços. Primeiro temos a tarifa padrão da IATA que trabalha com uma distribuição global, um sistema de distribuição global. E depois temos negociação com os clientes, com as companhias aéreas. E depois temos negociação da FCM de acordo com a disponibilidade internacional com descontos importantes.

Depois temos através da internet ou temos os (tickets) [00:18:16] criativo em que procuramos, com outras companhias, bilhetes mais baratos também temos uma negociação centralizada nos (inint) [00:18:31] o que é muito bom. E por último a rede global da FCM que significa que como estamos em tantos países, podemos ter acesso a diferentes inventários. E às vezes podemos comprar tarifas menores e outros países que não são o país onde você se encontra localizado e oferecer o menor preço. Seguinte.

Um pouco para informar sobre os sistemas que realizamos. Eu já mencionei GDF, que são os sistemas de distribuição globais e cada região ou país tem o seu próprio sistema diferente para todos os pontos de venda. Então aqui, isso é para mostrar que (inint) [00:19:26] por exemplo reservados o bilhete para os Estados Unidos e aqui é (server)



---

[00:19:30] que é o sistema que utilizamos nos Estados Unidos, isso significa que o sistema de reserva deve permanecer nesse país. Significa que você não pode fazer uma reserva nos (teus) [00:19:41] (inint) [00:19:44] e depois viajar para Cingapura em que pode utilizar galileu e tentar alterar a reserva através do sistema galileu, em Cingapura. Então há muitos sistemas diferentes.

Da mesma maneira que a bolsa de comércio é diferente. Ou, por exemplo, até diferentes tomadas para plug-ins, para energia. E se você começa uma reserva em um escritório com um sistema particular, todas as alterações devem ser feitas com esse escritório que está 24 horas do dia, sete dias por semana, disponível para as mudanças, no ponto de venda original. Também é a questão do cuidado e atendimento e nos preocupamos muito pelos viajantes e pode acontecer algum acidente enquanto estiver viajando, então é muito importante que vocês reservem todos os voos com a (inint) [00:20:47] Porque isso ajuda muito no sistema de gestão.

E se há um perigo, em um país particular, temos uma linha de monitoramento de voos. Fazemos o possível para tirar os viajantes desse país. E por isso é tão importante que você faça a reserva através da FCM, todas as reservas. O que vamos fazer agora é uma pequena demonstração de como funcionamos online. Tristana, você quer compartilhar a tela? E por favor, pode confirmar que vocês conseguem enxergar essa página inicial da MC (inint) [00:21:52]

---

NÃO IDENTIFICADO: Sim, podemos.

SCOTT: Então vou fazer uma demonstração breve do portal e todos terão acesso a esse sistema uma vez que tiverem sua viagem aprovada. E esse sistema é uma ferramenta de gestão de (inint) [00:22:08] que vai alojar sua informação de viagens, fazer as reservas e de acordo com as suas preferências e requisitos. Para começar, essa página de início, “Home”.

Se você quer encontrar quais são os critérios regionais, vocês clicam aqui, vão ter os diferentes detalhes e horários, etc, dos escritórios regionais. Também os nomes dos consultores, do grupo da ICANN. E se for depois dos horários normais, aqui tem os detalhes de contato para assistência fora do horário e para suporte técnico aqui temos os dados. E devemos observar que é importante que se você estiver viajando a um país de alto risco, isso vai ser publicado na página de início e vou clicar aqui no alerta para que vocês vejam.

Por exemplo, se vocês querem ter mais detalhes cliquem em alerta, ver como é a situação de risco do país com informação atualizada, antecedentes, um pouco de história, instruções sobre o que pode ser feito. É isso que é muito útil quando vocês viajam a países de alto risco. Seguinte, quero me concentrar no perfil, na aba do perfil, em que vocês vão inserir, todas as suas informações pessoais. E lembre-se então, todas essas questões como data de nascimento, muito importante que tenhamos seu nome igual do que está no passaporte para evitar

---

problemas nos aeroportos, preferenciais e isso vai melhorar a sua experiência, se você prefere corredor ou prefere janela, você clica aqui e sempre clica em “save”.

E a reserva sempre vai procurar qual é o melhor assento de acordo as suas preferências. Tudo estará aqui incluído. Também informações de contato, se você, por exemplo, quer que alguém mais receba o seu itinerário, sua fatura, pode dar o endereço de e-mail, que pode ser seu chefe, cônjuge, etc. Então essa pessoa vai receber cópias. E é muito importante também que vocês coloquem telefones, informações de contato também, número de (inint) [00:25:25] de clubes, ou grupos aéreos, sobretudo para aqueles que viajam muito. Então coloca números de membros.

E também o status, a data de vencimento, etc. Isso automaticamente vai carregar seus pontos. Também passaportes e vistos, são coisas muito importantes. E não só para o grupo da ICANN, mas porque vocês viajam por todo o mundo e é uma questão muito importante ver quais são os vistos que são requeridos para viajar alguns países em relação a suas nacionalidades, então, por favor, observem, coloquem informações dos vistos, passaportes, inspiração, cidadania, etc, isso vai ser muito útil na hora de fazer uma reserva. E por último, voltamos para a página de início. E se você tiver alguma solicitação de viagem, vocês são bem-vindos a perguntar.

Aqui temos um link ao e-mail para o escritório. Temos um formulário de solicitações de viagens, em que vocês podem incluir dados, dados do

---

viageiro. E isso cria uma mensagem automática e pode incluir comentários e é uma maneira fácil de fazer processar sua solicitação inicial de viagem. E não queiram entrar muito em detalhes sobre cada uma das sessões, do portal, porque é um sistema bem fácil. E só queria que vocês tivessem uma imagem geral, sentissem uma vontade e confortáveis com esse portal, mas queria (inint) [00:27:41] essas informações que são tão sensíveis como a (inint) [00:27:44] plataformas. E agora Tristana. Vou passar aqui o microfone para você, para continuar com a apresentação.

TRISTANA WEBSTER:

Muito obrigada. Temos esse portal online para que vocês, vou mostrar nos próximos slides aqui como começar porque antes tivemos uma descrição mais geral do portal, mas agora é como vocês podem registrar, fica um usuário novo pela primeira vez. Então vou passar por esses slides aqui para acessar o sistema. Vamos para o passo seguinte.

Vocês vão receber um e-mail com o link registro com o portal, então vocês se registrar, se ainda não fizeram, façam. E por favor, atualizem seu perfil para garantir que todas as informações de viagem estejam carregadas no portal, também as preferências de viagem e detalhes. Vão ser materiais de capacitação que serão postados no Wiki da comunidade, na sessão de apoio para viagens depois dessa reunião.

E demos um pouco de tempo para carregar essas novas informações, por favor. E hoje, com vocês revisamos nosso novo fornecedor de

---

viagens para a ICANN. (inint) [00:29:38] Solutions, revisamos detalhes do programa, também detalhes sobre os escritórios regionais. Também revisamos o programa (inint) [00:29:49] Travel e fizemos uma demonstração online do portal de viagens. E por último falamos sobre os próximos passos a seguir.

E como dissemos no começo dessa reunião, gostaríamos que vocês enviem suas perguntas e vamos fornecer a resposta nas perguntas mais frequentes que vamos publicar na sessão Wiki Travel depois da reunião. Então se tiverem perguntas, enviem no e-mail a (inint) [00:30:35] [constituency-travel@icann.org](mailto:constituency-travel@icann.org). E vamos assegurá-los em responder suas perguntas, para vocês. Nós vamos reunir esse documento para vocês que será muito profundo, vamos considerar todas as perguntas sobre as viagens e as soluções. E vamos colocar isso no Wiki da comunidade. Agradecemos vocês pela participação e atenção.

DAVID OLIVE:

Apreciamos muito que vocês tenham assistido. E muito obrigada de novo.