
ДАВИД ОЛИВ (DAVID OLIVE): Благодарю вас. Приветствую всех. Добро пожаловать на этот вебинар. Спасибо за участие. Мы пригласили вас принять участие в презентации программы международных командировок отдела по организации командировок ICANN. Меня зовут Дэвид Олив. Мы проводим этот этот семинар совместно с отделом по организации командировок ICANN, чтобы представить вам новые сведения о программе командировок.

Как вы знаете, мы провели кропотливую работу с целью улучшения этой программы. В течение последних месяцев мы проводили опросы, чтобы усовершенствовать процессы ICANN в этом отношении. И у нас есть для вас очень хорошие новости, касающиеся программы международных командировок ICANN. Это выбор нового поставщика услуг по организации путешествий, который поможет нам в процессе планирования, а также в общих процессах поддержки командированных сотрудников.

Целью сегодняшнего вебинара является информирование об изменениях, которые мы внесли в отношении поездок. Идея состоит в том, что эта информация поможет вам в практическом отношении и даст возможность подготовиться к взаимодействию с компанией FCM, которая и является новым поставщиком услуг по организации путешествий. Я надеюсь, что эта информация окажется полезной и что вы сможете передать сведения об этом новом поставщике услуг по организации путешествий членам ваших сообществ.

Примечание. Следующий документ представляет собой расшифровку аудиофайла в текстовом виде. Хотя расшифровка является максимально точной, иногда она может быть неполной или неточной в связи с плохой слышимостью некоторых отрывков в аудиофайле, а также с грамматическими исправлениями, сделанными в целях улучшения качества и удобочитаемости текста. Она публикуется как вспомогательный материал к архиву, но ее не следует рассматривать как аутентичную запись.

Сейчас я передаю микрофон Тристане Уэбстер, которая расскажет нам о сегодняшней повестке дня и о предстоящем вебинаре. Еще раз благодарю всех за участие. Слово имеет Тристана Уэбстер.

ТРИСТАНА УЭБСТЕР (TRISTANA WEBSTER): Большое спасибо, Давид. Большое спасибо всем за участие в этом вебинаре, посвященном информации о программе командировок ICANN, представленной отделом ICANN по организации командировок. Заседание переводится на все языки, и, как только оно закончится, аудиозапись будет опубликована на вики-странице отдела по организации командировок. Мы бы хотели, чтобы участники отправляли свои вопросы на адрес электронной почты отдела по организации командировок, а также включали вопросы в электронные сообщения и задавали их в чате. Эти вопросы также будут переданы в отдел по организации командировок.

И сегодня все ответы будут опубликованы на соответствующей вики-странице. Сегодняшняя повестка дня следующая: Цель заседания: Информирование о поставщике услуг по организации путешествий. Общая информация о компании FCM. Оглашение подробных сведений о программе путешествий ICANN и FCM. Мы поговорим о портале, обсудим вопросы и дадим на них ответы. Итак, как вам известно, целью данного заседания является предоставление обзорной информации о новом поставщике услуг по организации путешествий, информации о региональных офисах FCM, обзор программы командировок, обзор демонстрационного ролика в интернете, посвященного программе командировок, и ответы

на соответствующие вопросы. Сейчас я передаю микрофон Джозефу де Хесусу, нашему специалисту по организации командировок.

ДЖОЗЕФ ДЕ ХЕСУС (JOSEPH DE JESUS): Доброе утро, добрый день, добрый вечер, в зависимости от того, в какой точке земного шара вы находитесь. Меня зовут Джозеф де Хесус. Я менеджер отдела по организации командировок. Как вам известно, нам необходимо было начать процесс взаимодействия с компанией по организации путешествий, и идея заключалась в том, чтобы найти нового поставщика услуг по организации путешествий, который позволил бы нам обеспечить дальнейший рост и выполнить требования нашей программы командировок. Мы провели интенсивный поиск такого поставщика. Мы проводили этот поиск в международном масштабе. У нас было три основных цели, и это была неплохая отправная точка. Эти цели касались предоставляемых услуг, расходов и универсальности.

Поставщик услуг должен был быть сервис-ориентированной компанией с разумными расходами, что позволило бы обеспечить прозрачность при организации командировок; кроме того, это должна была быть компания, способная управлять несколькими запросами или множеством командировок, а также способная обеспечить необходимый уровень поддержки. Мы выбрали FCM, поскольку эта компания оказалась именно тем кандидатом, который способен помочь ICANN в программе международных командировок и предоставить индивидуализированный сервис. Без дальнейших церемоний я передаю микрофон Скотту Редди, он расскажет нам о компании FCM.

СКОТТ РЕДДИ (SCOTT REDDIE): Приветствую всех. Спасибо, Джозеф. Я менеджер по работе с клиентами, я представляю ICANN в FCM и я с удовольствием расскажу сегодня об этой компании. Для начала я скажу несколько слов о компании FCM. Мы — крупная компания с оборотом 6 миллиардов долларов США. У нас более 500 офисов по всему миру, в которых трудится более 6500 сотрудников, и наши офисы расположены более чем в 90 странах. FCM является частью крупной сети агентств путешествий. Это семейство FCTG. Мы являемся крупной группой поставщиков услуг по организации путешествий на корпоративном уровне. На этом слайде вы видите названия различных компаний, которые входят в эту группу.

На следующем слайде кратко представлены наши клиенты во всем мире. Как видите, здесь присутствуют названия таких компаний, как [неразборчиво], [неразборчиво], и многих других международных компаний, обладающих схожими с ICANN характеристиками в отношении потребностей в путешествиях по миру. В 2011 году и после этого наша компания получала награды в области услуг по организации путешествий. Здесь вы видите эти награды. Где мы находимся? Как я уже говорил, наши офисы расположены в 92 странах. У нас есть региональные штаб-квартиры и офисы во всем мире. Мы работаем по всему миру, и мы можем обеспечить выполнение программы путешествий ICANN.

Здесь вы видите разбивку по различным регионам, которые мы охватываем, и это связано с программой путешествий ICANN и регионами. Здесь я хочу отметить, что мы работаем в разных странах, на разных языках, в разных часовых поясах и в разных культурах. Мы разработали программу, которая может

обеспечить отделу по организации командировок ICANN высокий уровень сервиса.

Давайте поговорим о программе путешествий. Мы разработали ее, учитывая следующие цели. Во-первых, модель предоставления услуг. Идея заключается в том, чтобы обеспечить практический подход. Наши услуги имеют очень специализированный характер, и мы сосредоточены на обеспечении здоровья, безопасности и благополучия пассажиров; кроме того, мы предоставляем услуги, которые отвечают требованиям наших клиентов во всем мире. Поэтому у нас есть офисы во всех регионах. Следующей целью является технология и система отчетности. Мы разработали технологическую платформу, позволяющую отслеживать путешествия по всему миру. Независимо от того, где вы находитесь, вы можете отслеживать все подробности благодаря одной технологической платформе; при этом неважно, в каком офисе было произведено бронирование.

И наконец, у нас есть ценностное предложение. Мы представляем собой крупного поставщика туристических решений, поэтому мы обеспечиваем возможности для сокращения расходов и заключения наиболее выгодных сделок по всему миру. Мы ориентируемся на совместимость с политиками и корпоративными принципами путешествий. Именно в этом будут заключаться наши цели. Продолжайте, Джозеф.

ДЖОЗЕФ ДЕ ХЕСУС: Итак, у нас есть ряд показателей, которые принимались во внимание при предоставлении услуг. Вот шесть подробных пунктов, которые помогут в процессе бронирования. Теперь путешественники имеют доступ к централизованному онлайн-порталу, предоставленному компанией, где можно заполнить свой профиль и выбрать предпочтения для путешествия. Вы также можете связаться с агентом по организации путешествий по телефону или через портал компании. Наиболее важным является то, что FCM предоставляет нам больше возможностей в отношении часовых поясов и языков.

СКОТТ [РЕДДИ]: Большое спасибо, Джозеф. Теперь я расскажу вам о региональных группах нашей компании. Во-первых, мы видим операции FCM в Ирландии. Эти операции охватывают западный рынок. Рабочие часы — с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:30 по местному времени. В этом офисе рабочими языками являются английский, итальянский, польский, немецкий, египетский и арабский, в случае необходимости. Мы можем работать на самых разных языках, чтобы удовлетворить языковые потребности ICANN.

У нас также есть офис в Дубае. Рабочее время немного отличается. Это связано с общим рабочим временем в Дубае. Рабочие часы — с воскресенья по четверг с 8:30 до 17:30 по местному времени, рабочие языки — английский и арабский. Далее, у нас есть операционный центр в Мексике, в Мехико. Рабочие часы — с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:30 по местному времени, рабочие языки — английский и испанский.

Дальше мы видим офис в Сингапуре. Рабочие часы — с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 по местному времени, рабочий язык — английский. Далее, у нас есть офис в Стамбуле, рабочие часы — с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 по местному времени, отдел по организации командировок ICANN может использовать здесь английский и турецкий языки. В США рабочие часы — с понедельника по пятницу с 7:00 до 18:00 по местному времени, рабочий язык — английский.

Теперь давайте поговорим о программе путешествий. Мы разработали для отдела по организации командировок ICANN политики и корпоративные принципы путешествий. Это очень открытая политика, в соответствии с которой все организации поддержки и консультативные комитеты должны регистрироваться или должны бронировать билеты в эконом-классе. После того как бронирование выполнено, им начинает управлять непосредственно отдел по организации командировок. Все смогут получить презентацию по окончании вебинара.

Что представляет собой процесс бронирования? После того как вы стали подтвержденным путешественником, происходит следующее. Вы получаете по электронной почте приветственное сообщение от отдела по организации командировок, которое позволяет вам начать процесс бронирования. Вы входите на портал путешествий FCM для создания или обновления своего профиля. Здесь необходимо указать как можно более подробные сведения. Затем этот запрос на поездку и его копия отправляются в отдел по организации командировок, и вы продолжаете работу уже с

региональным офисом для завершения рассмотрения вариантов маршрута. С этого момента начинает работать наша система контроля качества для всех билетов, обеспечивающая точность, соответствие и доступность всех элементов бронирования. Наконец, бронирование, маршрут и счет-фактура отправляются командированному и в отдел по организации командировок.

Мы обеспечиваем круглосуточную поддержку без выходных для внесения каких-либо изменений, однако просьба иметь в виду, что после покупки билета все расходы ложатся на вас. Теперь то, что касается виз. Если вам нужна виза, FCM предоставит маршрут путешествия, который можно будет приложить к заявке на визу, а отдел по организации командировок ICANN предоставит для этой цели подтверждение бронирования отеля. FCM не занимается процессом получения визы. FCM и туристические агенты не выдадут билет, пока вы не получите визу. Большая просьба указывать всю информацию, касающуюся паспортных данных и визы, на портале FCM для обновления профиля: это очень важно. Для получения более подробных сведений о проблемах, связанных с получением виз, вы можете перейти по ссылке, приведенной ниже на этом слайде.

Документы для путешествия. Именно это вы увидите, когда начнете выполнять бронирование. Вы увидите информацию о путешествии, а ваш маршрут будет отправлен вам по электронной почте. Все данные о путешествии вы получите по электронной почте, а также во вложении в формате PDF. Это то, что будет сгенерировано. В зависимости от региона или от рынка возможны определенные варианты, однако именно это

вы увидите сразу после подтверждения вашего билета на поездку.

Теперь давайте поговорим о том, как вы сможете купить билет. Существует множество способов сделать это. Мы реализовали стратегию, позволяющую вам выбрать лучший вариант. Имеется стандартный вариант IATA, т.е. поездка бронируется стандартным способом. Затем есть вариант договора с клиентом. ICANN имеет договоры с определенными авиакомпаниями, в соответствии с которыми возможны определенные варианты. Затем есть цены, достигнутые в результате переговоров с FCM. Они связаны с международными службами, предлагающими существенные скидки. Затем есть вариант получения скидки через интернет. У нас есть также креативное приобретение билетов. Это означает, что вы можете выполнить поиск самой низкой цены по разным авиакомпаниям.

У нас есть вариант согласования с центром полетов, предназначенный для туристических компаний. Наконец, международная сеть FCM. В этом случае, поскольку мы работаем в нескольких странах, имеем доступ ко многим материальным ценностям в этих странах, в определенных случаях мы можем приобретать билеты по низким ценам в других странах и предложить своим клиентам более привлекательные расценки.

Теперь я немного расскажу вам о системе, которую мы используем. Я упомянул акроним GDS. Он означает глобальную систему распределения (Global Distribution System). Для каждой страны у нас готова система для всех

точек продажи. На этом слайде показано, что, если вы, например, собираетесь забронировать билет в Соединенных Штатах, мы используем систему под названием Sabre. Эта система означает, что вы можете выполнять бронирование в США и отправляться, например, в Сингапур, где у нас работает система Galileo, или же выполнить бронирование там и использовать другую систему. По всему миру существует несколько систем. Существуют различные обменные пункты во всем мире, демонстрирующие различные способы или имеющие различные структуры, но самое важное заключается в том, что, если кто-либо начинает бронирование в одном офисе, он может внести необходимые изменения в другом, и все офисы работают круглосуточно и без выходных.

Теперь поговорим об обязанности проявлять заботу. Это означает, что мы заботимся обо всех путешественниках ICANN в тех случаях, когда они попадают в чрезвычайные ситуации. Очень важно, чтобы все путешествия осуществлялись через FCM, поскольку это подразумевает программу мониторинга или программу отслеживания. Поэтому, если в какой-либо стране возникает опасность, мы внедрили аварийную службу, с помощью которой мы можем предупредить вас, что вы находитесь в стране с высоким уровнем риска, и принять это во внимание. Очень важно, чтобы все бронирования осуществлялись через FCM, чтобы мы могли реализовать эту аварийную систему.

Сейчас мы сделаем следующее. Я проведу онлайн-демонстрацию. Тристана, я не знаю, можете ли вы обеспечить общий доступ к вашему экрану. Могу я подтвердить, что вы все видите страницу FCM? Отлично. Сейчас я проведу краткую

демонстрацию портала FCM. После утверждения все получают доступ к этому веб-сайту. Это инструмент управления профилем. Это означает, что вся содержащаяся здесь информация о путешествии будет использована туристическим агентом для бронирования в соответствии с вашими предпочтениями и требованиями, кроме всего прочего.

Для начала, это домашняя страница, которую вы видите. Если, например, вы хотите узнать, где находится местный офис, вы можете нажать на эту область и увидеть всю необходимую информацию, адрес, номер телефона и часы работы. Если вы не знаете, с кем имеете дело, вы также можете посмотреть имена людей, оказывающих вам помощь. Если вам нужна помощь в нерабочее время, вы можете щелкнуть здесь и увидеть всю необходимую информацию для связи с нужным сотрудником. У нас также есть служба поддержки.

Вот что нужно всегда иметь в виду. Если вы путешествуете в страну с высоким уровнем риска, на этом портале есть страница, и я быстро приведу вам пример. Например, если вы хотите получить более подробную информацию, вы можете нажать на название страны и вы увидите предупреждения для путешественников, вы увидите уровень риска, а также получите соответствующую информацию, такую как историческая справка или информация о стране и об имеющем место конфликте. Это тоже интересно, если вы путешествуете в страну с высоким уровнем риска.

Кроме того, я хотел бы сосредоточиться на профиле. Давайте перейдем на вкладку профиля. Здесь вы вводите всю персональную информацию. Это основная информация.

Например, здесь вы указываете имя и фамилию. Их нужно указывать в соответствии с паспортом. Предпочтения. Служат для улучшения ваших ощущений во время путешествия. Например, вы можете указать, предпочитаете ли вы место у прохода или у окна. Если да, вы для примера можете нажать здесь. Я предпочитаю сидеть у прохода. Это позволит нам сузить поле поиска при бронировании билетов. Вы можете указать ваши предпочтения в плане еды или мест. Это все предпочтения для полета. Дальше есть вкладка с контактной информацией. Если вы хотите, чтобы кто-то еще получил счет-фактуру или маршрут путешествия, вы можете добавить его здесь. Это может быть ваш руководитель или сотрудник. Важно то, что документация будет приходить к вам и к тем людям, которые, по вашему мнению, должны ее получить. Важно указать номер телефона.

Членские номера. Это на тот случай, если вы пользуетесь программой часто летающих пассажиров или у вас есть дополнительные сведения о какой-либо авиакомпании. Я знаю, вы много путешествуете. Так что вы сможете указать эту информацию. Например, вы можете указать членский номер, и будет отображен ваш статус, [неразборчиво], которые вы имеете, так что, когда вы выполняете бронирование, вам автоматически начисляются мили.

Паспорт и виза. Это очень важно. Мы учли это вместе с отделом по организации командировок, потому что мы понимаем, как много людей путешествует и как важно учитывать проблему паспортов и виз. Виза необходима для путешествий в определенные страны, независимо от вашей национальности. Просьба иметь в виду, что информация о

визах и паспортах должна быть актуальной, поскольку она очень важна при бронировании.

Теперь я хотел бы сосредоточиться вот на чем. Я вернусь на домашнюю страницу. Если у вас есть запрос о путешествии, как я сказал ранее, вам с удовольствием ответят на все ваши вопросы. Вы можете отправить письмо в назначенный вам офис или заполнить форму заявки на путешествие. Форма приведена здесь. Здесь вы можете указать, каковы критерии поиска или в чем состоит ваш запрос. Вы можете, например, указать имя человека, который будет путешествовать, либо в этой форме вы можете указать подробные сведения о поездке или оставить комментарии. Это очень простой способ отправить ваши комментарии турагенту. У меня всё. Я не буду вдаваться в подробности, касающиеся веб-сайта, потому что это очень наглядная и простая система. Я просто хотел, чтобы всем было удобно работать с этим порталом, с домашней страницей и чтобы все понимали важность заполнения этих сведений на портале и указания актуальной информации и паспортных данных.

Теперь я передаю микрофон Тристане, чтобы она продолжила презентацию.

ТРИСТАНА УЭБСТЕР: Спасибо. Большое спасибо за то, что представили нам демонстрацию портала. К общему сведению, эти слайды будут переведены и опубликованы на веб-сайте, чтобы все могли ознакомиться с этой информацией. Теперь я продолжу демонстрацию слайдов. Скотт рассказал, что вы получите приветственное сообщение, в котором будет содержаться вся

информация, необходимая для регистрации на портале. Я быстро перехожу к следующему слайду. Подождите минутку.

Мы обсудим следующие действия. Вы получите электронное сообщение со ссылкой на страницу входа на портал путешествий FCM — эта страница будет одна для всех. Пожалуйста, обновите свой профиль, если вы этого еще не сделали, и имейте в виду, что вся информация о путешествии и все подробности и предпочтения, касающиеся путешествия, должны быть загружены на портал. После окончания вебинара на вики-странице сообщества, в разделе поддержки путешествий будут опубликованы обучающие материалы. Разумеется, также будет опубликован аудиофайл и стенограмма заседания.

Идея заключалась в том, чтобы представить вам нового поставщика услуг по организации путешествий для ICANN. Мы рассмотрели подробности программы путешествий ICANN и FCM. Мы также узнали о региональных офисах FCM. Мы поговорили о программе путешествий. Мы также посмотрели демонстрацию туристического онлайн-портала. Теперь вы знаете, как выглядит этот портал, после того как вы зашли на него, и мы также обсудили дальнейшие действия. Как я говорила в начале нашего заседания, мы бы хотели, чтобы вы присылали нам вопросы, касающиеся этого вебинара. Мы составим общий документ со всеми вопросами. Он будет опубликован на вики-странице сообщества в разделе вопросов и ответов, посвященных путешествиям. Если у вас возникли вопросы по этой или другим темам, отправляйте сообщение по адресу constituency-travel@icann.org. Мы будем рады ответить на все ваши вопросы.

Это просто напоминание, в котором мы говорим, что создадим этот документ, чтобы объединить все ваши вопросы о новом поставщике услуг по организации путешествий для ICANN. Затем мы опубликуем его на вики-странице сообщества в разделе поддержки путешествий. Спасибо всем за ваше время и за участие в этом семинаре. Надеемся на продолжение совместной работы в будущем. Большое спасибо.

ДАВИД ОЛИВ:

Большое спасибо за участие.

[КОНЕЦ РАСШИФРОВКИ]