
戴维·奥利佛 (David Olive): 欢迎大家参加 ICANN 选区差旅计划最新资讯会议。我是戴维·奥利佛。我是 ICANN 政策制定支持部的高级副总裁。今天，我们携手选区差旅小组为你们呈现这次网络研讨会。你们知道，过去 18 个月内，我们一直在努力改进社群差旅体验，进行调查并努力改进 ICANN 的工具和流程。

最近，我们有一些非常令人振奋的消息要分享，关于 ICANN 的选区差旅计划，过渡到新的差旅提供者，使用扩大的资源帮助改进针对指定的获补助出差人员的整个计划和预订流程。

今天网络研讨会的目的是为大家带来有关该差旅支持变化的所有新信息，提供有关打算如何改善你们的体验以及如何能够有效地为未来与新的提供者 FCM 互动做准备的详细信息。

我希望提供的信息对你们有用，请帮忙向您所在社群的其他人传达提供的新特征，以及我们希望改善社群中所有人的体验的信息。

现在我想有请 [特丽丝塔娜]·韦伯斯特 ([Tristana] Webster) 讲一下今天的议程和计划的其他部分。[特丽丝塔娜]，有请。非常感谢。

[特丽丝塔娜]·韦伯斯特: 谢谢你，戴维。欢迎大家。感谢大家今天参加我们的 ICANN 选区差旅计划最新资讯会议。本次电话会议将会录音，所有的说明行也将被录音。该录音可在会议后获得，届时我们将把相关材料公布在社群维基的差旅版块中。

请注意，我们已将所有电话线设置为静音。我们请大家把你们的问题通过电子邮件发送至选区差旅电子邮箱，或通过 Adobe Connect

聊天室发送问题，我们将合并所有问题并准备一个常见问答文件，会议后我们将公布在社群维基上供大家参考。因此，今天网络研讨会的所有问题都将在会议结束后在线下解答。

我们今天的议程是与大家分享我们的会议目的；提供新差旅提供者计划的背景；概述 FCM Travel；提供 ICANN FCM 差旅计划的详细信息；提供 FCM 区域小组的详细信息；您的差旅计划；差旅门户的在线演示；并讨论接下来的步骤和问题以及常见问题解答。

再说一次，今天我们会议的目的是概述新的差旅提供者过渡；介绍 ICANN 的新差旅提供者 FCM Travel Solutions；提供 ICANN FCM 差旅计划的详细信息；提供 FCM 区域办事处的详细信息；回顾您的差旅计划；回顾新差旅门户的在线演示；回顾接下来的步骤；讨论我们将如何处理问题；以及为你们准备常见问题解答。

接下来，我将把会议交给 ICANN 差旅经理约瑟夫·德·耶稣 (Joseph De Jesus)。

约瑟夫·德·耶稣：

喂。来自世界各地的朋友们，大家好。我是约瑟夫·德·耶稣，我是 ICANN 的差旅经理。非常感谢您参加这次电话会议。

随着我们的差旅计划的不断成熟，我们需要一种与差旅管理公司合作的方式，以便能够跟上我们的差旅需求。那就驱使我们寻找一个新的差旅提供者，能够为我们提供新的解决方案和不同的方法，以便我们发展和改善我们的差旅计划来支持你们 — 我们的选区差旅人员。我们查看了大量的 [听不清] 流程，主要目标是使我们的差旅计划统一且更加有效。

我们的差旅计划，为了找到能够 [听不清] 的最佳差旅管理公司，我们三个主要的 [考虑因素]。这些因素可以概括为服务、成本和灵活性。我们要寻找一家非常重视服务的差旅管理公司，一家了解我们的流程和我们应该如何对待选区差旅人员的看法的差旅公司。我们要寻找一家注重节约成本、了解如何在全球差旅政策与个人喜好之间找到平衡的差旅管理公司。我们要寻找一家可以处理 [多个] 平台并可以处理我们的 [发展]（如不同的时区和支持不同语言）的差旅管理 [公司]。

我们选择 FCM 是因为我们相信它们是适当的候选者，可以帮助我们在仍然提供个性化服务的同时，交付一个统一的差旅计划。此外，它们提供各种服务，能够帮助我们维持和发展我们的差旅计划。

不废话了，我将交给 FCM 的斯科特·雷迪 (Scott Reddie)，更详细地谈一下他所在的组织。

斯科特·雷迪：

谢谢，约瑟夫，大家好。我是斯科特·雷迪，我是 FCM Travel Solutions 的客户经理，负责 ICANN 全球范围内的差旅计划。我非常高兴邀请大家访问我们公司。要提出在全球范围内最适合 ICANN 的计划，需要我们的共同努力。

现在我快速介绍一下 FCM Travel Solutions。我们隶属于一家大型差旅公司。FCM 品牌一年的差旅消费总额价值为 60 亿美元。我们在全球有 500 多个办事处，在全球 92 个国家内有 6,500 位员工。正如我之前提到的，我们隶属于一家名为 Flight Centre Travel Group 的大型差旅母公司。简称为 FCTG。在这个母公司下，我们实际上拥有大

约 30 个不同的差旅品牌，包括批发和零售休闲旅游和商务差旅。你们可以在那张幻灯片中看到，排名前五的品牌代表我们的所有商务差旅品牌，所以 FCM Travel Solutions 是最符合 ICANN 的差旅需求的品牌。

如果您之前没有听说过 FCM Travel，这些是我们在全球范围内负责的其中一些客户。你们将认出一些名字如戴森、家乐氏、富士通、罗伯特博世、宜家家居和我们负责并合作的在全球范围内有广泛差旅计划的多个家用品牌，我们帮助他们实现其差旅目标，正如我们打算为 ICANN 所做的那样。

这是让我们感到非常自豪的一张幻灯片。从 2011 年开始，FCM Travel Solutions 实际上已经获得了全球领先的差旅管理公司奖。基本上，该奖项基于我们卓越的客户服务，我们期待向你们 — ICANN 选区差旅人员 — 提供相同水平的服务。

接下来详细说明一下我们的全球办事处。这张地图代表了我们在全球范围内的 FCM 办事处。下一张幻灯片代表我们与 ICANN 合作设立的预订区域，为的是以当地语言、当地时区、当地货币提供更加区域化的服务，提供高水平的服务和支持。

好的，现在谈谈差旅计划的详细情况。在我们制定差旅计划时我们牢记这些业务目标，我们实际上想要集中在三个核心方面上。首先是服务交付模式。FCM Travel Solutions 有一种非常切合实际的差旅管理方法。我们在全世界范围内以小组为单位运营并将了解您的差旅计划，我们期望更多地了解你们 — 差旅人员。我们集中于确保差旅人员的健康、安全和福利，并已在每个地区设置了专门的服务，确保你们获得高水平的支持 [在向你们提供支持时]。

技术和报告。这是我们认为我们可以改进差旅计划的另一个关键方面，提供一个统一的差旅报告平台，不管在哪里预订差旅。我们可以接受在全球任何办事处预订的差旅，数据将汇集到一个报告平台上，帮助提高差旅计划的整体可见性和透明度。

最后一点是价值。能够提供当时的最低票价始终是非常重要的。我们与代理商合作，战略性地选择航空公司，一会儿我将更加详细地谈到。我们致力于在全球范围内提供 [所获得的] 最佳票价，帮助推动 ICANN 的节约战略，并确保我们从差旅计划中获得最佳回报。

现在我将把发言权交给约瑟夫，具体谈一下你们的新差旅计划有哪些新变化。交给你了，约瑟夫。

约瑟夫·德·耶稣：

谢谢，斯科特。该矩阵很好地显示了新变化和 FCM 可以提供给你们什么。我们现在有六个销售点，这意味着您附近应该有一个 FCM 能够帮助您预订差旅，而在之前我们只有一个销售点。差旅人员现在可以访问区域门户。您可以在 FCM 门户或销售点建立个人资料并提交差旅请求。在门户中创建个人资料后，您可以通过电话、电子邮件联系 FCM 代理商，或使用门户申请差旅。最重要的是，你们知道 FCM 会为您的飞行和差旅提供最佳票价和更多选择。那基本上就是 FCM 提供的新变化。斯科特，发言权交回给您。

斯科特·雷迪：

谢谢，约瑟夫。现在我们只想谈谈区域小组的详细情况，以便让你们知道营业时间和全球范围内的销售点。

首先，我们的爱尔兰小组的开放时间为周一至周五当地时间上午 9:00 至下午 5:30。该办事处讲很多种语言。我们有英语、意大利语、波兰语、德语、埃及语和阿拉伯语。

下一个销售点是迪拜。迪拜小组的工作时间为周日至周四当地时间上午 8:30 至下午 5:30。我们的迪拜办事处可提供英语和阿拉伯语两种语言。

接着是我们的墨西哥销售点，开放时间为周一至周五当地时间上午 8:00 至下午 6:30。你们将能够使用英语和西班牙语与我们的墨西哥顾问交流。

接着是新加坡，开放时间为周一至周五当地时间上午 9:00 至下午 6:00。我们的官方语言为英语。

伊斯坦布尔，开放时间为周一至周五当地时间上午 9:00 至下午 6:00。你们将能够使用英语和土耳其语与我们的伊斯坦布尔办事处交流。

最后，美国办事处的营业时间为周一至周五上午 7:00 至下午 6:00。美国办事处讲英语。

现在来看一下您的差旅计划。下一张幻灯片集中于针对您的差旅计划提供一些非常明确的差旅指南。您为 ICANN 选区差旅预订的任何机票价格应为经济舱票价。关于酒店，ICANN 会议和其他差旅的酒店预订通过 ICANN 选区差旅直接预订。关于指南的完整列表，下面提供了一个链接，每个人都可访问该演示文稿，所以你们可以点击该链接了解更多信息。

关于差旅预订流程，一旦您被确认为获支助的差旅人员，将开始下面的流程。您将收到选区差旅发来的欢迎电子邮件，允许您开始预订您的 ICANN 旅程。您可以从那儿登录到 FCM 差旅门户，并创建和更新您的个人资料。这是非常重要的一点，因为我们需要确保获得正确的信息来帮您预订差旅。您通过我们的 FCM 代理商提交请求，并复制在选区差旅中。您将在那儿与我们当地的 FCM 办事处合作，最终确定您的差旅行程和旅程细节。

接着，我们内部的流程是进行出票前质量控制检查，确保所有预订要素的准确性并符合当时可提供的最低合理票价。最终行程和发票将通过电子邮件发送至差旅人员和选区差旅。最后，旅途中您可以获得 24x7 小时的变更和修改协助，但请注意，一旦已经购买了原机票，所有变更和/或取消费将由您承担。

关于差旅签证，如果您确实需要签证，FCM 将为签证办理提供差旅行程，ICANN 选区差旅将为签证办理提供酒店确认。FCM 将不为您办理签证。在您收到签证（如果需要）之前，FCM 代理商不会出票，他们会在预订流程中索要签证。请确保在 FCM 差旅门户的个人资料下填写有效的签证和护照信息，一会儿我们将讲述如何操作。有关签证流程的更多信息可以在下面的链接中找到。

接下来，差旅文档是什么样子？在这张幻灯片上，你们将看到一个简单的行程。你们将注意到在主题行中，有一个 PDF 格式的发票。这是一个简单的行程，格式可能因订票处不同而稍有不同。但差不多就是与这一个类似的格式并包含相同的内容。

接下来，我们简要说明一下我们如何为 ICANN 的选区差旅人员购买最佳票价。我们有七种不同的方式来购买票价。首先，标准的 [听

不清] 票价，即任何旅行社可以通过 GDS 平台（即全球分销平台，所有航空公司都已将其舱位输入在该平台上）预订的正常票价。

其次，我们有客户协商票价。ICANN 实际上已经协商了一些空乘协议，可用时将在我们的预订系统中提供给您。

接着，我们有 FCM 协商票价。我们的确可以获得一些国际机票的批发票价，当可用时我们也将向您提供这些选择。

下一个是互联网节省票价，即基于网络的票价，可通过互联网销售获得促销票价。

我们考虑票价的下一种方式是创意性出票。我们或许能够在同一架飞机上使用 [代码共享]，获得比以其他方式预定更低的票价。代理商通常会告诉您几个选择，您可以根据可获得的最佳价格选择最佳票价。

最后两个是 Flight-[Center] 协商票价和 FCM 全球网络票价。Flight-[Center] 协商票价来自我们的母公司，其全球消费总量价值 180 亿美元。所以我们获得了大量优惠票价。FCM 全球网络票价是我们通过访问全球不同销售点的舱位系统能够获得的折扣。

下一张幻灯片更加详细地介绍了全球分销系统。我们想说明这个的原因是因为 ICANN 的差旅人员会到世界各地出差，我们想确保你们了解，如果你们在一个系统中进行预订，旅途中对该预订进行的变更、取消或任何其他操作都需要回到最初的订票处完成。例如，如果您在美国预订了行程，您可以看到美国顶部有个 [“Sabre”] 标记。那意味着如果您想更改预订，必须到最初预订的同一订票处进行更改。

与全世界的证券交易所类似，全球范围内有很多个不同的平台。与您看全世界的不同电源插座一样，差旅预订并没有什么不同。全球范围内有很多 GDS 系统，我们用它来为您获得区域和当地最佳的舱位。

接下来是审慎 [义务]。现在我们拥有非常精密的系统，可以显示世界上的高风险和中等风险区域。在做出差旅安排时，请确保通过 FCM 预订，因为那允许我们执行航班监控系统。例如，如果某个国家存在高风险，我们就能够知道您将前往那个高风险国家，我们可能需要让您摆脱困难并到达更安全的地方。比如说，我们预订或取消您的行程。这是我们帮助您避开任何高风险或中等风险国家的方式。所以请确保通过 FCM 预订所有航班。如果没有通过 FCM 预订航班，我们将不会知道您的位置或不能够帮助您。

接下来我们演示一下 FCM 的差旅门户。我们现在要做的仅仅是屏幕共享。所以，[特丽斯塔娜]，如果您不介意的话，我可能要控制屏幕了。如果你们能够确认能看到屏幕，我将从头到尾演示一遍我们的 FCM 差旅门户。

[特丽斯塔娜]·韦伯斯特： 是的，我们能够看到屏幕。

斯科特·雷迪： 很好。这就是 FCM 的差旅门户。每位差旅人员将被分配到一个门户，每个门户将链接到一个订票处。门户旨在确保我们有一个统一的利润管理平台。

我将快速地带大家浏览一下主页和“**Profile**（个人资料）”选项卡，向你们展示可以在哪里填写个人信息和差旅人员偏好，以确保你们能够获得可能的最佳差旅体验。

首先，在主页上，你们将找到你们所链接到的 **FCM** 订票处。您将看到它们的地址和电话号码。这里有该小组的电子邮件链接及其营业时间。您还将看到顾问的姓名，了解您将与谁一起合作。我们没有大型客户服务中心。正如我之前所说，我们在全世界是以小组为单位运营的。您将了解您的旅行社，它们也将了解您。如果您需要在办公时间以后获得协助，您将看到那儿有办公时间以后协助的电话号码，并提供技术支持（如需要）。

主页上的其它有用信息是“**Travel Alerts**（差旅警告）”。这是通过我们的风险管理提供者提供的实时动态，让你们了解世界上发生的与差旅风险有关的所有事情。如果您到具有中等至高风险的地方出差，最好是看一下这里的“**Travel Alerts**（差旅警告）”选项卡。如果需要，您可以点进去查看更多信息。

接着是“**Profile**（个人资料）”选项卡。底部有不同的选项卡。填写这些选项卡很重要。首先是您的基本信息。您只需要填写您护照上的真实姓名（以免在机场时节外生枝）、出生日期、[听不清] 号码（如有）。这只是您的一些简单信息。

接着是“**Travel Preferences**（差旅偏好）”。这是一个非常便利的功能，因为如果您喜欢靠道座位，您可以在这儿选择靠道座位，单击“**Save**（保存）”，这将应用到您的预订请求中，一旦您进行预订，系统将检查是否有靠道座位。那将为您提供获得更喜欢的座位的最好机会。您也可以申请飞机后面或前面、靠近隔板或出口的座

位，并写下餐饮要求。另一个便利的功能是写下您的首选始发机场。这是默认情况下您的出发机场，可以在顾问进行第一次报价时提供帮助。

接着是“**Contact Information**（联系信息）”。如果您希望其他方收到诸如差旅行程或发票等信息，您可以在这儿添加他们的电子邮件地址。您可以选择希望他们收到的信息，单击“**Save**（保存）”，确保您的同事、配偶、朋友或您所希望的任何人都收到您的差旅细节。您可以在这儿添加其他电子邮件，以便他们知道您在哪儿。在这部分中填写电话号码和紧急联系方式也很重要。

Membership Numbers（会员号）。这一个选项卡也很重要。因为 ICANN 中有很多差旅人员在世界范围内出差，我确定他们有很多飞行里数。如果将您的会员号填在这儿，我们将会记录您的频繁飞行信息，并累积您的所有旅程。您只需选择您希望使用哪种会员号，参与哪个航空公司的计划，编号是什么，单击“**Save**（保存）”，那将应用到预订中。

下一点是签证信息。这对 ICANN 差旅人员来说非常重要，因为很多人从一些国家到其他国家旅行可能需要签证。所以，旅行社知道到什么国家需要什么护照很重要。这很直观。只需添加文件类型（如果是签证）、签发地点。可以在这儿添加编号，单击“**Save**（保存）”，信息将保存在那儿。也请确保更新您的签证和护照。

这些是最重要的选项卡，我们需要每个人都填写，确保信息完整和准确，以使预订流程顺利进行，确保将所有飞行常客里程数都累积到您的名下，不会节外生枝、姓名与护照相一致，我们知道您需要什么签证，您的差旅人员偏好是什么。

这就差不多结束了。不过我要提的最后一个功能在主页上，但你们可以通过电话或电子邮件联系 FCM 旅行社。预订行程的另一种很方便的方式是使用页面底部的“Travel Request Form（差旅申请表）”。如果您单击“Travel Request Form（差旅申请表）”链接，它将向下展开，实际上您可以填写您希望的差旅细节（如报价）。您可以 [填写] 时间，想要什么航班，可以在那儿写下其他注释，您的请求将被发送至您当地的或区域 FCM 订票处，它们将回复您进一步报价。

FCM 差旅门户简介到此结束。我希望以上说明清晰易懂。这是一个用户友好的系统。预订差旅的每个人必须在系统上更新其详细信息，才能继续下一步。

现在我将停止共享屏幕，并将发言权交回给 [特丽斯塔娜]。

[特丽斯塔娜]·韦伯斯特：

谢谢。谢谢您为大家演示在线门户。我将进入下一组幻灯片，因为在你们收到欢迎电子邮件时，你们将收到你们所链接到的门户的链接。每个人都将链接到离您所在的地理区域最近的门户，您将获得需要的所有信息以及如何注册的说明。这些信息也在该演示文稿中，我们将在社群维基上公布。我将点进这些幻灯片。随后你们将在社群维基上看到，在收到欢迎电子邮件时，将向您发送注册门户所需要了解的所有信息。当然，如果您有任何问题，我们欢迎您向选区差旅发送电子邮件，我们将回复您的请求。

接下来，您将收到电子邮件，其中包含 FCM 差旅门户的注册链接，即根据地域您被链接到的差旅门户。那将靠近您的居住地，在您所在的时区协助您，对您来说更容易。请注册门户，如果还未注册）。请更新您的个人资料，确保您的所有差旅信息都上传到门户中，包括您的所有差旅偏好、您的详细信息以及最重要的护照和签证信息。

本培训演示文稿或本材料将公布在社群维基页面的差旅支持版块中。供您随时参考。

总结一下今天我们所谈论的内容，我们回顾了 ICANN 的新门户提供者 FCM Travel Solutions。我们概述了他们提供给您的服务；回顾了 ICANN FCM 差旅计划的详细情况；回顾了 FCM 区域办事处的详细情况；回顾了您的差旅计划，并在线演示了差旅门户。讨论了接下来的步骤。

提醒一下，请将问题发送至屏幕上显示的选区差旅电子邮箱，我敢肯定你们知道电子邮件地址。请将有关过渡到 FCM Travel Solutions 的任何问题通过电子邮件发送给我们，或立刻在聊天室中输入您的问题。我们将在线下回答这些问题。

我们将合并两次网络研讨会上收到的所有问题。我们将进行翻译并公布在社群维基的差旅版块中。请给我们一点时间，确保我们汇集所有问题并提供我们认为对你们有用的所有信息，并与我们的团队合作将该信息翻译给你们。再说一次，我们将编制常见问答列表，将其公布在社群维基的差旅版块中。

感谢大家抽空参加今天的会议。我们希望上述信息对您有用。我们期待不久后再次与你们一起出差和合作。

会议到此结束。

斯科特·雷迪： 代表 FCM，我们非常期待帮您管理差旅安排。谢谢。

[特丽斯塔娜]·韦伯斯特： 谢谢。请将您的问题通过电子邮件发送给我们。

[会议记录结束]