
DAVID OLIVE:

Muy bien. Bienvenidos a la actualización del programa de la unidad constitutiva de viajes de la ICANN. Soy David Olive. Soy el vicepresidente para la sección de viajes de la ICANN. Vamos a presentar este seminario web porque hemos estado trabajando para mejorar la experiencia de viaje de la comunidad mediante encuestas para ver de qué manera podemos mejorar los procesos de viajes de la ICANN durante los últimos 18 meses.

Tenemos para compartir con ustedes novedades muy interesantes respecto del programa de viajes de la ICANN. Es decir, una transición hacia un nuevo proveedor de servicios con mayores recursos que nos ayudará a mejorar nuestra planificación de los viajes y la experiencia de los usuarios. El propósito de este seminario web es brindarles toda la nueva información necesaria para este cambio en el programa de viajes y de qué manera también es posible que mejoren su experiencia y que se puedan preparar para la interacción en el futuro con FCM que será nuestro nuevo proveedor. Esperamos que esta información les resulte útil y que también lleven esta información a otros miembros de la comunidad. Con gusto responderemos sus preguntas y esperamos que la experiencia de los usuarios se mejore con este nuevo programa.

Ahora le voy a dar la palabra a Tristana Webster, que nos va a comentar cuál es la agenda o el orden del día de este programa. Adelante, Tristana. Tiene la palabra.

Nota: El contenido de este documento es producto resultante de la transcripción de un archivo de audio a un archivo de texto. Si bien la transcripción es fiel al audio en su mayor proporción, en algunos casos puede hallarse incompleta o inexacta por falta de fidelidad del audio, como también puede haber sido corregida gramaticalmente para mejorar la calidad y comprensión del texto. Esta transcripción es proporcionada como material adicional al archive, pero no debe ser considerada como registro autoritativo.

TRISTANA WEBSTER:

Muchas gracias, David. Muchas gracias. Bienvenidos a todos. Gracias por participar en este seminario web que es una actualización del programa de viajes global de la ICANN. Tenemos interpretación a varios idiomas y también los audios se grabarán. Estas grabaciones estarán disponibles. Toda la información se colocará en la página wiki, en la sección de viajes. Tengan también en cuenta que se pueden conectar telefónicamente también disponemos de una dirección de correo electrónico que es la dirección de la unidad constitutiva de viajes para que ustedes envíen sus preguntas o también lo pueden hacer mediante el chat del Adobe Connect. Allí pueden colocar sus preguntas, las cuales serán enviadas oportunamente al departamento y toda la información aparecerá publicada en la página wiki. También la información de este seminario web será traducida y publicada en la página wiki.

La agenda del día de hoy es la siguiente. Tenemos objetivos de la reunión, luego tenemos el contexto del proyecto del proveedor de servicios nuevo, vamos a brindar un pantallazo general del proveedor de servicios FCM. También vamos a brindarles detalles sobre el programa de viajes de la ICANN y FCM, detalles sobre el equipo regional de FCM, el programa de viaje. Mostraremos un demo en forma online y luego pasaremos a la sesión de preguntas y respuestas que luego se publicarán en la página wiki.

Con respecto a los objetivos de la reunión de hoy. La idea es darles un pantallazo general de esta transición, del nuevo proveedor de servicios de viajes y presentarles la solución de viajes FCM con el nuevo proveedor de la ICANN. También brindarles detalles sobre el programa de viajes de la ICANN y FCM. Hacer una revisión de los detalles, de las oficinas regionales de FCM. Tb hacer una revisión del programa de

viajes, una demostración online y luego hablaremos de los próximos pasos a seguir y nos prepararemos para las preguntas y las respuestas.

Habiendo dicho esto le voy a dar la palabra a Joseph De Jesús quien es el gerente del departamento de viajes de la ICANN.

JOSEPH DE JESÚS:

Buenos días, buenas tardes y buenas noches a todos según la parte del mundo en la que se encuentren. Mi nombre es Joseph de Jesús. Soy el gerente del sector de viajes de la ICANN. Nuestro programa de servicios de viajes continúa creciendo y por lo tanto nos hemos asociado con una compañía de servicios de viaje. El crecimiento que hemos experimentado dio como resultado la búsqueda de un nuevo proveedor que nos permitiera crecer y mejorar nuestro portal de servicios de viaje y realizar diferentes actividades.

Lo que hicimos fue realizar una serie de actividades. Hicimos una búsqueda a nivel global de nuestro proveedor. Teníamos tres objetivos importantes al momento de tener en cuenta el proveedor de servicios. Uno era que fuera orientado a los servicios, que fuera consciente en cuanto a los costos y buscábamos una empresa que entendiese nuestro proceso y que también brindase un servicio personalizado a nuestros usuarios. También que tuviera una conciencia en cuanto a los costos porque sabemos que hay que encontrar un equilibrio entre la política de viaje y las preferencias personales. También buscábamos una compañía que pudiese manejar diferentes plataformas, que pudiese abarcar diferentes husos horarios y canales.

Seleccionamos a FCM porque pensamos que es el proveedor adecuado que nos podría permitir avanzar con nuestro programa de viajes de la ICANN a nivel global y también brindar un servicio personalizado. Ellos cuentan con una serie de servicios que nos ayudarán a crecer en nuestro programa de viaje. Sin más, le voy a dar la palabra ahora a Scott Reddie, representante de FCM, quien nos va a contar un poco más sobre la compañía.

SCOTT REDDIE:

Hola a todos. Muchas gracias, Joseph. Soy Scott Reddie. Represento a la compañía FCM Soluciones de Viajes a nivel global. Con mucho gusto quiero darles la bienvenida a nuestra compañía. Ha sido un gran esfuerzo para diseñar un programa adecuado para la ICANN. Ahora les voy a contar brevemente algo sobre FCM. Somos una compañía a nivel mundial que tenemos un ingreso de 6.000 millones de dólares anuales. Tenemos más de 500 oficinas por todo el mundo. Contamos con una nómina de empleados de más de 6.500 y estamos presentes en más de 90 países, exactamente en 92. Como mencioné anteriormente somos parte de un conjunto de empresas de viaje que pueden ver en la presente diapositiva. Tenemos diferentes compañías que brindan diferentes servicios a nivel corporativo, a nivel personal. Como pueden ver, todas las marcas que están allí representadas representan las marcas corporativas.

Si no han escuchado sobre FCM anteriormente, bueno, aquí tenemos algunos de nuestros clientes a nivel global, como por ejemplo puede ser Fujitsu, Kellogs, Dyson, Bosch. Es decir, son empresas que tienen programas de viajes a nivel mundial, bastante costosos. Nuestro objetivo

es asegurarnos de poder ayudarlos a cumplir con sus objetivos y programas.

En esta diapositiva queremos mostrar algo que nos hace sentirnos orgullosos y son los premios que hemos recibido a nivel mundial. Básicamente, este premio se basa en la excelencia del servicio al cliente. Nuestro objetivo también es poder brindar este servicio a la unidad constitutiva de viajes de la ICANN. Vamos a darles un poco más de información en cuanto a nuestra ubicación en todo el mundo. Este mapa representa la ubicación de nuestras oficinas en todo el mundo. En esta otra diapositiva pueden ver las oficinas regionales de FCM para la ICANN. Aquí vamos a brindar un servicio más regionalizado, teniendo en cuenta las monedas locales, los husos horarios y los idiomas.

Hablemos ahora de los detalles del programa de viajes de la ICANN. Teniendo en cuenta estos objetivos en mente, lo que queríamos hacer es focalizarnos en tres áreas fundamentales. Una era el modelo de prestación de servicios. Tenemos un enfoque muy práctico para la gestión de viajes en todo el mundo. Tenemos un programa de viaje y la idea es brindarle seguridad al viajero. Luego garantizar el bienestar del viajero, su seguridad y también contamos con un alto nivel de apoyo.

Bien, el segundo objetivo es la tecnología y el procesamiento de informes. Contamos con diferentes procesos tecnológicos, diferentes plataformas que nos permiten hacer un seguimiento de las reservas que realizan los viajeros en todo el mundo. Esto se hace a través de una plataforma que nos permite mejorar la visibilidad y la transparencia en relación al programa de viajes en general. El último punto que tuvimos en cuenta fue la proposición de valor. Esto está en línea con diferentes

estrategias y nos focalizamos en las mejores tarifas en todo el mundo para poder ayudar o contribuir con la ICANN al cumplimiento de su política y también garantizar que puedan obtener el mejor valor en cuanto a su programa de viaje.

Ahora le voy a dar la palabra nuevamente a Joseph para que nos cuente qué es lo nuevo dentro de este programa de viaje.

JOSEPH DE JESÚS:

Muchas gracias, Scott. Esta diapositiva muestra lo que la nueva compañía les puede brindar. Como ustedes pueden ver, habrá un portal centralizado online. Esto quiere decir que tendrán un portal para poder acceder, habrá agentes dedicados donde ustedes pueden enviar la información o requerir información. Pueden contactar a esos agentes mediante correo electrónico o por vía telefónica cuando están viajando. Lo interesante con FCM es que tendrán también más opciones en cuanto a los vuelos. Esta es una buena novedad. Ahora le doy la palabra nuevamente a Scott.

SCOTT REDDIE:

Bien, gracias, Joseph. Ahora voy a contarles un poco sobre los detalles del equipo regional de FCM. Tenemos oficinas operativas en Irlanda que están abiertas de lunes a viernes, de 9:00 AM a 5:30 PM, hora local. Aquí se manejan varios idiomas. Por ejemplo, inglés, italiano, polaco, alemán, egipcio y árabe e hindi si se requiere. El siguiente punto de venta está ubicado en Dubái. El horario de trabajo es de domingo a jueves, de 8:30 AM a 5:30 PM, hora local. Los idiomas de trabajo son el inglés y el árabe. A continuación tenemos puntos de venta en México. Las horas de

trabajo son lunes a viernes de 8:00 AM a 6:30 PM hora local. Los idiomas de trabajo son inglés y español. La siguiente oficina se ubica en Singapur. El horario de trabajo es de lunes a viernes, de 9:00 AM a 6:00 PM hora local. El idioma oficial aquí es el inglés. Otro punto de venta se ubica en Estambul, de lunes a viernes, de 9:00 AM a 6:00 PM hora local y los idiomas son inglés y turco. Finalmente, en los Estados Unidos tenemos agentes que trabajan de lunes a viernes de 7:00 AM a 6:00 PM hora local y el idioma oficial de trabajo es el inglés.

Ahora les voy a contar un poco sobre su programa de viaje. Esta diapositiva se centra en las pautas de viaje de este programa porque, por cierto, es bastante directa. Se realiza una reserva de los vuelos. Todos los vuelos serán en clase económica. En cuanto al hotel, serán las reservas a las reuniones de la ICANN. Las demás reservas se realizan a través de la unidad constitutiva de viajes de la ICANN. Aquí, si quieren consultar la totalidad de las pautas, pueden hacer clic en el enlace y allí tendrán la información necesaria.

En cuanto al proceso de reserva de viajes. Una vez que ustedes pasan a ser un viajero ya confirmado pueden ver lo siguiente. Van a recibir un email de bienvenida de la unidad constitutiva de viaje de la ICANN, lo cual les permitirá comenzar su proceso de reserva en el programa ICANN Travel o programa de viajes de la ICANN. Van a ingresar en el portal de FCM y crear o actualizar su perfil. Van a poder enviar luego su solicitud de viaje a FCM y copiarlo a la unidad constitutiva de viajes. Se trabajará con FCM y la oficina local para finalizar el itinerario de viaje. Habrá una verificación previa a la emisión del ticket de control de calidad. Cuando esto esté completo, se garantizará la exactitud de todos los elementos

de la reserva y que estos estén alineados con los datos brindados y con las menores tarifas ofrecidas.

También habrá un itinerario final y una factura que se enviará a la unidad constitutiva de viajes y a la persona que viaje. Habrá asistencia disponible las 24 horas, los 7 de días de la semana para cualquier cambio o enmienda, pero tengan en cuenta que todos los cambios que se realicen después de la emisión del pasaje quedarán a cargo del viajero.

En cuanto al tema de las visas, si uno requiere una visa, FCM brindará el itinerario de viaje para la solicitud de esa VISA y la unidad constitutiva de viajes de la ICANN será quien brinde la información con respecto al hotel para el mismo fin. FCM no va a procesar la visa por ustedes y los agentes de FCM tampoco emitirán el ticket hasta que no se haya recibido la visa que se requiere. Incluyan cualquier visa que tengan válida o información de pasaporte en el portal de FCM. Si necesitan más información, pueden acceder al link que se encuentra en esta diapositiva.

¿Cuáles son los documentos de viaje que se requieren? Aquí vemos un ejemplo de un itinerario. Verán que recibirán un correo electrónico y también recibirán un archivo en formato PDF. El formato puede variar pero básicamente tendrán todos el mismo formato, el que se presenta en esta diapositiva y también el mismo contenido o contenido similar. Ahora voy a contarles brevemente de qué manera se obtienen las mejores tarifas para la unidad constitutiva de viajes de la ICANN. Aquí tenemos las tarifas más bajas. El primer tipo de tarifas es el estándar de IATA que se puede hacer a través de la plataforma de GDS.

La siguiente es la que está negociada con el cliente. La ICANN tiene contratos negociados que van a estar disponibles. La siguiente sería la

tarifa negociada por FCM. Tenemos acceso a todos los tickets internacionales y luego vamos a ofrecer las opciones más convenientes. Luego tenemos las tarifas por Internet. Aquí hablamos de tarifas promocionales que se obtienen a través de Internet o que se distribuyen a través de Internet. Luego tenemos una opción que es la emisión de tickets en forma creativa. En este caso, uno puede obtener una tarifa mucho más baja y en este caso el agente se contactará con ustedes y les brindará dos opciones en las cuales ustedes elegirán cuál les resulta más apropiada. Las últimas dos son las tarifas negociadas según el vuelo, centradas en el vuelo y las tarifas de la red global de FCM. Nosotros tenemos acceso a nivel global a mucha información y a diferentes tarifas. Cuando podemos acceder a un punto de venta u obtener descuentos, podemos hacerlo accediendo a nuestro inventario a nivel global.

En la próxima diapositiva les voy a dar información sobre los sistemas de distribuciones globales. Quiero explicar esto porque hemos viajado y la ICANN viaja por todo el mundo y la idea es que tengan en claro que se puede hacer una reserva en un sistema, las modificaciones se pueden hacer sin necesidad de volver a la oficina en la que se hizo originalmente la reserva. Por ejemplo, si uno hace una reserva en América del Norte y quiere hacer un cambio, lo puede hacer. Aquí vemos diferentes plataformas que se utilizan en todo el mundo. Hay diferentes parámetros y hay muchos sistemas de distribución global o GDS para acceder al inventario de reservas.

Luego tenemos el tema de la obligación de asistencia. Tenemos un sistema bastante sofisticado para mostrarles cuáles son las áreas de alto o de mediano riesgo alrededor del mundo. Ustedes pueden hacer una

reserva a través del sistema de FCM y esto les da acceso a un sistema de monitoreo como, por ejemplo, si hay un riesgo determinado en un país o si van a ingresar a un país que tiene ciertos conflictos. Nosotros hacemos la reserva o si se cancela el viaje, nuestra compañía los puede ayudar a solucionar cualquier cuestión que surja en un país de riesgo mediano o de alto riesgo.

Bien, ahora vamos a ver una demostración para poder ingresar al portal de FCM. Aquí vemos lo que sería una pantalla. Yo voy a compartir con ustedes mi pantalla para que podamos ver de qué manera se puede ingresar al portal. Por favor, ¿podrían confirmar que pueden ver todos la pantalla? Deberíamos estar en el portal de FCM. Todos deberían ver esa pantalla.

TRISTANA WEBSTER:

Sí, podemos ver la pantalla. Adelante.

SCOTT REDDIE:

Este sería el portal de FCM y aquí pueden ver cuál es la oficina donde se realiza la reserva. El objetivo de este portal es garantizar tener una plataforma única o unificada. Cuando uno va a la página principal se puede allí ingresar toda la información personal en el perfil y todas las preferencias de viaje.

En primer lugar accedemos a la página de inicio. Allí vamos a tener los datos de la oficina donde se realiza la reserva o la oficina principal. Van a ver los datos como por ejemplo número telefónico y un correo electrónico y también el horario de atención. También verán los nombres de las personas con las que están trabajando. Por ejemplo, si

requieren asistencia fuera del horario comercial también hay un número telefónico al cual pueden llamar con un código de acceso y también tienen información sobre soporte técnico en caso de que sea necesario.

Aquí también vemos a la derecha información útil. Son alertas de viaje donde pueden ustedes ver qué sucede en diferentes partes del mundo. Por ejemplo, si van a viajar a un país de riesgo mediano o de riesgo alto, pueden ver en estas alertas de viaje información que les pueda resultar necesaria. El siguiente paso entonces es completar el perfil. Aquí verán que hay diferentes solapas que van a completar. En primer lugar, tienen información básica. Aquí tenemos que completar la información con el nombre tal como consta en el pasaporte. Con un solo nombre si tienen dos nombres. Luego, en la segunda solapa, van a colocar sus preferencias de viaje. Esto es algo bastante útil porque por ejemplo si ustedes quieren elegir por ejemplo el pasillo al viajar, lo pueden hacer. Lo eligen. Luego guardan esta opción y esto se toma en cuenta al momento de procesar la solicitud de viaje.

Una vez que se hace la reserva se van a hacer búsquedas teniendo en cuenta estas preferencias para poder brindarles estos servicios. Ustedes por ejemplo pueden decidir si quieren el pasillo, como dije anteriormente, si quieren estar en la parte delantera del avión, en la parte trasera. También pueden colocar aquí el aeropuerto de salida preferido. Esto también les ayudará a los agentes de viaje a hacer las reservas cuando ustedes tengan una solicitud de viaje.

Luego tenemos información de contacto. Aquí pueden colocar la dirección de correo electrónico, pueden también decir cuál es el correo

electrónico en el cual quieren recibir el itinerario, pueden agregar también direcciones de correo adicional, entre otras cosas. También muy importante que completen con los números telefónicos y los contactos de emergencia.

Luego tenemos aquí los números de membresía. Esta es una solapa bastante importante porque ustedes son viajeros frecuentes. Seguramente han acumulado muchísimas millas y si colocan los números de membresía aquí, aquí pueden poner la información de viajero frecuente y luego se les mostrará cuáles son las millas que llevan acumuladas. Ustedes aquí pueden elegir cuál es la aerolínea que prefieren, cuál es el número y luego guardar los cambios realizados.

El siguiente punto tiene que ver con el pasaporte y las visas. Esto es muy importante para quienes viajan dentro de la ICANN porque van a muchos países y hay muchos países que pueden requerir una visa para poder entrar a este país. Es importante completar aquí con esta información. Allí van a ver si tienen una visa, van a colocar allí los números de la visa, el país, etc. Por favor, tengan actualizadas sus visas y sus pasaportes.

Esas son las solapas más importantes. Son todas las solapas que tienen que completar para poder ingresar al proceso de reserva de tickets de avión y también para garantizar que no haya ninguna complicación ni ningún error en la emisión de los pasajes y también que se puedan tener en cuenta sus preferencias. Una cosa que me olvidé de mencionar es lo siguiente. En la página principal ustedes tienen allí la oficina y tienen un correo electrónico pero también se pueden contactar con el agente de viaje completando un formulario de solicitud de viaje. Si es

así, hacen clic en el enlace que aparece en pantalla y allí se desplegará toda la información que ustedes necesitan completar para poder enviar el formulario. Por ejemplo, los detalles de la fecha de partida y fecha de llegada y comentarios adicionales. Esto se envía a la oficina regional [...] en el sistema.

Ahora voy a dejar de compartir mi pantalla y voy a continuar con el resto de la presentación.

TRISTANA WEBSTER:

Muchísimas gracias por la presentación. Ahora les voy a contar lo siguiente. Cuando ustedes reciban su correo electrónico de bienvenida van a recibir también un enlace que les va a dar la bienvenida al portal. Van a tener toda la información necesaria al igual que las instrucciones para registrarse. Esto estará contenido en esta presentación que vamos a publicar en la página wiki. Toda esta información, como dije, va a estar disponible en la página wiki para que ustedes puedan realizar el ingreso al portal una vez que hayan recibido este correo electrónico de bienvenida. Por supuesto, si tienen alguna pregunta, con gusto lo pueden enviar a la unidad constitutiva de viajes y rápidamente procederemos a responder a esas preguntas.

Los siguientes pasos son: Recibirán un correo electrónico con un link de registro al portal de viajes de FCM. Por favor, regístrense, si no lo han hecho ya. Actualicen también allí su perfil y toda la información de viaje. Como dije anteriormente, es importante actualizar el portal para que toda la información y los detalles y preferencias de viaje queden registrados. Por supuesto, lo más importante es colocar correctamente la información del pasaporte y de la visa. Estos materiales del seminario,

los seminarios de capacitación estarán publicados en la página wiki, en la sección de soporte de viaje.

Bien, para resumir lo que hemos visto hoy, podemos decir que hemos hablado del nuevo proveedor de viajes de la ICANN y de las generalidades del proveedor FCM. Hemos revisado los detalles del programa de viaje de la ICANN y FCM. Hemos revisado los detalles de las oficinas regionales. También hemos visto el programa de viaje. Hemos mostrado un demo para ingresar al portal y también hemos llegado a la parte de preguntas y respuestas. En cuanto a las preguntas, lo que vamos a hacer es brindarles un correo electrónico que es el correo electrónico de la unidad constitutiva de viajes a la cual ustedes podrán enviar sus consultas o sus inquietudes. O bien, lo que pueden hacer es ingresar sus preguntas ahora en el chat. Lo que nosotros vamos a hacer es responderlas luego porque todas estas preguntas que surjan de los seminarios van a ser tomadas en cuenta y serán traducidas y publicadas en la página wiki.

La idea es que ustedes envíen preguntas para que nosotros podamos compilarlas y podamos responderlas brindándoles toda la información que sea necesaria y que estas respuestas también puedan ser traducidas para que estén disponibles. Como dije anteriormente, vamos a compilar estas preguntas y las respuestas y las vamos a colocar en la página wiki. Habiendo dicho todo esto, les agradecemos por su participación en el día de hoy. Esperemos que esta llamada les haya resultado de utilidad. Esto concluye nuestra reunión. Muchas gracias.

[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]