

**ДЭВИД ОЛИВ (DAVID OLIVE):** Приветствую всех присутствующих на заседании, посвященном докладу о программе поддержки командировок ICANN. Меня зовут Дэвид Олив. Я старший вице-президент ICANN по вопросам разработки политики. Мы представляем вам наш сегодняшний вебинар в партнерстве с отделом организации командировок. Как вам известно, мы много работали над усовершенствованием организации командировок для сообщества, последние 18 месяцев мы проводили различные исследования и старались как-то оптимизировать инструменты и процедуры, которыми пользуется ICANN.

Недавно мы получили крайне воодушевляющие новости, касающиеся организации командировок в ICANN, которыми мы хотели бы поделиться с вами. Смена поставщика услуг, связанных с командировками, на организацию с более обширными ресурсами позволит улучшить весь процесс планирования и оформления заказов для выделенных участников, которым предоставляется поддержка.

Цель сегодняшнего вебинара — предоставить вам всем новую информацию об этих изменениях в том, что касается поддержки командировок, в том числе подробные сведения о том, каким образом это должно улучшить организацию с точки зрения командировочных и как можно эффективно подготовиться к будущему взаимодействию с нашим новым поставщиком услуг — компанией FCM.

---

*Примечание: Ниже приведен результат преобразования аудиофайла в текстовый документ или документ формата Word. Хотя эта расшифровка максимально точна, в некоторых местах она может оказаться неполной или неточной из-за плохой слышимости и грамматических исправлений. Она публикуется как вспомогательный материал к исходному аудиофайлу, но ее не следует рассматривать как аутентичную запись.*

Я надеюсь, что вы найдете эту информацию полезной. Пожалуйста, помогите нам распространить эти сведения о предлагаемых новых возможностях в вашем сообществе, потому что мы надеемся улучшить организацию командировок для всех членов сообщества.

Сейчас я хочу передать слово [Тристане] Уэбстер (Tristana Webster), которая пройдет по повестке нашего сегодняшнего заседания и прочих компонентах этой программы. [Тристана], вам слово. Большое спасибо.

[ТРИСТАНА] УЭБСТЕР: Спасибо, Дэвид. Приветствую всех. Спасибо, что присоединились к нам сегодня, чтобы ознакомиться с новой информацией о программе поддержки командировок ICANN. Наша телеконференция записывается, также ведется запись всех линий с синхронным переводом. Эта запись будет доступна после завершения нашего заседания, когда мы опубликуем материалы на wiki-странице командировок сообщества.

Имейте в виду, что мы отключили входящий звук для всех телефонных линий. Если у вас есть вопросы, мы просим вас присылать их по электронной почте на адрес отдела организации командировок или же в чате Adobe Connect, а мы соберем все вопросы воедино и подготовим документ с ответами на часто задаваемые вопросы, который будет опубликован на wiki-странице сообщества, чтобы с ним можно было ознакомиться после нашего совещания. Таким образом, ответы на все вопросы, заданные в ходе сегодняшнего

вебинара, будут предоставлены в режиме оффлайн после завершения совещания.

Наша повестка дня на сегодня предполагает, что мы поделимся с вами целями нашей встречи, предоставим вам информацию о предыдущих проектах, реализованных нашим новым поставщиком услуг, расскажем вам в общих чертах о компании FCM Travel, представим подробные сведения о программе организации командировок ICANN с компанией FCM Travel, а также предоставим вам данные о представительствах FCM в ваших регионах, а также о вашей программе поддержки командировок, продемонстрируем в режиме онлайн пример использования портала для командировок и обсудим дальнейшие действия, вопросы и список ответов на часто задаваемые вопросы.

Я еще раз повторю, что цели нашего сегодняшнего заседания — это рассказать о смене поставщика услуг, связанных с командировками, представить нового поставщика услуг ICANN компанию FCM Travel Solutions, представить подробные сведения о программе организации командировок ICANN с компанией FCM Travel, предоставить данные о представительствах FCM в ваших регионах, а также о вашей программе поддержки командировок, продемонстрировать в режиме онлайн пример использования портала для командировок, рассмотреть дальнейшие действия, обсудить работу с вашими вопросами и подготовить для вас список ответов на часто задаваемые вопросы.

На этом я передаю слово руководителю отдела организации командировок ICANN Джозефу де Хесусу (Joseph de Jesus).

**ДЖОЗЕФ ДЕ ХЕСУС:** Здравствуйте. Доброе утро, добрый день и добрый вечер всем, в какой бы части света вы ни находились. Меня зовут Джозеф де Хесус, я руководитель отдела организации командировок ICANN. Спасибо вам за участие в нашей конференции.

Поскольку наша программа поддержки командировок достигла определенного уровня зрелости, у нас возникла необходимость установить партнерские взаимоотношения с какой-то компанией, специализирующейся на организации поездок, которая отвечала бы тем потребностям, которые мы испытываем в области организации командировок. Это вынудило нас начать поиск нового поставщика услуг в области организации командировок, который мог бы предложить нам новые решения и какой-то новый подход, на основе которого мы могли бы развивать и совершенствовать нашу программу поддержки командировок для вас, членов наших постоянных структур. Мы прошли через процесс тщательного [неразборчиво], руководствуясь главной целью — вывести нашу программу поддержки командировок на новый уровень и повысить ее эффективность.

В нашей программе поддержки командировок у нас было три основных [артефакта] для нашего поиска лучшей компании, специализирующейся на организации поездок, которая бы [неразборчиво]. Это можно кратко сформулировать как услуги, стоимость и гибкость. Мы искали туристическую компанию,

---

которая была бы в высшей степени ориентирована на обслуживание клиентов, которая понимала бы наши процессы и наше видение того, как должны обслуживаться члены наших структур в командировках. Мы искали туристическую компанию, которая понимала бы важность оптимизации затрат, которая знала бы, как найти баланс между политикой в отношении командировок и личными предпочтениями. Мы искали туристическую [компанию], которая могла бы работать с [разными] платформами и была бы способна подстроиться под наш [рост], с учетом разных часовых поясов и поддержки разных языков.

Мы выбрали компанию FCM, поскольку мы считаем, что это именно тот кандидат, который может помочь нам реализовать действительно глобальную программу поддержки командировок, обеспечив при этом индивидуальный подход к обслуживанию. Кроме того, эта компания предоставляет целый ряд услуг, которые могут быть полезны для нас в поддержании и развитии нашей программы поддержки командировок.

Я не буду больше об этом распространяться, а просто передам слово Скотту Редди (Scott Reddie) из компании FCM, который подробнее расскажет о своей организации.

СКОТТ РЕДДИ:

Спасибо, Джозеф, и привет всем. Меня зовут Скотт Редди, я представляю компанию FCM Travel Solutions, в которой я отвечаю за взаимодействие с корпоративным клиентом ICANN и за ее программу поддержки командировок в глобальных

масштабах. Я очень рад возможности приветствовать вас от имени нашей компании. Мы сотрудничали в рамках усилий, направленных на создание программы, которая наилучшим образом подходила бы ICANN для работы по всему миру.

Теперь в двух словах о компании FCM Travel Solutions. Мы являемся частью другой, более крупной туристической компании. Бюджет только бренда FCM составляет около 6 млрд долларов США в год. У нас есть свыше 500 представительств по всему миру, 6500 человек персонала в 92 странах. Как я уже сказал, мы являемся частью другой, более крупной родительской туристической компании, которая называется Flight Centre Travel Group. Сокращенно это FCTG. В рамках этой родительской компании у нас на самом деле есть около 30 различных брендов в сфере туризма, это касается как отдыха и развлечений, так и корпоративных разъездов, как розничного рынка, так и оптовых операций. Пять ведущих брендов, которые вы можете видеть на этом слайде, это все наши корпоративные бренды, поэтому FCM Travel Solutions — это именно тот бренд, который в наибольшей степени отвечает потребностям ICANN в том, что касается командировок.

Если вы не слышали о компании FCM раньше, вот некоторые из наших клиентов, с которыми мы работаем в глобальном масштабе. Вам наверняка знакомы такие имена, как Dyson, Kellogg's, Fujitsu, Robert Bosch, IKEA — эти бренды знакомы всем, и у этих компаний есть обширные программы командировок по всему миру, которыми мы и занимаемся, наше партнерство заключается в том, чтобы гарантировать

---

помощь им в том, что касается стоящих перед ними задач, связанных с разъездами, и это именно то, что мы планируем сделать для ICANN.

Вот этот слайд — это то, чем мы очень гордимся. Компания FCM Travel Solutions на самом деле побеждала в категории Ведущая мировая компания в области управления путешествиями, начиная еще с 2011 года. По сути, в основе этой награды лежит высочайший уровень, который мы демонстрируем в обслуживании наших клиентов, и мы будем рады предоставить такой же уровень обслуживания и вам, то есть участникам программы поддержки командировок ICANN.

Чуть подробнее о наших представительствах по всему миру. На этой карте показаны офисы FCM по всему земному шару. На следующем слайде показаны регионы бронирования, которые мы определили в сотрудничестве с ICANN, чтобы предложить услуги, в большей степени адаптированные к конкретным регионам, то есть к местным языкам, часовым поясам, валютам, а также чтобы обеспечить просто высокий уровень обслуживания и поддержки.

Хорошо, теперь перейдем к деталям программы командировок. Когда мы разрабатывали программу поддержки командировок, мы исходили из следующих бизнес-целей, мы на самом деле хотели сосредоточиться на трех основных областях. Во-первых, это модель предоставления услуг. Компания FCM Travel Solutions исповедует очень практичный подход к управлению командировками. Мы работаем небольшими группами по всему миру, мы познакомимся

---

подробнее с вашей программой командировок и будем рады познакомиться подробнее и с вами, то есть с теми людьми, которые будут участвовать в этой программе. Мы сосредоточимся на том, чтобы обеспечить безопасность, здоровье и благополучие путешественников, поэтому мы организовали выделенное обслуживание отдельно для каждого региона, чтобы гарантировать вам высочайший уровень поддержки [когда вам понадобится предоставление этой услуги].

Технологии и отчетность. Это еще одна ключевая область, в которой, как нам кажется, мы можем усовершенствовать эту программу командировок за счет использования единой глобальной платформы отчетности о поездках, независимо от того, где именно эта поездка была заказана и оформлена. Заказать поездку можно в любом из наших офисов по всему миру, при этом все данные будут стекаться в единую централизованную систему отчетности, что позволит повысить заметность и прозрачность программы командировок в целом.

Последний пункт — это стоимость. Всегда важно иметь возможность обеспечить самый низкий тариф на данный момент. Мы работаем с нашими агентами над заключением стратегического партнерства с авиакомпаниями, я через минуту объясню это подробнее. Мы сосредотачиваем наши усилия над тем, чтобы обеспечить [приобретение] билетов по самым низким тарифам по всему миру, что помогло бы ICANN в ее программе экономии средств и позволило бы обеспечить наилучшее соотношение цена-качество для программы командировок.

---



Сейчас я просто передам слово Джозефу, который сможет конкретно объяснить, что нового будет реализовано в вашей новой программе поддержки командировок. Вам слово, Джозеф.

**ДЖОЗЕФ ДЕ ХЕСУС:** Спасибо, Скотт. В этой таблице наглядно показаны новые возможности и то, что компания FCM может вам предложить. Сейчас у нас есть шесть точек продаж, а это значит, что рядом с вами должно находиться какое-то представительство FCM, которое может помочь вам оформить заказ, тогда как раньше у нас был только одна такая точка. Теперь путешественники получают доступ к региональным порталам. У компании FCM есть порталы или точки продаж, в которых вы можете настроить свой профиль и направлять свои заявки, связанные с разъездами, прямо туда. Создав свой профиль на этом портале, вы можете обратиться к представителю FCM по телефону, по электронной почте или с помощью этого портала и подать заявку на свои билеты. Что еще более важно, с компанией FCM вы можете быть уверены в том, что вам будут предоставлены лучшие тарифы и лучшие возможности для вашего рейса и направления. Это, по сути, то, что нового может предложить компания FCM. Возвращаемся к вам, Скотт.

**СКОТТ РЕДДИ:** Спасибо, Джозеф. Я сейчас хочу просто коснуться данных региональных представительств, чтобы вы знали, какие точки продаж в какое время работают по всему миру.

---

Во-первых, наше представительство в Ирландии работает с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:30 по местному времени. В этом представительстве говорят на множестве разных языков. Мы поддерживаем английский, итальянский, польский, немецкий и египетский арабский.

Следующая точка продаж у нас в Дубае. Представительство в Дубае работает с воскресенья по четверг с 8:30 до 17:30 по местному времени. В Дубайском представительстве говорят по-английски и по-арабски.

Далее, наше представительство в Мехико работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:30 по местному времени. С нашими консультантами в Мехико можно общаться на английском и испанском языках.

Далее, Сингапур работает с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 по местному времени. Официальный язык у нас английский.

Стамбул работает с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 по местному времени. С нашим представительством в Стамбуле можно говорить на английском и турецком языках.

И, наконец, наше представительство в США работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 18:00 по местному времени. Языком нашего представительства в США является английский.

Теперь давайте взглянем на вашу программу командировок. Следующий слайд посвящен некоторым правилам, которые

касаются вашей программы поддержки командировок, здесь все просто и понятно. Все билеты, приобретаемые в рамках программы поддержки командировок ICANN, должны быть в эконом-класс. Что касается отелей, бронирования отелей на время проведения конференций ICANN и других мероприятий, то эти заказы оформляются непосредственно через отдел организации командировок ICANN. Там внизу ссылка на полный список наших правил, доступ к этой презентации будет у всех, так что вы можете просто воспользоваться этой ссылкой, чтобы получить более подробные сведения.

Что касается процесса бронирования билетов, то после регистрации в качестве участника программы поддержки командировок процедура выглядит следующим образом. Вы получите по электронной почте приветственное сообщение от отдела организации командировок, после чего вы сможете начать бронирование билетов для вашей поездки в рамках мероприятий ICANN. Из этого сообщения вы сможете перейти на портал путешествий FCM и создать или обновить свой профиль. Это очень важный момент, поскольку для оформления билетов для вас нам нужно располагать точными данными о вас. Вы подаете свою заявку через наши агентства FCM и направляете копию в отдел организации командировок. С этого момента вы будете работать с нашим местным представительством FCM, вы окончательно укажете маршрут, даты вашей поездки и т. п.

Затем перед оформлением билетов у нас выполняется наша внутренняя процедура проверки и контроля качества, которая позволяет обеспечить точность всех данных бронирования и

---

выбрать самый низкий тариф из доступных на этот момент. После этого итоговый билет и счет будет направлен пассажиру и в отдел организации командировок. И наконец, когда вы уже будете в дороге, вы сможете воспользоваться круглосуточной поддержкой, если вам нужно будет что-то изменить, только, пожалуйста, имейте в виду, что с вас будет удерживаться плата за все изменения или отмену бронирования после приобретения первоначального билета.

Что касается виз в разные страны, если вам нужна виза, компания FCM предоставит вам копию заказа бронирования для подачи в пакете документов для получения визы, а отдел организации командировок ICANN предоставит подтверждение бронирования отеля для получения визы. Компания FCM не может оформить получение визы за вас. Агенты FCM не станут оформлять ваши билеты до тех пор, пока вы не получите нужные вам визы. Вас могут спросить об этом в процессе бронирования. Обязательно укажите всю необходимую информацию о визах и данные паспорта в своем профиле на портале FCM, мы сейчас рассмотрим, как это делается. Более подробные сведения о процессе оформления визы см. по ссылке ниже.

Итак, на что похожи документы для командировки? На этом слайде вы можете видеть пример заказа билетов. Обратите внимание на строку темы, вы увидите счет в формате PDF. Это образец заказа, в разных агентствах формат документа может несколько отличаться. Однако сам документ будет примерно такого формата с примерно таким содержанием.

Далее, мы сейчас кратко расскажем о том, как мы приобретаем билеты для участников программы командировок ICANN по самым низким тарифам. У нас есть семь различных способов приобретения авиабилетов. Во-первых, это стандартные тарифы [неразборчиво], то есть это обычные тарифы, билеты по которым может оформить любой агент через платформу GDS, это глобальная платформа распределения билетов, в которую передают свои данные все авиакомпании.

Затем у нас есть тарифы, устанавливаемые в результате клиентских договоренностей. На самом деле ICANN договорилась о заключении ряда договоров в некоторыми авиакомпаниями, эти билеты будут доступны в нашей системе бронирования и вы сможете ими воспользоваться, если они будут в наличии на нужные вам даты.

Затем у нас есть тарифы, устанавливаемые в результате договоренностей компании FCM. У нас есть определенный доступ к оптовым тарифам на билеты по международным направлениям, так что мы будем предлагать вам эти варианты, если они будут в наличии.

Затем у нас есть тарифы интернет-распродаж, то есть это специальные акционные тарифы, которые предлагаются в рамках различных рекламных акций на разных веб-сайтах.

Следующий способ находить выгодные тарифы — это т. н. творческий поиск. Для какого-то рейса мы можем приобрести билет на тот же самолет у другой авиакомпании, которая продает билеты на этот совместный рейс [т. н. код-шеринг], и это может получиться дешевле, чем при заказе у основной

---

авиакомпания, выполняющей рейс. То есть обычно агент предлагает покупателю несколько вариантов, а вы уже можете выбирать лучшие билеты, исходя из оптимальных для вас вариантов цены.

Последние два варианта — это билеты на основе [централизованных] договоренностей и билеты всемирной сети FCM. Билеты на основе [централизованных] договоренностей — это билеты от нашей родительской компании, которая располагает глобальным бюджетом в 18 миллиардов долларов США. Это дает нам возможность пользоваться тарифами с большими скидками. Билеты всемирной сети FCM — это билеты со скидками, которые мы получаем через разные точки продаж по всему миру, работая с их базами данных.

Вот на следующем слайде вы можете видеть несколько более подробную информацию о глобальной системе распределения билетов. Почему мы хотим все это объяснить — потому что ICANN поддерживает командировки по всему миру, и мы хотим, чтобы всем было понятно, что если сделать бронирование в одной системе, то все изменения, отмена бронирования, все остальное, что можно сделать с этим бронированием — все это можно сделать через тот же офис, в котором было оформлено первоначальное бронирование. К примеру, если вы забронировали билеты в США, то вы можете увидеть флажок в том месте, где сказано, [кто сохранил], над США. Это значит, что если вы захотите изменить этот заказ, его нужно будет изменить в том же представительстве, в котором был сделан первоначальный заказ.

---

Это похоже на международные операции с ценными бумагами, для которых в мире существует множество различных платформ. Подобно тому, как в разных странах мира вы сталкиваетесь с разными типами розеток электросети, аналогичным образом дело обстоит и с бронированием билетов. По всему миру существует множество систем GDS, которыми мы пользуемся для доступа к самым выгодным региональным и местным билетам для ваших поездок.

Дальше у нас [обязанность] соблюдать осторожность. Сейчас у нас есть довольно сложные системы, которые показывают зоны высокого и среднего риска в мире. Когда вы оформляете заказ билетов для своей поездки, обязательно делайте это через FCM, потому что так мы можем поддерживать работу нашей системы мониторинга рейсов. К примеру, если в той или иной стране существует высокий риск, мы будем знать, что вы направляетесь в эту страну с высоким уровнем риска, то есть нам может понадобиться вывезти вас в более безопасное место. Мы забронируем для вас билеты или отменим вашу поездку, например. Таким образом мы сможем помочь доставить вас из страны с высоким или средним уровнем риска. Так что, пожалуйста, обязательно бронируйте все билеты только через компанию FCM. Если вы оформите свои билеты не через компанию FCM, мы не будем знать, где вы находитесь, и не сможем вам помочь.

Дальше у нас демонстрация работы портала FCM. Мы сделаем это так — здесь у нас есть функция отображения экрана. Итак, [Тристана], если вы не против, я возьму на себя управление

---

экраном. Пожалуйста, подтвердите, что вы видите экран, я устройю для вас экскурсию по portalу FCM.

[ТРИСТАНА] УЭБСТЕР: Да, мы видим экран.

СКОТТ РЕДДИ: Отлично. Это портал для путешествий компании FCM. Каждый пользователь будет прикреплен к своему portalу, а каждый портал будет привязан к своей билетной кассе. Задача этого портала — обеспечить использование единой унифицированной платформы для управления профилями.

Я просто быстро пройду по главной странице, а также по вкладке профиля, чтобы показать вам, где можно ввести свои личные данные, а также указать свои предпочтения, чтобы ваша поездка максимально отвечала вашим потребностям и ожиданиям.

Во-первых, на главной странице указана билетная касса FCM, к которой вы прикреплены. Вы будете видеть ее адрес и номер телефона. Здесь есть ссылка на адрес электронной почты представительства и время его работы. Вы также будете видеть имя консультанта, то есть вы будете знать, с кем вы работаете. У нас нет больших колл-центров. Как я уже сказал, мы работаем малыми группами, расположенными по всему миру. Так что вы познакомитесь со своими агентами, а они будут знать вас. Если вам нужна будет помощь в нерабочее время, здесь указан номер телефона для обращений в



нерабочее время, а также номер службы технической поддержки, если она вам понадобится.

Еще один полезный фрагмент информации на главной странице — это уведомления об опасности, связанной с путешествиями. Кроме того, здесь есть прямая трансляция канала новостей от нашего поставщика услуг по управлению рисками, благодаря которым вы можете знать, что происходит в мире и как это касается безопасности вашей поездки. Если вы отправляетесь в место, где традиционно отмечается средняя или высокая степень риска, полезно ознакомиться с информацией вот здесь, на вкладке уведомлений об опасности, связанной с путешествиями. Если нужно, здесь можно перейти по ссылкам, чтобы получить более подробную информацию.

Дальше у нас вкладка профиля. Вы будете видеть все эти разные вкладки вот здесь, внизу. Очень важно все это заполнить. Во-первых, здесь есть базовая информация о вас. Вам нужно будет указать ваше имя в точности так, как оно записано у вас в паспорте, чтобы не возникло никаких осложнений в аэропорту, дату рождения, номер [неразборчиво], если он у вас есть. То есть это такая простая информация.

Затем ваши предпочтения в том, что касается путешествий. Это очень удобная функция, потому что если вам нравится сидеть у прохода — будем честными, мы все этого хотим— то здесь можно выбрать место у прохода, нажать кнопку «Сохранить», и эти данные будут учитываться при обработке

---

ваших заявок на билеты, то есть когда вы бронируете билеты, система будет искать место у прохода. То есть это повысит ваши шансы получить именно то место, которое вы предпочитаете. Здесь также можно указать, хотите ли вы сидеть в передней или задней части салона, у перегородки или у выхода, а также предпочтения в отношении питания. Еще одна полезная функция — это возможность указать предпочтительный аэропорт вылета. Это аэропорт, из которого вы хотели бы вылетать по умолчанию, эта информация будет полезна нашим консультантам при оформлении вашего первого заказа.

Далее у нас контактная информация. Теперь, если вы хотите, чтобы информация о билетах или счетах направлялась еще кому-то, вы можете указать здесь соответствующий адрес электронной почты. Вы можете указать, какую информацию следует отправлять, нажать «Сохранить», и тогда тот, чей адрес вы указали — это может быть коллега, член семьи или друг, кто угодно — получит соответствующую информацию о вашей поездке. Здесь можно добавить дополнительные адреса электронной почты, чтобы адресаты знали, где вы находитесь. Очень важно также указать в этом разделе номера телефонов и данные для связи в чрезвычайных ситуациях.

Номера участников различных программ. Это тоже очень важно, потому что, думаю, в ICANN есть множество тех, кто много путешествует по всему миру и набирает при этом множество бонусных миль. Если ввести здесь ваш номер участника той или иной программы лояльности, ваши данные как участника программы будут учитываться, а бонусные мили

---

начисляться для всех поездок, которые вы здесь оформите. Нужно просто выбрать, какая бонусная программа будет использоваться, какой именно авиакомпании, нажать «Сохранить», и эта информация будет учитываться при бронировании билетов.

Следующий пункт у нас — информация для получения виз. Для тех, кто путешествует в рамках программы поддержки командировок ICANN, это очень, очень важно, потому что гражданам многих стран для посещения многих других стран могут понадобиться визы. Поэтому очень важно, чтобы наши агенты знали, какие визы вам необходимы для пересечения территории тех или иных стран. Так что это все очень просто. Просто добавляете тип документа, если это виза, то где и кем выдана. Здесь можно добавить номер, нажать «Сохранить», и эти данные будут сохранены в системе. Обязательно укажите самые актуальные данные вашей визы и вашего паспорта.

Это самые важные вкладки, это те данные, которые все должны указать, а также проверить их точность и полноту, чтобы в процессе оформления билетов не возникло никаких проблем, чтобы на ваше имя были начислены все бонусные мили, заработанные вами в вашей программе лояльности, чтобы не возникло никаких осложнений, ваше имя должно быть написано так, как в паспорте, мы должны знать, какие визы вам необходимы и каковы ваши предпочтения в том, что касается путешествий.

Вот более или менее и все. Хотя еще одна полезная функция, о которой я хочу сказать, это на главной странице, как я уже

---

сказал, вы можете связаться с вашей билетной кассой FCM по телефону или по электронной почте. Еще один довольно удобный способ забронировать билеты — с помощью формы заявки билетов в нижней части страницы. Форма заявки билетов, если вы щелкните эту ссылку, она раскроется и там можно будет на самом деле ввести данные для поиска билетов. Там нужно [указать] время, интересующий вас рейс, можно ввести дополнительные комментарии, и таким образом будет отправлен запрос в вашу местную или региональную билетную кассу FCM, представители которой свяжутся с вами для уточнения данных заказа.

На этом заканчивается наша краткая экскурсия по portalу для путешествий компании FCM. Надеюсь, все было понятно и доступно. Это очень дружественная к пользователю система. Каждый, кто заказывает билеты, должен будет обновить свои данные в системе, прежде чем переходить к другим действиям.

Сейчас я остановлю показ моего экрана и передам слово для продолжения опять вам, [Тристана].

[ТРИСТАНА] УЭБСТЕР: Благодарю вас. Спасибо за эту демонстрацию возможностей онлайн-портала. Я сейчас прощелкаю следующий набор слайдов, потому что когда вы получите по электронной почте свое приветственное сообщение, там будет указана ссылка на присвоенный вам портал. Каждый пользователь будет прикреплен к portalу, который расположен ближе всего к географической области, в которой находится пользователь, так что у вас будет вся необходимая информация, а также

---

инструкция по регистрации на портале. Они указаны также в этой презентации, которую мы опубликуем на wiki-странице сообщества. Так что я просто прощелкаю эти слайды. Вы сможете просмотреть их позже на wiki-странице сообщества, как и другую информацию, которая вам понадобится, чтобы зарегистрироваться на портале, и все это будет также отправлено вам в приветственном сообщении электронной почты. Разумеется, если у вас возникнут какие-либо вопросы, вы всегда можете написать на адрес электронной почты отдела организации командировок, и мы будем рады ответить на ваши вопросы.

Следующие шаги, которые мы для вас подготовили, — это то, что вы получите сообщение электронной почты со ссылкой для регистрации на портале путешествий компании FCM, то есть на том портале, к которому вы будете прикреплены по географическому принципу. Это портал, расположенный ближе других к месту вашего проживания, так мы сможем помочь вам в удобное время для вашего часового пояса, так вам будет гораздо проще. Пожалуйста, зарегистрируйтесь на своем портале, если вы этого еще не сделали. Обновите свой профиль и загрузите на портал всю информацию о себе, которая может понадобиться для вашей поездки, все ваши предпочтения в том, что касается путешествий, ваши данные, и, конечно же, самое главное — это ваш паспорт и информация для визы.

Эта учебная презентация или этот материал будет опубликован на wiki-странице сообщества в разделе

информации о поддержке командировок. Вы сможете воспользоваться ею в любой момент.

Я подведу итог тому, о чем мы сегодня говорили, — мы рассмотрели нового поставщика услуг, связанных с командировками, выбранного ICANN, это компания FCM Travel Solutions. Мы представили вашему вниманию обзор предоставляемых этой компанией услуг. Мы подробно рассмотрели программу поддержки командировок ICANN в партнерстве с компанией FCM. Мы рассмотрели данные о представительствах компании FCM в вашем регионе. Мы рассмотрели вашу программу командировок и показали вам онлайн-демонстрацию использования портала путешествий. Мы обсудили наши дальнейшие действия.

Я напому вам о вопросах, вы будете присылать их на адрес электронной почты отдела организации командировок, который отображается на экране, я уверена, что вам знаком этот адрес. Пожалуйста, присылайте нам все вопросы, которые могут возникать у вас в связи с переходом на услуги компании FCM Travel Solutions, или задавайте свои вопросы прямо сейчас в чате. Мы ответим на эти вопросы позже.

Мы сведем воедино все вопросы, которые будут получены по итогам этих двух вебинаров. Затем мы переведем их для вас и опубликуем в разделе командировок на wiki-странице сообщества. Пожалуйста, подождите какое-то время, потому что нам нужно будет убедиться, что мы не пропустили никакие вопросы, и подготовить для вас всю информацию, которая, на наш взгляд, будет вам полезна, а также организовать работу

нашего отдела над переводом этой информации. Я повторю — мы подготовим для вас такой список часто задаваемых вопросов и опубликуем его в разделе командировок на wiki-странице сообщества.

Мы благодарны вам за ваше время и ваше участие в нашем сегодняшнем заседании. Надеемся, что эта информация окажется полезной. Мы с нетерпением ждем возможности организовывать командировки и работать над этим вместе с вами.

На этом наше заседание закончено.

СКОТТ РЕДДИ:

От имени компании FCM хочу сказать, что мы будем очень рады возможности помочь вам в организации ваших поездок. Благодарю вас.

[ТРИСТАНА] УЭБСТЕР:

Благодарю вас. Пожалуйста, присылайте нам свои вопросы по электронной почте.

**[КОНЕЦ РАСШИФРОВКИ]**

---