

A professional meeting in a modern office. A man in a grey sweater is seated at a table, looking towards a woman whose back is to the camera. In the background, other people are standing and talking. A semi-transparent blue world map is overlaid on the left side of the image.

Programme mondial de voyages de l'ICANN

Unité constitutive
responsable des
services de voyage

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Ordre du jour

Objectifs de la réunion

Informations de contexte concernant le nouveau fournisseur de services de voyage

Aperçu du fournisseur de services de voyages FCM

Détails du programme de voyages de FCM pour l'ICANN

Informations de contact de votre équipe régionale FMC

Votre programme de voyages

Démonstration en ligne du portail de voyages

Prochaines étapes/Questions/Questions fréquentes



Agence de
voyages FCM

Objectifs de la
réunion

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Objectifs de la réunion - Unité constitutive responsable des services de voyage



Les objectifs de cette réunion sont :

- Donner un aperçu du changement de fournisseur de services de voyage
- Présenter FCM Travel Solutions, la nouvelle agence de voyages de l'ICANN
- Présenter les détails du programme de voyages de FCM pour l'ICANN
- Passer en revue les informations de contact de vos bureaux régionaux FCM
- Passer en revue votre programme de voyages
- Faire une démonstration en ligne du portail de voyages
- Identifier les prochaines étapes, répondre à des questions et présenter les questions fréquentes



Aperçu du
changement de
fournisseur de
services de voyage

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Point sur le programme de services de voyage de l'ICANN



- ⊙ Dans le but d'améliorer les services de voyage, nous avons entrepris les activités suivantes :
 - ⊙ rechercher un fournisseur capable de proposer de nouvelles solutions et des approches différentes pour améliorer notre programme de voyages ;
 - ⊙ rechercher des moyens de rendre le processus de réservation de voyages plus efficace et plus global ;
 - ⊙ lancer d'un appel à propositions ;
 - ⊙ inviter un grand nombre d'agences de voyages d'affaires à y participer.

Qu'attendait-on d'un fournisseur de services de voyage ?

axé sur le service

- service personnalisé pour tous les voyageurs
- excellente éducation /échange

attentif aux coûts

- transparence dans les options de voyage proposées
- équilibre entre la politique de voyages et les préférences personnelles

plateformes de service multiples

- outils appropriés capables de s'aligner sur le style indépendant des voyageurs de l'ICANN (en ligne, par téléphone, par mél)
- services dans les différents pays où l'ICANN est implanté afin de pouvoir être contactés par les différentes parties prenantes dans les langues locales et aux heures ouvrables de leurs régions.

Pourquoi nous avons retenu FCM



- ⊙ Nous avons sélectionné un prestataire capable d'aider l'ICANN à rendre son programme de voyages plus global tout en veillant à préserver un service personnalisé et haut de gamme.
- ⊙ FCM est la bonne solution pour nos besoins en matière de voyages.
- ⊙ FCM propose un éventail de services qui nous aideront à faire évoluer notre programme de voyages.

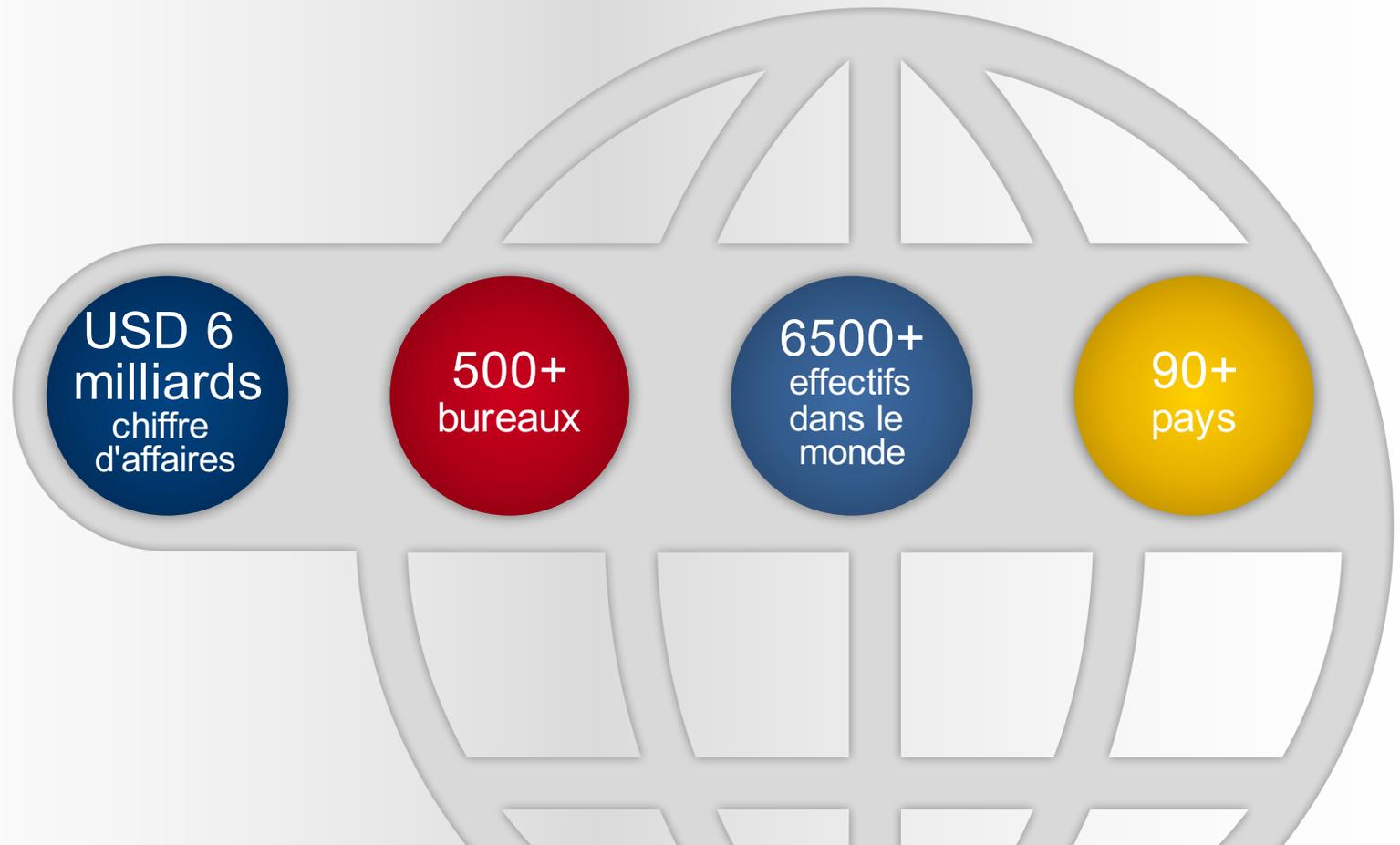


Aperçu de
l'agence de
voyages FCM

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

FCM

Aperçu



Nos marques

La famille FCTG



Nos Clients



Nos

Prix et récompenses



World Travel Awards

World's Leading Travel
Management Company (chef de
file mondial des agences de
voyage d'affaires)
2011, 2012, 2013, 2014, 2015



Notre présence

Présence mondiale



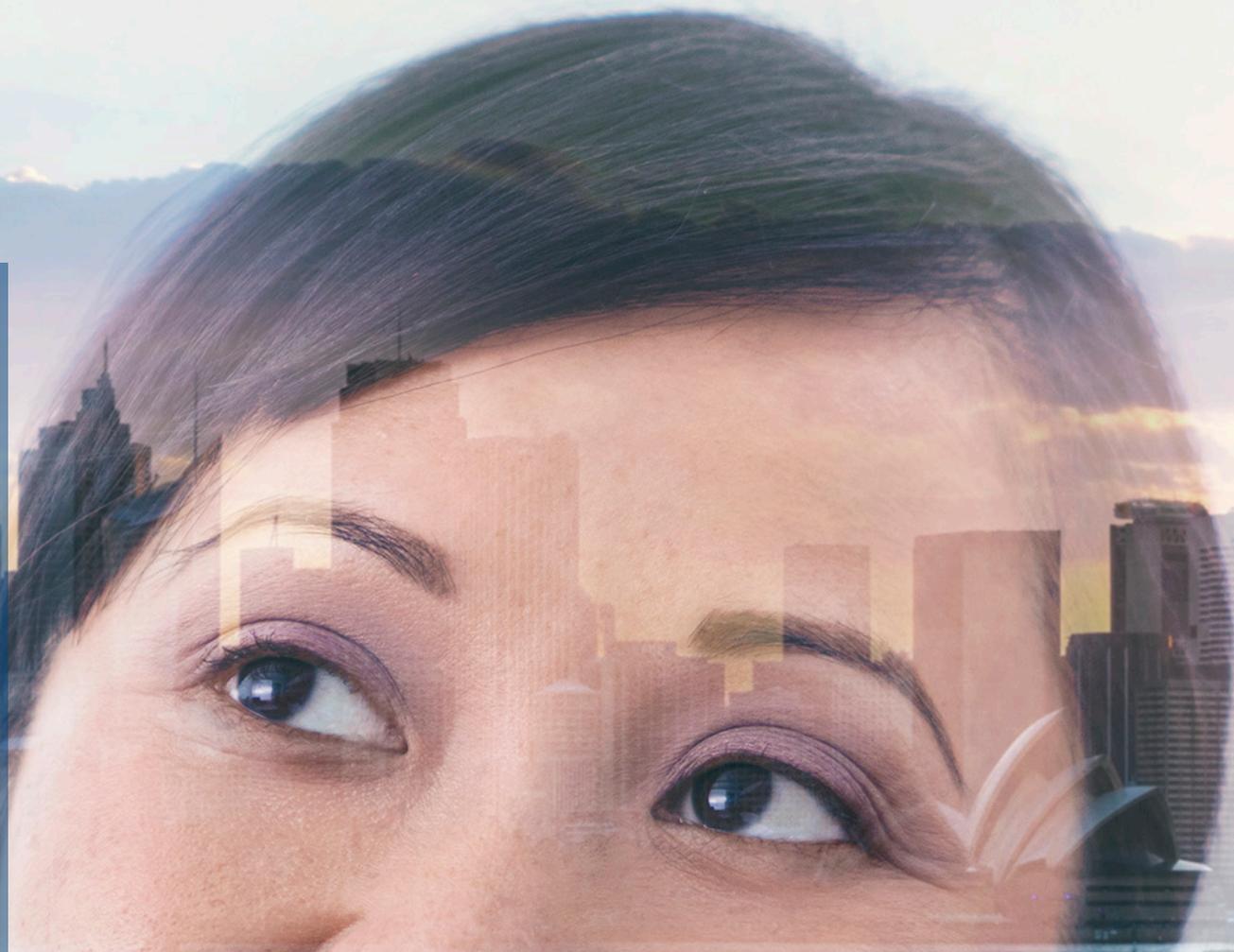
Bureaux régionaux de FCM pour l'ICANN



Programme de voyages de FCM pour l'ICANN

Détails

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™



Objectifs opérationnels de l'ICANN pour la sélection de FCM



Modèle de prestation de services

approche pratique
pour la gestion des voyages
veille à la sécurité, à la sûreté et
au bien-être du voyageur
service dédié
dans chaque région



Technologie et élaboration de rapports

nouveaux processus et
avancées technologiques
visibilité des activités des
voyageurs



Proposition intéressante

en ligne avec la stratégie
de réduction de dépenses
tarifs FCM internationaux pour
des réservations faites dans
n'importe quel marché, grâce à
des systèmes technologiques
respect des politiques et des
directives en matière de
voyages

Programme de voyages de l'ICANN : qu'est-ce qui change



Besoins de l'ICANN en matière de voyages	
Portails en ligne centralisés par région dans des langues locales	✓
Agents dédiés (☎ & ✉)	✓
Langues et horaires locaux pour les principales régions	✓
Meilleurs tarifs	✓
Réduction des dépenses (plus d'options de vols)	✓



**Votre équipe
régionale FCM
Détails**

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

FCM - Irlande

Réervations par des agents (horaires et informations de contact) :

Horaires d'accueil

Horaire : du lundi au vendredi
09h00 à 17h30 heure locale
08h00 à 16h30 UTC

Connexion au portail Irlande :

Membres :
<https://portal.fcm.travel/icannirlcon>

Langues :

- anglais
- italien
- polonais
- allemand
- égyptien
- (arabe, hindi - à la demande)

FCM - Dubai

Réservations par des agents (horaires et informations de contact) :

Horaire d'accueil

Horaire : du dimanche au jeudi
08h30 à 17h30 heure locale
04h30 à 13h30 UTC

Connexion au portail Dubai :

Membres :

<https://portal.fcm.travel/icannconsuae>

Langues :

- anglais
- Arabe

FCM - Mexique

Réservations par des agents (horaires et informations de contact) :

Horaire d'accueil

Horaire : du lundi au vendredi
08h00 à 18h30 heure locale
14h00 à 03h00 UTC

Connexion au portail Mexique :

Membres :
<https://portal.fcm.travel/icannconsmx>

Langues :

- anglais
- espagnol

FCM - Singapour

Réservations par des agents (horaires et informations de contact) :

Horaire d'accueil

Horaire : du lundi au vendredi
09h00 à 18h00 heure locale
01h00 à 10h00 UTC

Connexion au portail Singapour :

Membres :
<http://portal.fcm.travel/icannapac>

Langues :

- anglais

FCM - Istanbul

Réservations par des agents (horaires et informations de contact) :

Horaire d'accueil

Horaire : du lundi au vendredi
09h00 à 18h00 heure locale
06h00 à 15h00 UTC

Connexion au portail Istanbul :

Membres :
<https://portal.fcm.travel/consturkey>

Langues :

- anglais
- turque

FCM - États-Unis

Réservations par des agents (horaires et informations de contact) :

Horaire d'accueil

Horaire : du lundi au vendredi
07h00 à 18h00 heure locale
14h00 à 01h00 UTC

Connexion au portail États-Unis :

Membres :

<https://portal.fcm.travel/cons>

Langues :

- anglais



Votre programme de voyages

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Directives relatives aux voyages



Avion	Hôtel
Tous les vols = classe touriste/économique	La réservation d'hôtels pour les réunions de l'ICANN et autres se fait directement à travers l'unité constitutive responsable des services de voyage.

Pour la liste complète des directives, cliquez sur :

<https://community.icann.org/display/trvlconstit/Air+FAQ>

Processus de réservation d'un voyage



Une fois que vous aurez eu le feu vert pour votre voyage, merci de tenir compte des éléments ci-dessous :

1. L'unité constitutive responsable des services de voyage vous enverra un **mél de bienvenue** qui vous permettra de commencer la réservation de votre voyage pour l'ICANN.
2. Connectez-vous au portail FCM et créez/mettez à jour votre profil.
3. Envoyez votre demande de voyage à FCM en mettant en copie l'unité constitutive responsable des services de voyage.
4. Travaillez avec le bureau FCM local pour finaliser votre itinéraire de voyage.
5. Un contrôle de qualité préalable à l'émission du billet est effectué afin de vérifier l'exactitude/cohérence des éléments de la réservation et confirmer qu'il s'agit bien des meilleurs tarifs proposés.
6. L'itinéraire final et la facture sont envoyés par mél au voyageur et à l'unité constitutive responsable des services de voyage.
7. Service 24/24, 7/7 pour changements ou modifications. Veuillez noter que vous êtes responsable de TOUS les frais de changement et/ou d'annulation de votre billet si celui-ci a déjà été acheté.

Visas de voyage



1. Si vous avez besoin d'un visa, FCM préparera un itinéraire de voyage et l'unité constitutive responsable des services de voyage confirmera votre réservation d'hôtel pour vos démarches d'obtention de visa.
2. FCM ne s'occupera pas des formalités pour l'obtention du visa à votre place.
3. Les agents FCM n'émettront le billet que lorsque vous serez en possession d'un visa, si celui-ci est exigé.
4. Veillez à inclure les informations concernant votre passeport et vos visas dans votre profil du portail de voyages FCM.
5. Pour en savoir plus sur le processus à suivre pour l'obtention de visas, merci de cliquer sur : <https://community.icann.org/display/trvlconstit/Get+a+Visa>

Documents de voyage

- L'itinéraire/information de voyage sera envoyé par courrier électronique. Le message comportera en pièce jointe un fichier avec les détails de l'itinéraire, que vous pourrez télécharger dans votre calendrier. Voir l'exemple ci-dessous :

To: Reddie, Scott
Cc:
Subject: "Travel Invoice for" R

Message _Travel Invoice fo

[Visit your personalized Traveler P](#)
[Click here to download FCm Mob](#)
[Click here to download FCm Mob](#)
[Click here to download FCm Mob](#)

FCM TRAVEL SOLUTIONS FCM Travel Solutions
Tel.(52)222-695300
Emergencias 7pm a
8am.(52) 55-52783840
Opcion 2.
emergencia@mx.fcm.travel

Itinerary

[View Trip in TripCase](#) [Add to Calendar](#) [Itinerary & Documents](#)

We are pleased to deliver your documents through *TripCase®*, an award-winning mobile travel app. Keep up with our latest enhancements and helpful travel tips on [our blog](#).

Travel Summary - Record T

Traveler		
REDDIE/SCOTT ALEXANDER		
Date	From/To	Flight
03/10/2014	BOS-DFW	AA 1
03/10/2014	DFW-MEX	AA 2
03/13/2014	MEX-DFW	AA 1
03/13/2014	DFW-BOS	AA 1

AIR - Monday, March 10, 2014
American Airlines Flight

Depart: Logan Int'l
Boston, MA
04:55 PM
[\(Direction\)](#)

Trip to: WASHINGTON DULLES, DC
Passenger(s): GUTIERREZ/CARLOS RAUL MR

Reservation code: OWROQU
Airline Reservation Code: FFAKBM (CM)

Scott Reddie

COPA AIRLINES CM Flight Number **0465**
CONFIRMED, Confirmation# FFAKBM

Friday, 03 June

Retention Policy: FCUSA Delet

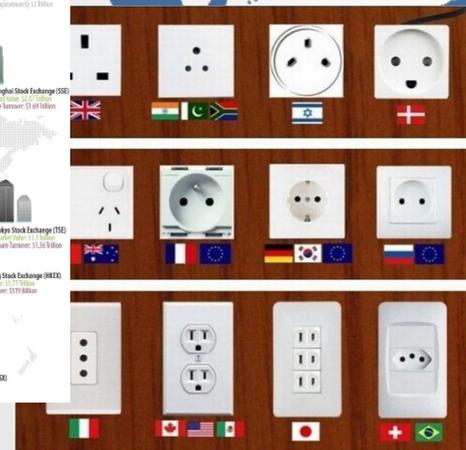
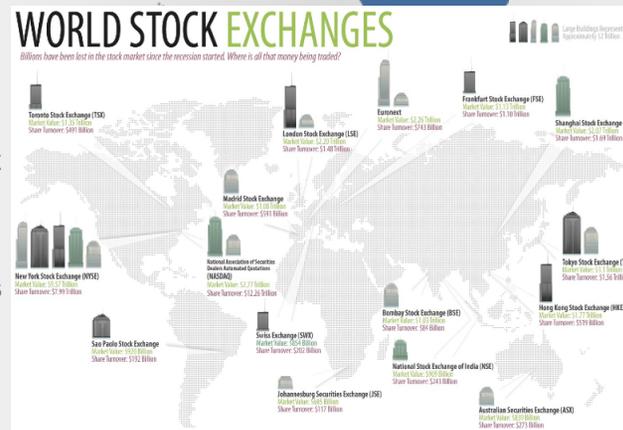
7 manières d'acheter un billet d'avion

Tarif le plus bas



Systemes de distribution mondiaux et profils des voyageurs

- Tout comme les pays et les régions ont des prises électriques similaires mais légèrement différentes, il se passe de même avec l'industrie du tourisme.
- FCM, et de manière générale les agences de voyage d'affaires, utilisent différents systemes de distribution mondiaux (GDS, global distribution system) pour accéder aux meilleures offres de réservation de vols, hôtels et voitures au niveau local et régional.
- Chaque voyageur est rattaché à un centre de réservation FCM.
- **Qu'est-ce que cela implique pour l'ICANN ?**
- Lorsqu'on fait une réservation dans un GDS, celle-ci doit rester dans le GDS où elle a été faite, autrement dit, si vous devez faire un changement, celui-ci doit être fait depuis le point d'origine de la réservation.
- Les différentes équipes qui travaillent dans le monde ont accès 24/7 aux réservations pour les confirmer ou les modifier - les informations de contact figurent dans votre itinéraire.
- Chaque voyageur est rattaché à un centre de réservation, qui est le bureau à travers lequel ses voyages sont TOUJOURS réservés.



Galileo

Devoir de protection



- FCM peut uniquement faire le suivi des **réservations faites à travers ses systèmes.**
- Assurez-vous de mettre à jour votre profil de voyageur avec votre numéro de téléphone portable, les coordonnées de votre domicile et les informations relatives à votre passeport.
- C'est à l'aide de ces informations que nous pouvons veiller à la sécurité des voyageurs et vous contacter en cas d'urgence ou de situation de crise.



Démonstration
en ligne

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

FCM

Portail

Politique de l'ICANN
relative aux voyages

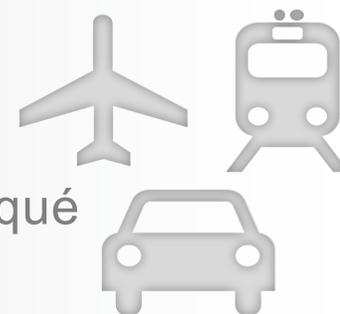
Informations de
contact

Alertes aux voyageurs
en temps réel

Procédures de
sécurité
et enregistrement des
voyageurs



Avant de commencer



Étape 1 : rendez-vous sur le portail FCM (le lien vous sera communiqué dans votre mél de bienvenue).

Étape 2 : cliquez sur « enregistrer un nouvel utilisateur ».

Étape 3 : sous la rubrique « profil », saisissez vos informations personnelles, y compris le code de société ICANN pour votre bureau régional FCM.

Étape 4 : renseignez les informations relatives à la société, y compris l'adresse de courrier électronique, et cliquez sur « enregistrer maintenant ».

Étape 5 : vous recevrez par mél un mot de passe temporaire que vous devrez saisir pour accéder au système.

Étape 6 : mettez à jour vos préférences, contacts, destinataires de vos documents de voyages, numéros de voyageur fréquent, informations relatives à vos visas, à votre passeport et à vos cartes de crédit.

Étape 7 : une fois que vous aurez mis à jour l'information de votre profil, vous serez prêt pour commencer votre réservation !

Présentation et démonstration en ligne du portail de voyages FCM

Welcome Scott Reddie from FC USA INC | Monday, March 14, 2016 | [English \(United States\)](#) | [Logout](#)



Home | Profile | Booking | Travel Policy | Traveler Tools | Your Account | Products

Welcome to the FCM Client Portal Dashboard!

Important Information:

Travel Alerts US Only
3/13/2016 EST (2/10)

Portail de voyages FCM : accéder au système



Suivre les captures d'écran ci-dessous pour charger votre profil dans les systèmes FCM

Once on the home page you will select the New User option.

The screenshots illustrate the process of creating a new user profile in the FCM Travel Solutions system. The first screenshot shows the 'New User Registration' form with fields for Username, Password, Company Code, First Name, Middle Name, Last Name, Suffix, and Primary Work Email Address. The second screenshot shows the 'Create a New Password' form with fields for New Password and Confirm Password. The third screenshot shows the 'Welcome to the FCM Client Portal' page with a green arrow pointing to the 'Profile' link in the navigation menu. The fourth screenshot shows the user's profile page with a green arrow pointing to the 'Contact Info' link.

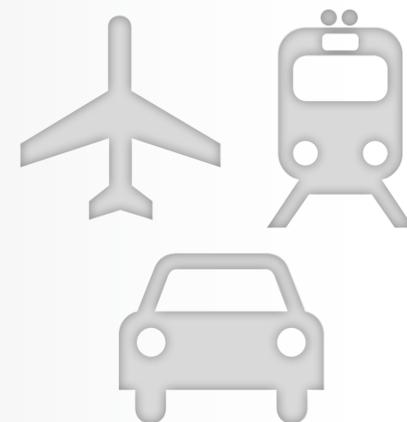


Prochaines étapes

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Prochaines étapes

1. Vous recevrez un mél contenant le lien pour vous enregistrer dans le portail de voyages FCM. Enregistrez-vous si vous ne l'avez pas encore fait.
2. Mettez à jour votre profil pour vous assurer que toutes vos informations de voyage sont bien prises en compte dans le portail - toutes vos préférences et coordonnées.
3. Des documents didactiques seront publiés dans la section du wiki de la communauté consacrée aux services de voyage.



Résumé de la réunion - Unité constitutive responsable des services de voyage



Pendant cette réunion, nous avons passé en revue les thèmes suivants :

- Aperçu du nouveau fournisseur de services de voyage de l'ICANN, FCM Travel Solutions.
- Présentation des détails du programme de voyages de FCM pour l'ICANN.
- Présentation des informations de contact de vos bureaux régionaux FCM.
- Présentation de votre programme de voyages.
- Démonstration en ligne du portail de voyages.
- Identification des prochaines étapes, réponse à des questions, présentation des questions fréquentes.



Questions

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Questions

Merci de nous faire parvenir vos questions ; nous y répondrons après la réunion, dans la rubrique « questions fréquentes » que nous publierons dans la section du wiki de la communauté consacrée aux services de voyage.

Merci d'envoyer vos questions par courrier électronique à : constituency-travel@icann.org

Questions fréquentes

Comment faire pour changer ou annuler une réservation ?

Les changements et annulations se font à travers votre équipe d'agents de voyage.

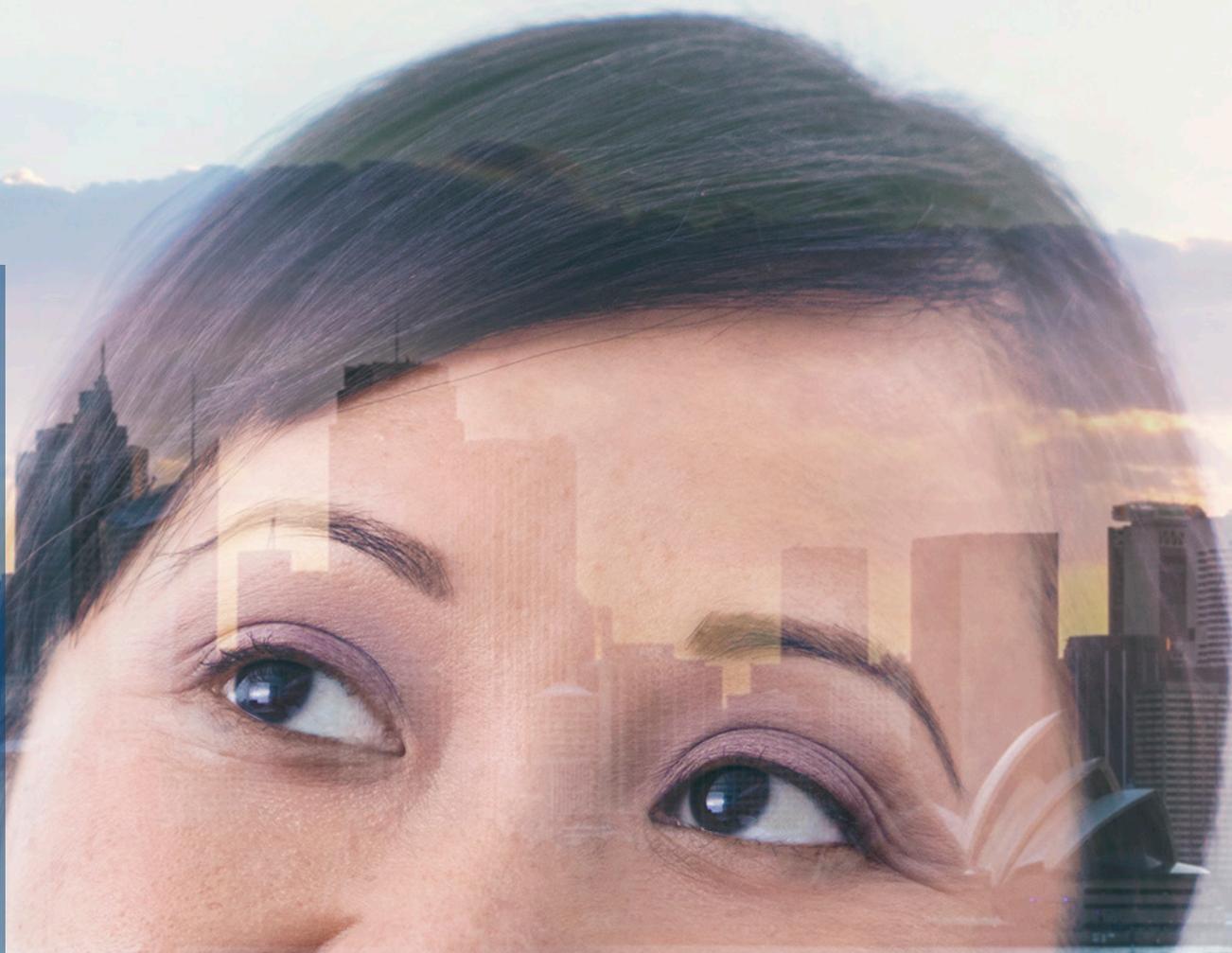
Et si c'est en dehors des heures d'ouverture?

Notre ETC (Centre d'urgences de voyage) est une ligne d'urgences de voyage que vous pouvez contacter à tout moment mais qui comporte des frais. Si vous appelez en dehors des horaires d'ouverture des frais supplémentaires seront facturés, indépendamment de la cause de l'appel.

Nous publierons une liste de questions fréquentes dans la section du wiki de la communauté consacrée aux services de voyage.

Merci !!

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™



Terminologie

Terme	Définition
GDS	Systeme de distribution global Le GDS est le système où tous les fournisseurs de billets d'avion...
TMC	Agence de voyages d'affaires FCM est la nouvelle agence de voyage d'affaires de l'ICANN
Code de pays	Code requis (fourni ci-dessous) pour accéder au portail
Portail FCM	Outil de gestion de profils en ligne géré par FCM Travel Solutions
Référence du dossier de réservation (Record Locator)	Référence universelle de réservation de FCM regroupant les vols, les hôtels et les voitures figurant dans votre itinéraire (Exemple : YRFVJK)
Référence du prestataire	Référence du dossier de réservation individuel de l'agence de voyages, qui figure sur l'itinéraire.