

A blue-tinted photograph of a business meeting. In the foreground, a man in a grey sweater is seated at a table, looking towards a woman whose back is to the camera. They appear to be in a discussion. In the background, other people are blurred, suggesting a busy office or conference environment. A semi-transparent world map is overlaid on the left side of the image, with a dark blue rectangular area containing text and a logo.

Глобальная программа
ICANN по организации
командировок

Организация
командировок
членов
сообщества

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Повестка дня

Цели и задачи совещания

Информация о проекте по переходу к использованию услуг
новой компании по организации деловых поездок

Общий обзор FCM, компании по организации командировок

Информация о программе FCM по управлению
командировками для ICANN

Информация о команде региональных специалистов FCM

Ваша программа организации командировок

Онлайн-демонстрация портала по организации командировок

Следующие шаги/вопросы/часто задаваемые вопросы



**FCM, компания
по организации
командировок
Цели и задачи
совещания**

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Цели и задачи совещания – организация командировок членов сообщества



Задачи совещания:

- Сделать общий обзор процесса перехода к пользованию услугами новой компании по организации командировок
- Представить компанию FCM Travel Solutions, новую компанию, услугами которой ICANN будет пользоваться для организации командировок
- Предоставить подробную информацию о программе FCM по управлению командировками для ICANN
- Изучить информацию о Вашем региональном отделении FCM
- Ознакомиться с Вашей программой организации командировок
- Просмотреть онлайн-демонстрацию портала по организации командировок
- Изучить следующие шаги, вопросы и FAQ



**Общий обзор процесса
перехода к пользованию
услугами новой компании
по организации
командировок
Процесс перехода**

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Новости программы организации командировок ICANN

- ⊙ Для того, чтобы улучшить качество услуг по организации командировок, мы проделали следующую работу:
 - ⊙ Провели поиск поставщиков, предоставляющих новые решения и подходы к улучшению нашей программы организации командировок
 - ⊙ Старались обратить особое внимание на повышение глобальности и эффективности процесса бронирования путешествий
 - ⊙ Провели Запрос предложений
 - ⊙ Пригласили к участию множество компаний по организации деловых поездок



Что мы искали в компании по организации командировок?

Ориентированность на оказание услуг

- Персональный подход ко всем
- Была необходима компания, предоставляющая прекрасное качество обучения/взаимодействия

Рациональное использование средств

- Необходима компания, предоставляющая информацию об организации поездок прозрачным образом
- Сбалансированное сочетание политики компании в отношении организации командировок с личными предпочтениями

Множество платформ для обеспечения услуг

- Необходима компания, имеющая в своем распоряжении инструменты/возможности, соответствующие независимому стилю жизни лиц, путешествующих в связи с участием в деятельности ICANN (через интернет, по телефону, по электронной почте)
- Компания должна предоставлять услуги во всех местах нахождения офисов ICANN для того, чтобы взаимодействовать с заинтересованными сторонами на языках их региона и в часы, соответствующие их регионам

Почему мы выбрали FCM



- ⦿ Мы выбрали поставщика услуг, который поможет сделать программу организации командировок ICANN глобальной, одновременно обеспечивая индивидуальный подход и первоклассное качество обслуживания
- ⦿ FCM - компания, которая обеспечит наши потребности
- ⦿ FCM способна предоставить полный набор услуг, с помощью которого мы сможем расширить нашу программу организации деловых поездок

A blue-tinted background image showing two business people shaking hands in front of a city skyline. The Gherkin building is prominent on the left, and a skyscraper under construction is on the right. A white horizontal line is positioned above the text.

Общий обзор
FCM, компании
по организации
командировок

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

The logo for FCM Travel Solutions, featuring the letters 'FCM' in a large, bold, sans-serif font, with 'TRAVEL SOLUTIONS™' in a smaller font below it. A white horizontal line is positioned below the logo.

FCM

Общее описание

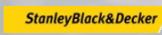


Наши бренды

Семейство компаний FCTG



Наши КЛИЕНТЫ



Наши

награды



Премия World Travel Awards

Мировой лидер по
организации деловых поездок,
2011, 2012, 2013, 2014, 2015



Наше присутствие

Мы работаем во всем мире

- 
- Legend for the world map:
- Региональные штаб-квартиры
 - Отделения FCM

Региональные отделения FCM для ICANN



Информация о
программе FCM
по организации
деловых поездок
для ICANN

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™



При выборе FCM ICANN преследовала следующие бизнес-задачи



Модель предоставления услуг

Обеспечение практического подхода к организации командировок

Охрана здоровья, обеспечение безопасности и благополучия путешественников

Выделенное обслуживание в каждом регионе



Технологические инновации и отчетность

Достижения в организации процесса и технологических возможностей

Возможность видеть всю деятельность путешественников



Экономические преимущества

Соответствие стратегии обеспечения экономии средств

FCM Global Fares бронируются через любой рынок при помощи специализированных ссылок

Обязательное исполнение правил организации командировок и инструкций

Программа организации командировок - что нового?



| Потребности ICANN в отношении организации поездок | |
|---|---|
| Централизованные порталы для каждого региона на языке региона | ✓ |
| Выделенные агенты ( и ) | ✓ |
| Оказание поддержки на местном языке в местной временной зоне для крупных регионов | ✓ |
| Поиск наилучших цен | ✓ |
| Экономия средств (расширенный выбор рейсов) | ✓ |



Информация
о Вашей о
региональной
команде
FCM

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

FCM Ирландия

Бронирование через агента (часы работы и другая информация):

Часы работы агентов

Часы работы: понедельник-среда
9:00-17:30 по местному времени
8:00 - 16:30 UTC

Вход в портал Ирландии:

Член сообщества:
<https://portal.fcm.travel/icannirlcon>

Языки:

- стандартный - английский
- итальянский
- польский
- немецкий
- египетский
- (арабский, хинди – по запросу)

FCM Дубай

Бронирование через агента (часы работы и другая информация):

Часы работы агентов

Часы работы: воскресенье-четверг
8:30-17:30 по местному времени
4:30 - 13:30 UTC

Вход в портал Дубая:

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

Языки:

- английский
- арабский

FCM Мексика

Бронирование через агента (часы работы и другая информация):

Часы работы агентов

Часы работы: понедельник-среда
8:00-18:30 по местному времени
14:00 - 3:00 UTC

Вход в портал Мексики:

Член сообщества:
<https://portal.fcm.travel/icannconsmx>

Языки:

- английский
- испанский

FCM Сингапур

Бронирование через агента (часы работы и другая информация):

Часы работы агентов

Часы работы: понедельник-среда
9:00-18:00 по местному времени
1:00 - 10:00 UTC

Вход в портал Сингапура:

Член сообщества:
<http://portal.fcm.travel/icannapac>

Языки:

- английский

FCM Стамбул

Бронирование через агента (часы работы и другая информация):

Часы работы агентов

Часы работы: понедельник-среда
9:00-18:00 по местному времени
6:00 - 15:00 UTC

Вход в портал Стамбула:

Член сообщества:
<https://portal.fcm.travel/consturkey>

Языки:

- английский
- турецкий

FCM США

Бронирование через агента (часы работы и другая информация):

Часы работы агентов

Часы работы: понедельник-среда
7:00-18:00 по местному времени
14:00 - 1:00 UTC

Вход в портал США:

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

Языки:

- английский



Ваша программа
организации
командировок

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Инструкции по организации командировок



Авиабилеты

Все перелеты= туристическим/эконом-классом

Гостиницы

Гостиницы для поездок на конференции ICANN и в другие командировки бронируются непосредственно через отдел ICANN по организации командировок для членов сообщества

Полные инструкции доступны здесь:

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

Процесс бронирования поездок

Получив статус утвержденного путешественника и финансирование командировочных расходов от ICANN:

1. Вы получите *Приветственное письмо* от отдела ICANN по организации командировок членов сообщества, что позволит Вам начать организовывать Ваши поездки через ICANN
2. Войдите в портал FCM и создайте там свой личный кабинет или уточните информацию в нем
3. Передайте заявку на организацию командировки в FCM и отправьте копию запроса в отдел ICANN по организации командировок членов сообщества
4. Завершите организацию поездки с местным отделением FCM
5. Перед приобретением билета проводится последняя проверка для того, чтобы удостовериться в точности и стыковке всех частей командировки и использовании наименее дорогостоящих билетов
6. Окончательный вариант маршрутного листа и счет отправляется путешественнику и в отдел по организации командировок
7. Круглосуточная помощь для любых изменений. Просим отметить, что после приобретения билета за **ВСЕ** последующие изменения/отмены отвечаете Вы.



Визы



1. Если Вам необходима виза, FCM предоставит маршрутный лист для подачи заявки на получение визы, а отдел по организации командировок предоставит подтверждение о бронировании гостиницы
2. FCM не занимается получением виз за Вас.
3. Агенты FCM не приобретут билет пока Вы не получите визу
4. Просим ввести действительную информацию о визе и паспорте на портале FCM по организации командировок в личном кабинете
5. Дополнительная информация о процессе получения виз доступна здесь: <https://community.icann.org/display/trvlconstit/Get+a+Visa>

Проездные документы

- Маршрутный лист/информация о поездке доставляются по электронной почте. Это файл, который затем можно сохранить в календаре, см. пример ниже:

To: Reddie, Scott
Cc:
Subject: "Travel Invoice for" REDDIE/SCOTT ALEXANDER "Traveling on" 10Mar (TAEWYZ)

Message PDF Travel Invoice for_ REDDIE_SCOTT ALEXANDER _Traveling on_ 10Mar (TAEWYZ).pdf (99 KB) Mobile - REDDIE - 10Ma

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](#).

| | | | |
|---------------|---------------------------------------|------------------------------|----------------|
| Trip to: | WASHINGTON DULLES, DC | Reservation code: | OWROQU |
| Passenger(s): | GUTIERREZ/CARLOS RAUL Scott Reddie | Airline Reservation Code: | FFAKBM (CM) |

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

Friday, 03 June

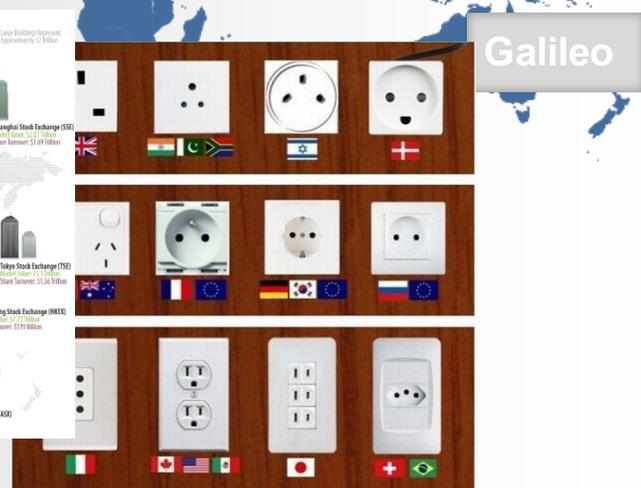
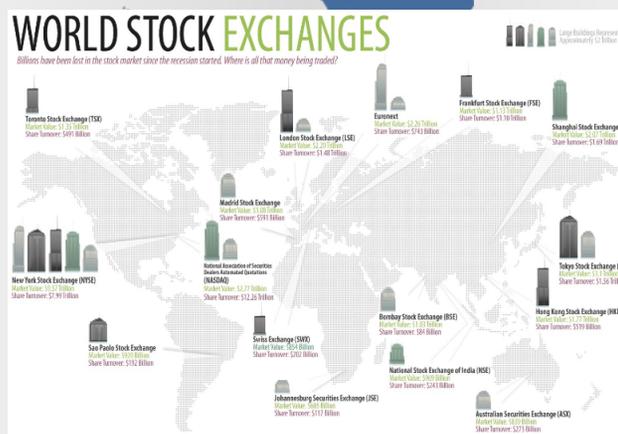
7 способов приобрести авиабилет

Самый низкий тариф



Глобальные дистрибутивные системы и профили путешественников

- Аналогично тому, как в разных странах и регионах используются похожие, но отличающиеся друг от друга розетки, индустрия туризма тоже имеет свои особенности в разных странах
- FCM и компания по организации командировок обычно используют глобальные дистрибутивные системы (GDS) для получения доступа к наилучшему местному и региональному инвентарю по бронированию авиабилетов, гостиничных номеров и машин
- Все путешественники привязаны к одной точке бронирования поездок FCM
- **Что это значит для ICANN?**
- Бронирование происходит в одной GDS, и оно должно оставаться в этой GDS; это значит, что при необходимости поменять билет, это необходимо сделать через исходную точку бронирования
- Все специалисты, по всему миру, имеют круглосуточный доступ к Вашему бронированию - их контактная информация указана на маршрутном листе
- У всех путешественников есть постоянный адрес и это значит, что Вы ВСЕГДА будете бронировать свои поездки через центр бронирования, к которому привязан этот адрес



Обязанность обеспечивать интересы клиента



- FCM может отслеживать только то, что бронируется через наши системы
- Проверьте, что в Вашем личном кабинете правильно указан Ваш номер мобильного телефона, контактная информация дома и паспортные данные.
- Это делается, чтобы **обеспечить безопасность всех путешественников** и чтобы Вас можно было найти в чрезвычайных/кризисных ситуациях.



Онлайн-
демонстрация

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Портал

FCM

Политика ICANN в отношении организации командировок

Контактная информация

Уведомления для путешественников в реальном времени

Процедуры обеспечения безопасности путешественников и регистрация



Начало работы



Шаг 1: Посетить портал FCM (ссылка будет предоставлена в приветственном письме от FCM)

Шаг 2: Нажмите на ссылку "Регистрация нового пользователя"

Шаг 3: В разделе "Профиль" введите всю личную информацию, включая код компании ICANN для Вашего регионального отделения FCM

Шаг 4: Заполните всю информацию о компании, включая адрес электронной почты и нажмите на ссылку "Зарегистрироваться"

Шаг 5: Проверьте свой почтовый ящик и получите временный пароль

Шаг 6: Уточните все личные предпочтения относительно поездок, контакты, адреса дополнительных получателей Ваших проездных документов, членские номера, визовые и паспортные данные и добавьте реквизиты кредитных карт

Шаг 7: Уточнив информацию в профиле путешественника, Вы можете перейти к бронированию!

Введение и онлайн-демонстрация портала по организации командировок FCM:

The screenshot shows the FCM Travel Solutions Client Portal Dashboard. At the top, a navigation bar includes the text "Welcome Scott Reddie from FC USA INC", the date "Monday, March 14, 2016", the language "English (United States)", and a "Logout" link. Below this is the FCM TRAVEL SOLUTIONS logo. A horizontal menu contains links for "Home", "Profile", "Booking", "Travel Policy", "Traveler Tools", "Your Account", and "Products". The main content area begins with the text "Welcome to the FCM Client Portal Dashboard!". Below this, there is a section for "Important Information:" and a "Travel Alerts" section with a checked "US Only" option and a notification for "3/13/2016 EST (2/10)".

Портал FCM по организации командировок

Доступ к системе



Загрузите свой профиль в системы FCM в соответствии с изображениями на скриншотах ниже

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

The image displays a collage of screenshots from the FCM Travel Solutions client portal. The screenshots show the login page, a 'New User Registration' form, a 'Please Change Your Password' form, and a user profile page. A green arrow points to the 'Contact Info' link in the profile page.

Client Portal Login

Welcome To Your FCM Client Portal

Client Portal Login

New User Registration

Your Account & Profile

FCM TRAVEL SOLUTIONS™

Your temporary password will be emailed to you. Please activate your account.

Client Portal Login

Welcome To the FCM Client Portal

Home | Profile

FCM TRAVEL SOLUTIONS™

Portal Login - ICANN I

Please Change Your Password

Create a New Password

Welcome to the FCM Client Portal

Home | Profile | Booking

Profile | Booking | Travel Policy

Personal

Preferences

Contact Info

Membership Numbers

Passport/Visa

Unused Tickets

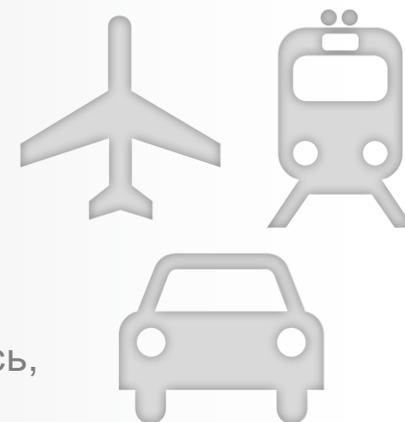


Следующие шаги

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Следующие шаги

1. Вы получите письмо по электронной почте с ссылкой на регистрацию в портале FCM по организации командировок; получив его, зарегистрируйтесь, если Вы этого еще не сделали
2. Уточните информацию в Вашем профиле, чтобы проверить, что она была загружена в Портал в полном объеме – это касается всех предпочтений относительно поездок и другие детали
3. Учебные материалы будут опубликованы на вики-странице для сообщества - в разделе "Помощь в организации командировок "



Общее описание совещания – организация командировок членов сообщества



На этом совещании мы изучили следующие темы:

- Познакомились с FCM Travel Solutions, новой компанией по организации командировок для ICANN
- Ознакомились с программой FCM по управлению командировками для ICANN
- Изучили информацию о Вашем региональном отделении FCM
- Ознакомились с Вашей программой организации командировок
- Просмотрели онлайн-демонстрацию портала по организации командировок
- Изучили следующие шаги, вопросы и часто задаваемые вопросы



Вопросы

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Вопросы

Пожалуйста, отправляйте нам Ваши вопросы по электронной почте и мы ответим в разделе часто задаваемых вопросов, который мы затем опубликуем на вики-странице для сообщества, в разделе "Командировки", после совещания

**Пожалуйста, отправляйте вопросы по адресу:
constituency-travel@icann.org**

Часто задаваемые вопросы

Как изменить или отменить бронь?

Бронирование можно изменить или отменить через Вашу группу специалистов по организации командировок.

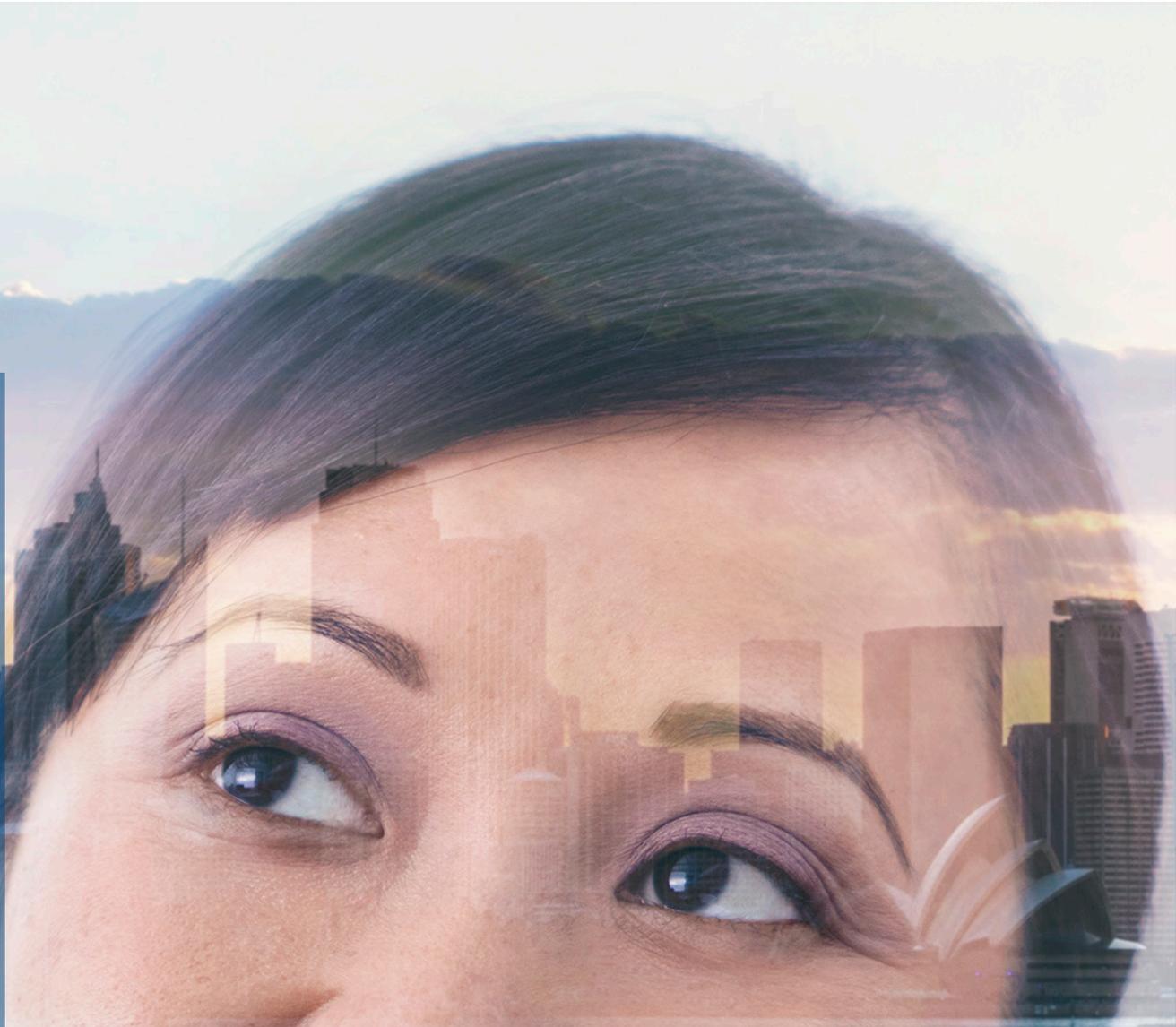
А в нерабочее время?

Наш Оперативный центр по командировкам (Emergency Travel Center, ETC) отвечает круглосуточно по специальным расценкам. Обращения в нерабочее время подлежат оплате вне зависимости от причины звонка.

Мы опубликуем список часто задаваемых вопросов в разделе FAQ на вики-странице сообщества, в разделе "Командировки"

Спасибо за внимание!!

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™



Терминология

| Термин | Определение |
|--------------------|---|
| GDS | глобальная дистрибутивная система GDS - это система, через которую все поставщики авиаперевозок... |
| TMC | компания по организации командировок FCM - новый поставщик ICANN по предоставлению услуг организации командировок |
| Код страны | Обязательный код для загрузки информации в портал (предоставлен ниже) |
| Портал FCM | Онлайн-система по управлению профилями пользователей; поддерживается FCM Travel Solutions |
| Номер бронирования | Универсальный номер бронирования FCM для обозначения групп бронирования авиаперелетов, машин и гостиниц в маршрутном листе (пример: YRFVJK) |
| Номер поставщика | Индивидуальный номер бронирования поставщика, указывается в маршрутном листе |