



**Programa
Global de
Viajes de la
ICANN**

**Unidad
Constitutiva
de Viajes**

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Agenda

Objetivos de la sesión

Antecedentes del proyecto de la nueva agencia proveedora de servicios de viaje

Reseña de FCM - Agencia proveedora de servicios de viaje

Detalles del programa de viajes de la ICANN y FCM

Información sobre su equipo regional dentro de FCM

Información sobre su programa de viajes

Demostración en vivo del portal en línea de FCM

Próximos pasos/Consultas/Preguntas frecuentes



**FCM - Agencia
proveedora de
servicios de
viaje
Objetivos de la
sesión**


FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Objetivos de la sesión – Unidad Constitutiva de Viajes



Los objetivos de esta sesión son:

- Presentar una reseña de la transición hacia una nueva agencia proveedora de servicios de viaje
- Presentar a FCM Travel Solutions, la nueva agencia proveedora de servicios de viaje de la ICANN
- Presentar detalles del programa de viajes de la ICANN y FCM
- Repasar la información sobre su oficina regional de FCM
- Presentar una reseña de su programa de viajes
- Repasar la demostración en vivo del portal en línea de FCM
- Repasar próximos pasos, consultas y preguntas frecuentes



Reseña de la transición
hacia una nueva agencia
proveedora de servicios de
viaje
Transición

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Actualizaciones del Programa de Servicios de Apoyo para Viajes de la ICANN

- ⦿ Realizamos las siguientes actividades para mejorar los servicios de viaje:
 - ⦿ Buscamos un proveedor que ofrezca soluciones nuevas y enfoques distintos para mejorar nuestro programa de viajes
 - ⦿ Nos focalizamos en hallar maneras de que nuestras reservas de viajes se realicen mediante un proceso global y más eficiente
 - ⦿ Llevamos a cabo un proceso de Solicitud de Propuestas
 - ⦿ Convocamos la participación de múltiples agencias de gestión de viajes



¿Qué buscamos en una agencia proveedora de servicios de viaje?

Empresa centrada en el servicio al cliente

- Que brinde un trato personalizado a todos sus pasajeros
- Que sea una agencia de gestión de viajes de excelencia en cuanto a capacitación y relacionamiento

Que tenga en cuenta los costos

- Que sea una agencia de gestión de viajes que brinde opciones en forma transparente
- Que logre un equilibrio entre política de viajes y preferencias personales

Que brinde sus servicios en múltiples plataformas

- Que sea una agencia de gestión de viajes con herramientas adecuadas al estilo personal de viajes de cada pasajero (en línea, por teléfono y por correo electrónico)
- La agencia de gestión de viajes debe brindar servicios donde quiera que se encuentre la ICANN, comunicándose con las partes interesadas en los idiomas y los horarios de su región.

Por qué seleccionamos a FCM



- ⦿ Seleccionamos a un proveedor que ayudará a globalizar el programa de viajes de la ICANN, al mismo tiempo que brinda un servicio personalizado y con trato especial.
- ⦿ FCM es la empresa indicada para nuestras necesidades de viaje.
- ⦿ FCM cuenta con una completa gama de servicios que nos ayudará a expandir nuestro programa de viajes.



**Reseña de FCM -
Agencia proveedora
de servicios de viaje**

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

FCM

Descripción general



Nuestra cartera de marcas

La familia FCTG



Nuestros clientes



Nuestros

reconocimientos



World Travel Awards

Mejor agencia de gestión de viajes del mundo

2011, 2012, 2013, 2014, 2015



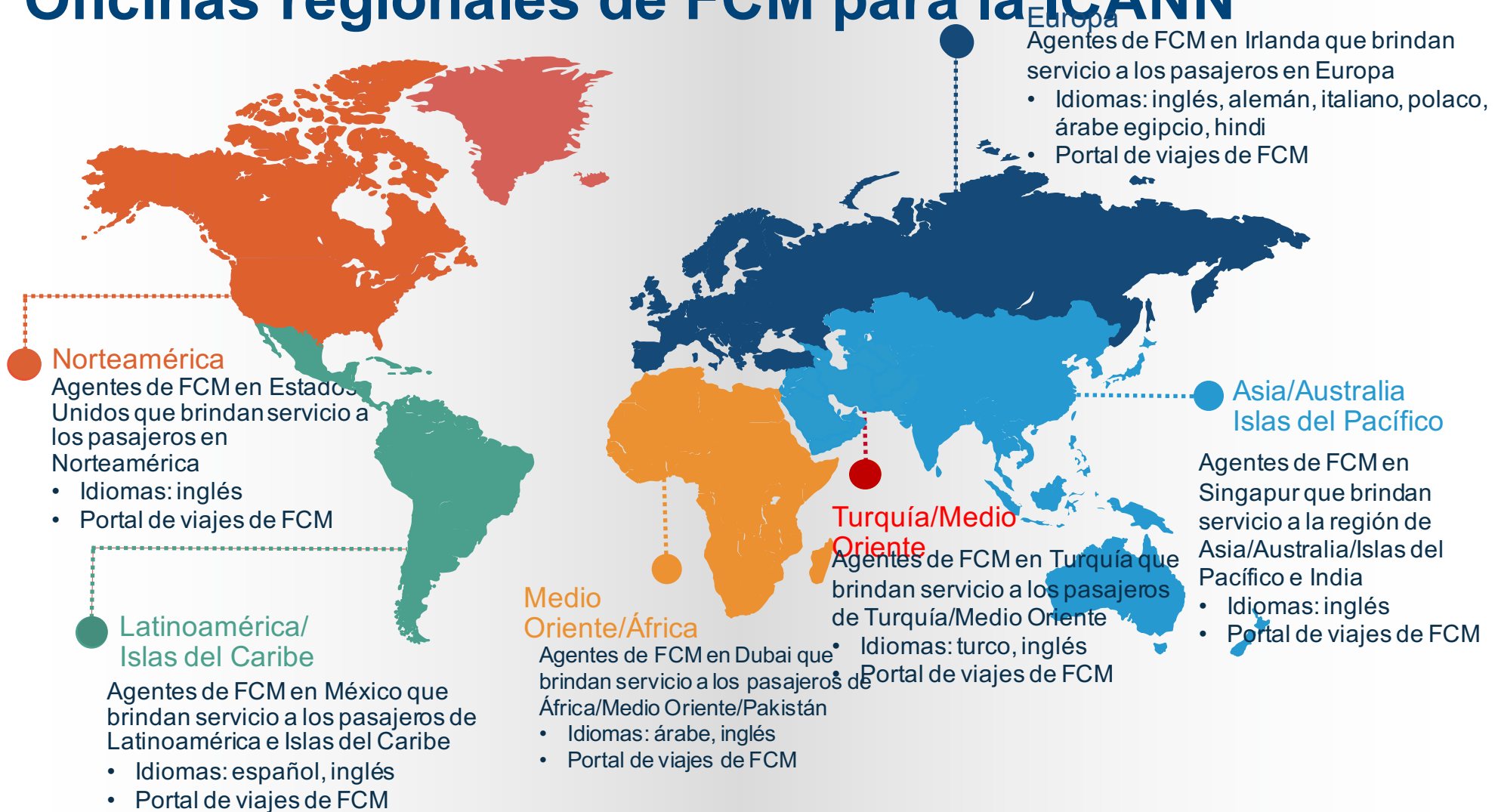
Nuestra presencia

Nuestra presencia global

- Sedes regionales
- Oficinas de FCM



Oficinas regionales de FCM para la ICANN



ICANN FCM
Programa de viajes
Detalles

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™



Objetivos de negocios de la ICANN

al seleccionar a FCM



Modelo de entrega de servicios

Enfoque de acción directa para la gestión de viajes

Garantizar la salud, la seguridad y el bienestar de los pasajeros

Servicio dedicado en cada región



Tecnología e informes

Proceso y avances tecnológicos

Visibilidad de todas las actividades de los pasajeros



Propuesta de valor








En consonancia con estrategia de ahorro

Tarifas globales de FCM reservadas en cualquier mercado a partir de herramientas tecnológicas

Incentivar el cumplimiento de la política y las pautas de viaje

Programa de viajes de la ICANN - Novedades



Necesidades de viajes de la ICANN	
Portales en línea centralizados por región y en idiomas locales  	
Agentes dedicados (&)	
Servicio en horarios e idiomas locales para la mayoría de las regiones	
Obtención de mejores precios	
Menores costos (más opciones de vuelos)	



Su
equipo regional
de FCM
Detalles



FCM Irlanda

Agentes a cargo de reservas (horario de atención y datos de contacto):

Horario de atención

Horario: Lunes -Viernes
9:00 - 17:30 (hora local)
08:00 - 16:30 UTC

Cómo ingresar al portal en Irlanda:

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

Idiomas:

- Inglés como idioma estándar
- Italiano
- Polaco
- Alemán
- Egipcio
- (Árabe - Hindi – a pedido)

FCM Dubai

Agentes a cargo de reservas (horario de atención y datos de contacto):

Horario de atención

Horario: Domingo-Jueves
8:30 - 17:30 (hora local)
04:30 - 13:30 UTC

Cómo ingresar al portal en Dubai:

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

Idiomas:

- Inglés
- Árabe

FCM México

Agentes a cargo de reservas (horario de atención y datos de contacto):

Horario de atención

Horario: Lunes -Viernes
8:00 - 18:30 (hora local)
14:00 - 03:00 UTC

Cómo ingresar al portal en México:

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

Idiomas:

- Inglés
- Español

FCM Singapur

Agentes a cargo de reservas (horario de atención y datos de contacto):

Horario de atención

Horario: Lunes -Viernes
9:00 - 18:00 (hora local)
01:00 - 10:00 UTC

Cómo ingresar al portal en Singapur:

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

Idiomas:

- Inglés

FCM Estambul

Agentes a cargo de reservas (horario de atención y datos de contacto):

Horario de atención

Horario: Lunes -Viernes
9:00 - 18:00 (hora local)
06:00 - 15:00 UTC

Cómo ingresar al portal en Estambul:

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

Idiomas:

- Inglés
- Turco

FCM Estados Unidos

Agentes a cargo de reservas (horario de atención y datos de contacto):

Horario de atención

Horario: Lunes -Viernes
7:00 - 18:00 (hora local)
14:00- 01:00 UTC

Cómo ingresar al portal en Estados Unidos:

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

Idiomas:

- Inglés



Su programa de viajes

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Pautas para viajes



Aéreo	Hotel
Todos los vuelos = clase turista/económica	Las reservas hoteleras para las reuniones de la ICANN y para otros viajes se realizarán directamente a través de la Unidad Constitutiva de Viajes de la ICANN

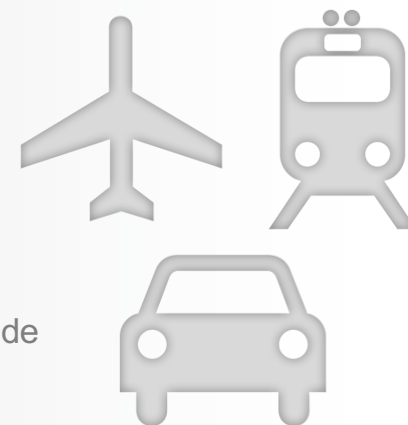
La lista completa de pautas para viajes se puede consultar en este enlace:

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

Proceso de reserva de viajes

Una vez que obtenga la confirmación de su estatus de pasajero con apoyo para viajes, siga estos pasos:

1. Recibirá un **correo electrónico de bienvenida** por parte de la Unidad Constitutiva de Viajes de la ICANN, habilitándolo a iniciar la reserva de su viaje con la ICANN.
2. Ingrese al portal de viajes de FCM y genere/actualice su perfil.
3. Envíe su solicitud de viaje a FCM, con copia a la Unidad Constitutiva de Viajes de la ICANN.
4. Contáctese con su oficina local de FCM para finalizar la reserva de su itinerario de viaje.
5. Se realizará un control de calidad previo a la emisión de su pasaje para garantizar la exactitud/corrección de todos los elementos de la reserva, y la oferta de los precios más competitivos.
6. El itinerario final y la factura se envían por correo electrónico al pasajero y a la Unidad Constitutiva de Viajes de la ICANN.
7. Servicio 24/7 disponible para gestionar cambios y modificaciones. Por favor tenga en cuenta que usted es responsable de **TODAS** las tarifas asociadas con cambios y/o cancelaciones una vez realizada la compra de su pasaje original.



Visas




1. Si usted necesita una visa, FCM proveerá un itinerario de viaje a los efectos del visado, y la Unidad Constitutiva de Viajes de la ICANN proveerá la confirmación de la reserva hotelera a los mismos efectos.
2. FCM no se encargará del procesamiento de su visa.
3. Los agentes de FCM no emitirán su pasaje hasta que usted cuente con la visa necesaria.
4. Tenga a bien cerciorarse de incluir toda información relativa a visas y pasaportes en su perfil dentro del portal de FCM.
5. Para obtener más información acerca del proceso para la obtención de visas, consulte este enlace: <https://community.icann.org/display/trvlconstit/Get+a+Visa>

Documentación de viaje

- Su **itinerario/los datos de su viaje** le serán enviados por correo electrónico. El correo electrónico incluirá un archivo con los detalles de su itinerario que usted podrá agregar a su calendario. A continuación, incluimos un ejemplo.

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

Message Travel Invoice for_ REDDIE_SCOTT ALEXANDER_Traveling on_10Mar (TAEWYZ).pdf (99 KB) Mobile - REDDIE - 10Ma




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](#).

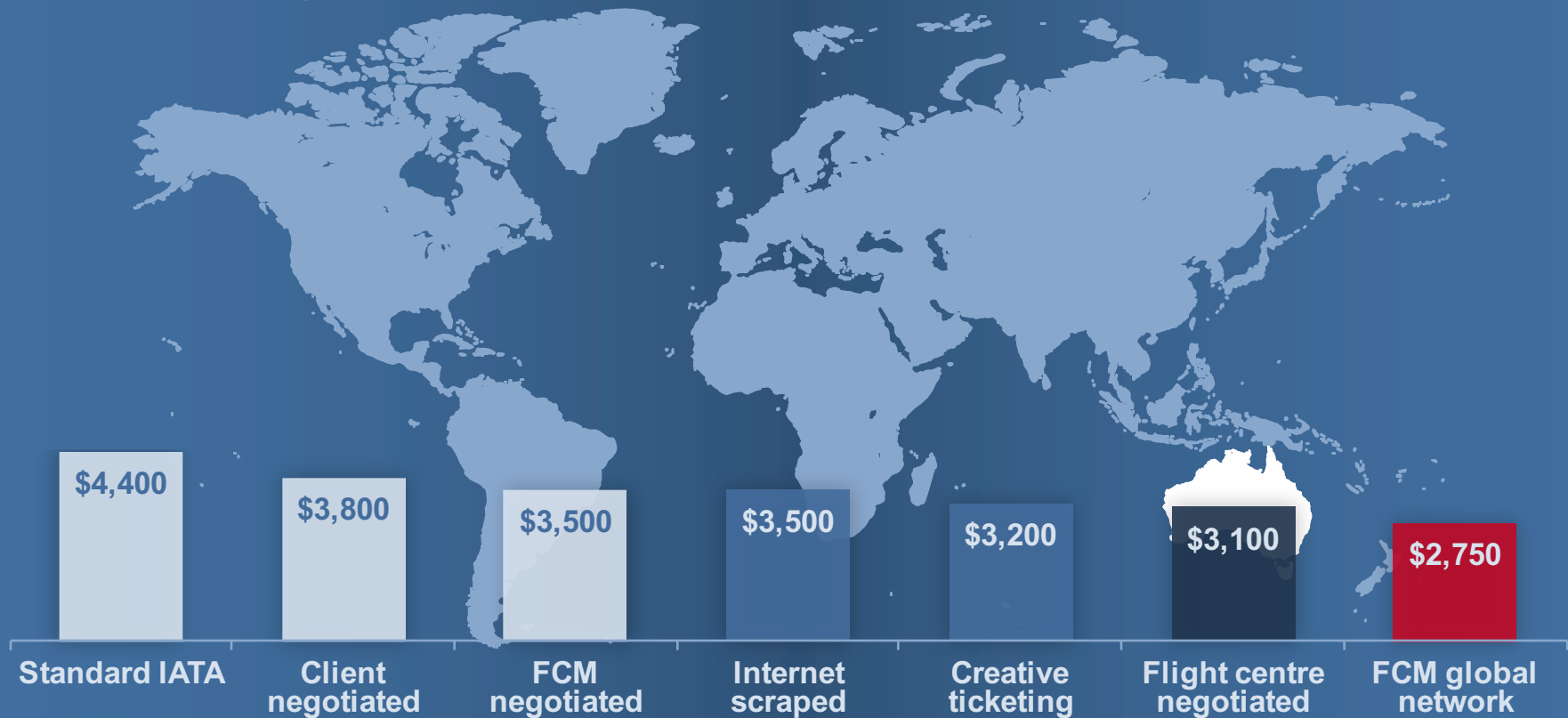
Trip to:	WASHINGTON DULLES. DC	Reservation code:	OWROQU
Passenger(s):	Scott Reddie	Airline Reservation	FFAKBM
	MR	Code:	(CM)

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

Friday, 03 June

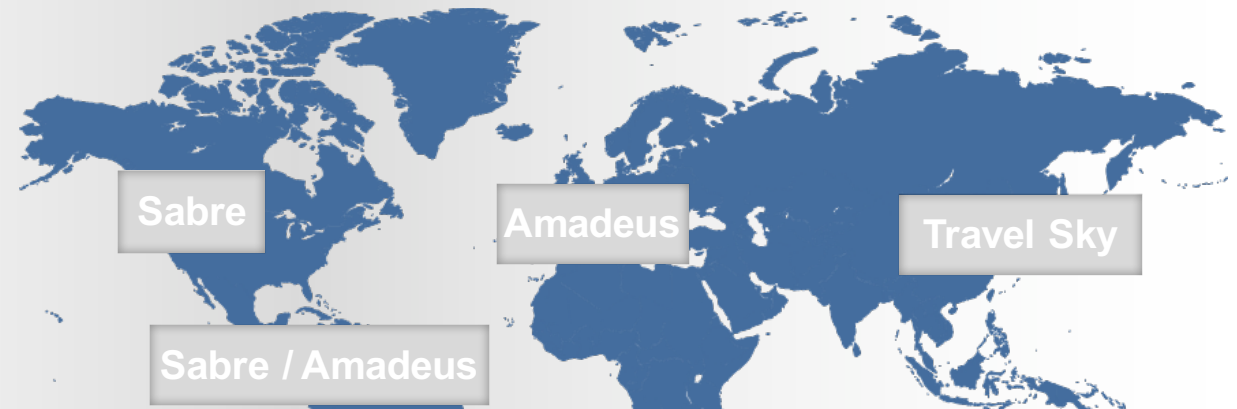
7 formas de comprar un pasaje aéreo

Tarifa más baja

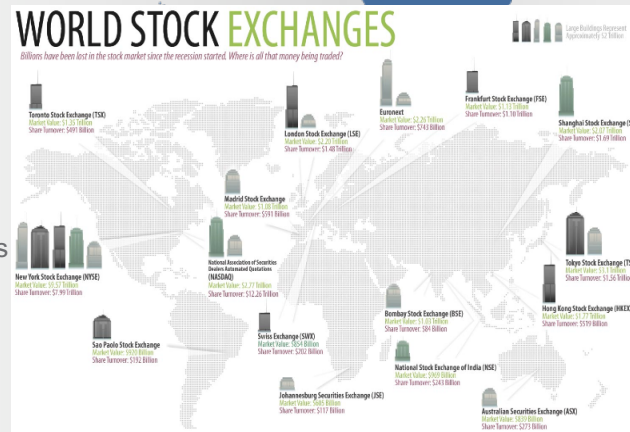


Sistemas de distribución global & perfiles de viajeros

- Al igual que los países y las regiones tienen sistemas de energía eléctrica que varían levemente alrededor del mundo, la industria de viajes también presenta variaciones.
- FCM y las TMC suelen usar múltiples sistemas de distribución global (GDS) para acceder a los mejores inventarios locales y regionales de pasajes aéreos, reservas hoteleras y de vehículos.
- Cada pasajero está vinculado a un centro de reservas de FCM.
- ¿Qué significa esto para la ICANN?
- Cuando se hace una reserva a través de un GDS, debe permanecer dentro de ese GDS. Si usted necesita gestionar un cambio, ese cambio debe hacerse a través de la oficina que gestionó la reserva original.
- Todos nuestros equipos alrededor del mundo ofrecen servicio 24/7 para poder gestionar reservas o cambios. La información de contacto se incluirá en su itinerario.
- Cada pasajero tiene un "hogar" permanente. Es decir, está vinculado a un centro de reservas mediante el cual SIEMPRE gestionará sus reservas.



Sabre / Amadeus



Galileo

Deber de cuidado



- FCM solamente puede rastrear **las reservas gestionadas en nuestros sistemas.**
- Asegúrese de que su perfil se encuentre actualizado e incluya su número de teléfono móvil, datos de contacto de su hogar y datos de su pasaporte.
- Esto es para **garantizar la seguridad de los pasajeros** y poder localizarlos ante una situación de emergencia o crisis.



**Demostración
en vivo**

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

FCM

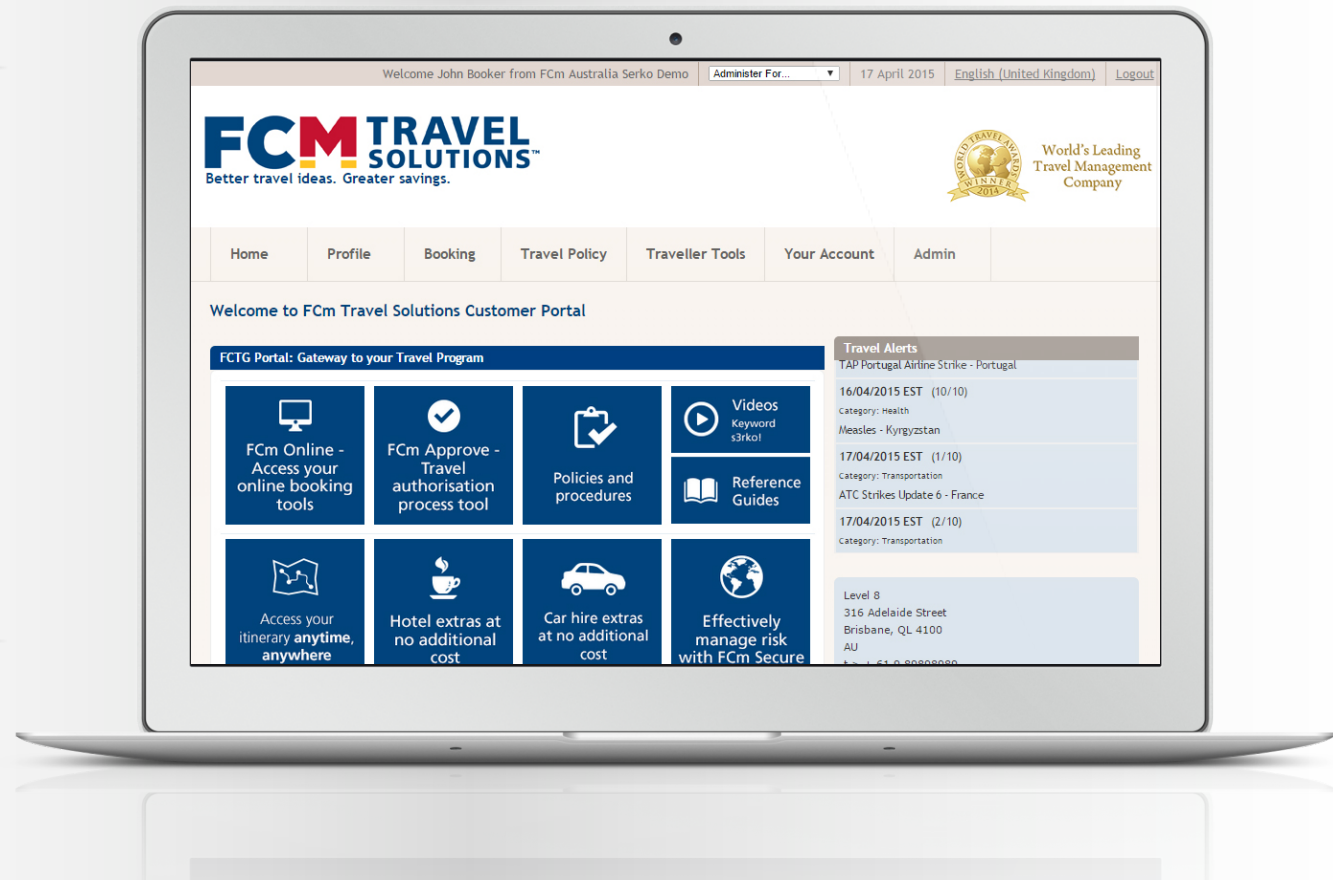
Portal

Política de viajes de la ICANN

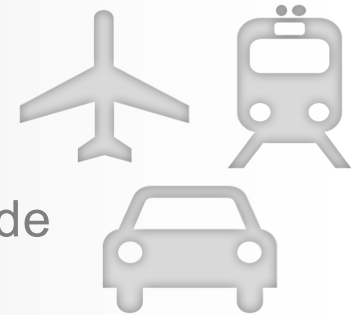
Datos de contacto

Alertas sobre su viaje en tiempo real

Procedimientos y registros de seguridad de pasajeros



Comencemos



Paso 1: Ingrese al portal de FCM (el enlace se incluirá en su correo de bienvenida).

Paso 2: Haga clic en "Registrarme como nuevo usuario".

Paso 3: Dentro de "Perfil", ingrese sus datos personales. Incluya el código corporativo correspondiente a su oficina regional de FCM.

Paso 4: Complete la información corporativa correspondiente y haga clic en "Registrarme ahora".

Paso 5: Verifique su correo electrónico; recibirá una contraseña temporaria.

Paso 6: Actualice sus preferencias personales en su perfil de viaje, contactos, destinatarios adicionales de sus documentos de viaje, números de programas de viajero frecuente, información sobre visas y pasaportes, y asegúrese de incluir los datos de una tarjeta de crédito.

Paso 7: Ahora que ha actualizado su perfil, ¡ya puede comenzar a gestionar sus reservas!

Introducción y demostración en vivo del portal de viajes de FCM

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

FCM TRAVEL SOLUTIONS™

[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)

Portal de viajes de FCM: acceso al sistema



Siga los pasos en las capturas de pantalla a continuación para cargar los datos de su perfil a los sistemas de FCM.

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

The screenshots illustrate the following steps:

- New User Registration:** A form with fields for Company Code, First Name, Middle Name, Last Name, Suffix, and Your Primary Work Email Address. A "Register Now" button is at the bottom.
- Create a New Password:** A form with fields for New Password and Confirm Password. A "Login" button is at the bottom.
- Welcome to the FCM Client Portal:** A page with navigation tabs for Home, Profile, and Booking. A "Welcome to the FCM Client Portal" message is displayed.
- Profile Page:** A page with navigation tabs for Profile, Booking, and Travel Policy. A green arrow points to the "Profile" tab.
- Profile Page (Contact Info):** A page with a green arrow pointing to the "Contact Info" section.

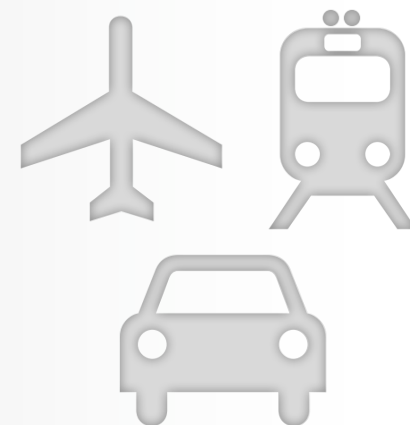


Próximos pasos

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Próximos pasos

1. Recibirá un correo electrónico con un enlace para registrarse en el portal de viajes de FCM. Por favor, si aún no lo ha hecho, regístrese en el portal.
2. Por favor, actualice su perfil para que podamos cerciorarnos de que todos sus datos de viaje figuren en el portal. Incluya todas sus preferencias y sus datos.
3. Los materiales utilizados en esta sesión serán publicados en la sección de viajes dentro del espacio Wiki de la comunidad.



Resumen de la sesión – Unidad Constitutiva de Viajes



En esta sesión, hemos tratado los siguientes temas:

- Vimos una descripción general de FCM Travel Solutions, la nueva agencia proveedora de servicios de viaje de la ICANN.
- Repasamos detalles del programa de viajes de la ICANN y FCM.
- Repasamos información sobre su oficina regional de FCM.
- Presentamos una reseña de su programa de viajes.
- Vimos una demostración en vivo del portal en línea de FCM.
- Repasamos próximos pasos, consultas y preguntas frecuentes.



Preguntas

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Preguntas

Pueden enviarnos sus preguntas y les responderemos mediante una lista de preguntas frecuentes que publicaremos en la sección de viajes dentro del espacio Wiki de la comunidad después de esta sesión.

Les agradecemos que nos envíen sus consultas a constituency-travel@icann.org.

Preguntas frecuentes

¿Cómo puedo cambiar o cancelar una reserva?

Los cambios y las cancelaciones se pueden hacer mediante su equipo regional de agentes de viaje.

¿Qué pasa si necesito ayuda después del horario de oficina?

Nuestro ETC (Centro de Emergencias de Viaje) cuenta con una línea telefónica de emergencia que brinda servicio 24/7, asignada específicamente a cada equipo de agentes de reservas. Si su llamada se produce después del horario de oficina, se cobrará un costo, independientemente del motivo de la llamada.

Publicaremos las preguntas frecuentes en la sección de viajes dentro del espacio Wiki de la comunidad.

¡Gracias!

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™



Terminología

Término	Definición
GDS	Sistema de Distribución Global El GDS es el sitio donde todos los proveedores de pasajes aéreos...
TMC	Agencia de Gestión de Viajes FCM es la nueva agencia de gestión de viajes de la ICANN
Código de país	Código requerido (suministrado a continuación) para cargar datos al portal
Portal de FCM	Herramienta de gestión de perfiles en línea gestionada por FCM Travel Solutions
Localizador de registro	Referencia universal de reservas de FCM. Agrupa reservas de pasajes aéreos, hoteles y vehículos que se incluyen en su itinerario. (Ejemplo: YRFVJK)