

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 top half of the image, with a dark blue rectangular area on the left side containing text.

**Programa de viagens
globais da ICANN
Setor Constituency
Travel**

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Agenda

Objetivos da reunião

Antecedentes do projeto do novo fornecedor para serviços de viagens

Apanhado da agência fornecedora FCM Travel

Detalhes do programa ICANN FCM Travel

Detalhes de sua equipe FCM regional

Programa Your Travel

Demo online do portal de viagens

Próximos passos/Perguntas/Perguntas +frequentes



Agência de viagens FCM Travel
Objetivos da reunião

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Objetivos da reunião – Setor Constituency Travel



Os objetivos desta reunião são:

- Oferecer um apanhado da transição para um novo fornecedor de serviços de viagens
- Apresentar a FCM Travel Solutions, nova fornecedora de serviços de viagens da ICANN
- Oferecer detalhes do programa ICANN FCM Travel
- Rever detalhes de seus escritórios FCM regionais
- Rever o programa Your Travel
- Rever o demo online do portal de viagens
- Rever os Próximos passos, as Perguntas e as Perguntas +Frequentes (FAQs)



**Apanhado da nova agência fornecedora
de serviços de viagens
Transição**

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Últimas notícias do programa de serviços para viagens da ICANN



- ⦿ Com o intuito de melhorar os Serviços de Viagens, fizemos o seguinte:
 - ⦿ Procuramos um fornecedor com novas soluções e abordagens diferentes para melhorar nosso programa de viagens.
 - ⦿ Procuramos buscar maneiras de fazer com que o processo de reservas de viagens seja global e mais eficiente
 - ⦿ Conduzimos o processo de Solicitação de Propostas (RFP)
 - ⦿ Convidamos muitas agências de viagens para participar

O que é que estávamos procurando de uma agência de viagens?

Que estivesse orientada aos serviços

- Que fornecesse um serviço personalizado a todos os viajantes
- Uma TMC que oferecesse excelente treinamento/engajamento

Que levasse em conta os custos

- Uma TMC que fosse transparente no oferecimento de opções de viagens
- Que procurasse um balanço entre a Política de Viagens e as Preferências Pessoais

Que tivesse múltiplas plataformas de entrega

- Uma TMC que tivesse os meios adequados para adaptar-se ao estilo independente dos viajantes da ICANN (online, fone e e-mail).
- Uma TMC que fornecesse serviços, independente de onde a ICANN estiver localizada, que facilitassem o contato com as partes interessadas nos idiomas e nas horas úteis de sua região.

Porque escolhemos a FCM



- ⊙ Escolhemos um fornecedor que contribua para que o programa de viagens da ICANN seja global e, ao mesmo tempo, forneça serviços personalizados e de alto padrão.
- ⊙ A FCM é a agência certa para suas necessidades de viagem.
- ⊙ A FCM tem um leque completo de serviços que nos ajudarão a incrementar nosso programa de viagens.



Apanhado da agência de
viagens FCM Travel

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

FCM

Apanhado



Nossas marcas

A família FCTG



Nossos clientes



WPP



Panasonic



amadeus



dyson



PAREXEL

LEXMARK



AECOM

FUJITSU



HEIDRICK & STRUGGLES

Nossos

Prêmios



Prêmios "World Travel Awards"

World's Leading Travel
Management Company,
2011, 2012, 2013, 2014, 2015



Nossa presença

Pegada mundial



Escritórios regionais da FCM para a ICANN



ICANN FCM
Programa
de serviços de
viagens
Detalhes

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™



Objetivos comerciais da ICANN na escolha da FCM



Modelo de fornecimento de serviços

Abordagem prática à gestão de viagens.

Garantir a saúde, segurança e bem-estar dos viajantes.

Serviço dedicado em cada região.



Tecnologia e relatoria

Avanços em processos e tecnológicos.

Visibilidade de todas as atividades dos viajantes.



Proposta de valor



De acordo à estratégia de economizar.

As tarifas da FCM Global são reservadas desde qualquer mercado através de links tecnológicos.

Fomenta a conformidade com políticas e diretrizes de viagens.

Programa de viagens da ICANN - O que há de novo



Necessidades da ICANN a respeito das viagens	
Portais online centralizados por região no idioma local	✓
Agentes dedicados ( & )	✓
Suporte em idioma local e na zona horária para as principais regiões	✓
Obtenção das melhores tarifas	✓
Economias de custos (mais opções de vôos)	✓





Sua
equipe FCM
regional
Detalhes

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Operações da FCM - Irlanda

Reservas com agentes (horários comerciais e detalhes):

Horário de trabalho dos agentes

Horários: Segunda - Sexta
9:00 am às 5:30 pm hora local
8:00 am UTC às 4:30 pm UTC

Logins para portal da Irlanda:

Grupo constitutivo:
<https://portal.fcm.travel/icannirlcon>

Idiomas:

- Padrão: inglês
- Italiano
- Polonês
- Alemão
- Egípcio
- (árabe, hindi – se for solicitado)

Operações da FCM - Dubai

Reservas com agentes (horários comerciais e detalhes):

Horário de trabalho dos agentes

Horários: Domingo - Quinta
08:30:00 am às 5:30 pm hora local
4:30 AM UTC a 1:30 PM UTC

Logins para portal de Dubai:

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

Idiomas:

- Inglês
- Árabe

Operações da FCM - México

Reservas com agentes (horários comerciais e detalhes):

Horário de trabalho dos agentes

Horários: Segunda - Sexta
8:00 am às 6:30 pm hora local
2:00 pm UTC às 3:00 am UTC

Logins para portal do México:

Grupo constitutivo:
<https://portal.fcm.travel/icannconsmx>

Idiomas:

- Inglês
- Espanhol

Operações da FCM - Singapura

Reservas com agentes (horários comerciais e detalhes):

Horário de trabalho dos agentes

Horários: Segunda - Sexta
9:00 am às 6:00 pm hora local
1:00 am UTC às 10:00 am UTC

Logins para portal de Singapura:

Grupo constitutivo:
<http://portal.fcm.travel/icannapac>

Idiomas:

- Inglês

Operações da FCM - Istambul

Reservas com agentes (horários comerciais e detalhes):

Horário de trabalho dos agentes

Horários: Segunda - Sexta
9:00 am às 6:00 pm hora local
6:00 am UTC às 3:00 pm UTC

Logins para portal de Istambul:

Grupo constitutivo:
<https://portal.fcm.travel/consturkey>

Idiomas:

- Inglês
- Turco

Operações da FCM - EUA

Reservas com agentes (horários comerciais e detalhes):

Horário de trabalho dos agentes

Horários: Segunda - Sexta
07:00:00 am às 6:00 pm hora local
2:00 pm UTC a 01:00:00 am UTC

Logins para portal dos EUA:

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

Idiomas:

- Inglês



Programa Your Travel

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Diretrizes para viagens



Avião	Hotel
Todos os vôos = Coach/economy	As reservas em hotéis para as reuniões da ICANN e outras viagens são feitas diretamente através do setor ICANN Constituency Travel.

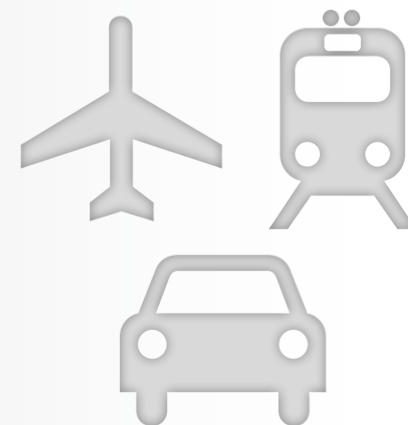
Para ver a lista completa de diretrizes, siga este link:

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

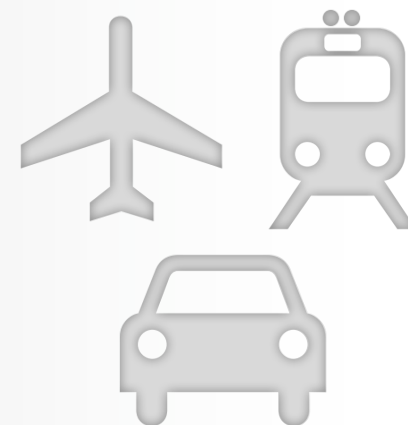
Processo de reservas de viagens

Uma vez que você esteja confirmado como viajante com suporte, observe o seguinte:

1. Você vai receber uma **e-mail de boas-vindas** do setor Constituency Travel que lhe permitirá começar a reserva de sua viagem com a ICANN
2. Faça o login para o portal da FCM Travel e crie/atualize seu perfil
3. Encaminhe sua solicitação de viagem à FCM, com cópia ao setor Constituency Travel
4. Combine com o escritório local da FCM a finalização de seu itinerário de viagem
5. Antes da emissão do bilhete, é feita a verificação do controle da qualidade para garantir que todos os elementos da reserva sejam exatos e coincidentes e que sejam oferecidas as menores tarifas disponíveis.
6. O itinerário final e a fatura são enviados por e-mail ao setor Traveler and Constituency Travel
7. Assistência disponível 24 horas/7 dias para mudanças e alterações. **Observe que você é responsável por TODAS as despesas de mudanças e/ou cancelamento uma vez que seu bilhete original tenha sido comprado.**



Visto de viagem




1. Se você precisar de um visto, a FCM fornecerá um itinerário da viagem para obtenção do visto e o setor ICANN Constituency Travel fornecerá a confirmação do hotel a efeitos de obter esse visto.
2. A FCM não processará o visto por você.
3. Os agentes da FCM não emitirão seu bilhete enquanto você não tiver recebido seu visto, quando corresponder.
4. Certifique-se de incluir a informação válida do visto e do passaporte em seu perfil, no portal da FCM.
5. Para mais informações sobre o processo de obtenção de vistos, clique aqui: <https://community.icann.org/display/trvlconstit/Get+a+Visa>

Documentos de viagem

- As informações sobre o itinerário/viagem serão remetidas por e-mail. O e-mail vai conter a pasta com detalhes dos itinerários, que poderá ser descarregada a um calendário, veja exemplo a seguir:

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

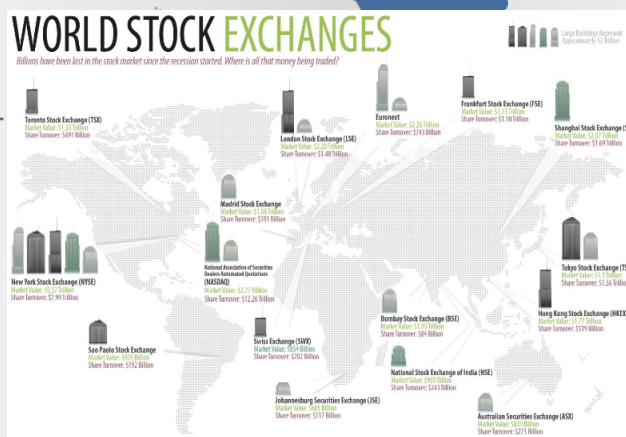
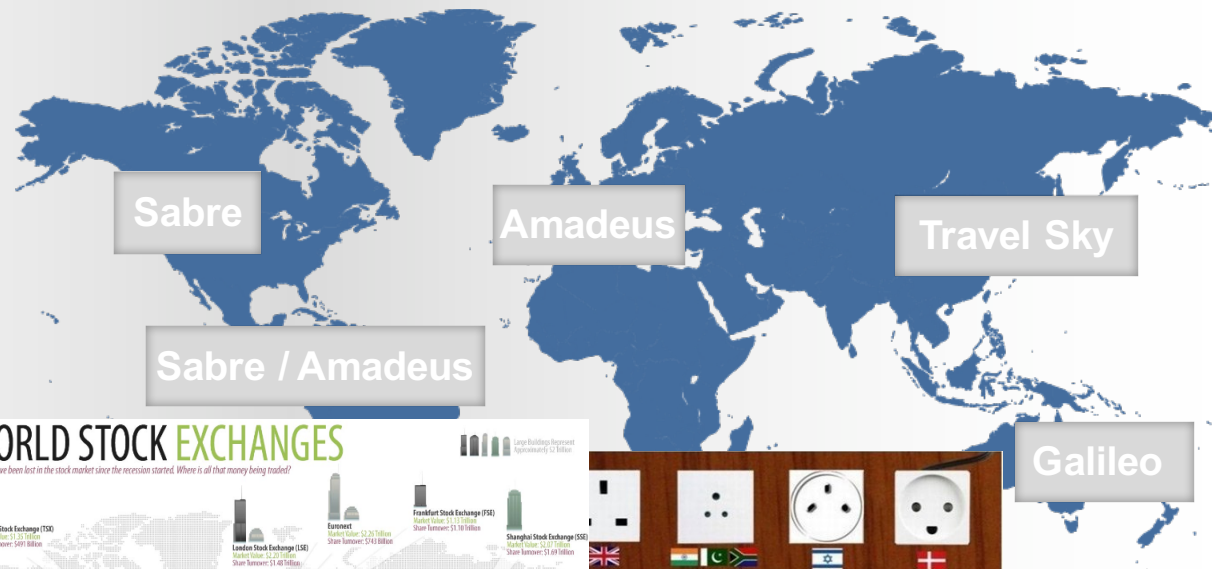
Sete maneiras de comprar um bilhete aéreo

Tarifa menor



Sistemas de distribuição global e perfis de viajantes

- Da mesma maneira que países e regiões em todo o mundo têm tipos de tomadas e plugues similares, mas com algumas diferenças, a indústria de viagens também tem isso.
- A FCM e as companhias de gestão de viagens usam diversos Sistemas de Distribuição Global (os GDSs) para acessar o melhor inventário local e regional de reservas aéreas, de hotéis e carros.
- Cada viajante está vinculado com uma localização de reservas FCM.
- **O que significa isso para a ICANN?**
- Quando uma reserva é feita em um GDS, ela deve permanecer naquele GDS. Caso você precise fazer alguma alteração, ela deverá ser feita com o ponto de reservas original.
- Cada equipe pode ser acessada 24 horas e 7 dias no mundo inteiro para fazer ou alterar reservas. Os detalhes de contato estarão em seu itinerário.
- Cada viajante tem um local de residência permanente. Isto significa que ele estará relacionado a uma central de reservas que será o escritório que SEMPRE usará para suas reservas.



Dever de proteger



- A FCM só pode rastrear aquilo que **tenha sido reservado através de seus sistemas**.
- Certifique-se de que seu perfil de viajante esteja atualizado com seu telefone celular, informações de contato de sua residência e de seu passaporte.
- Isto é para **garantir a segurança dos viajantes** e para que eles possam ser localizados caso haja uma emergência ou situação de crise.



**Demonstração
online**

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

FCM

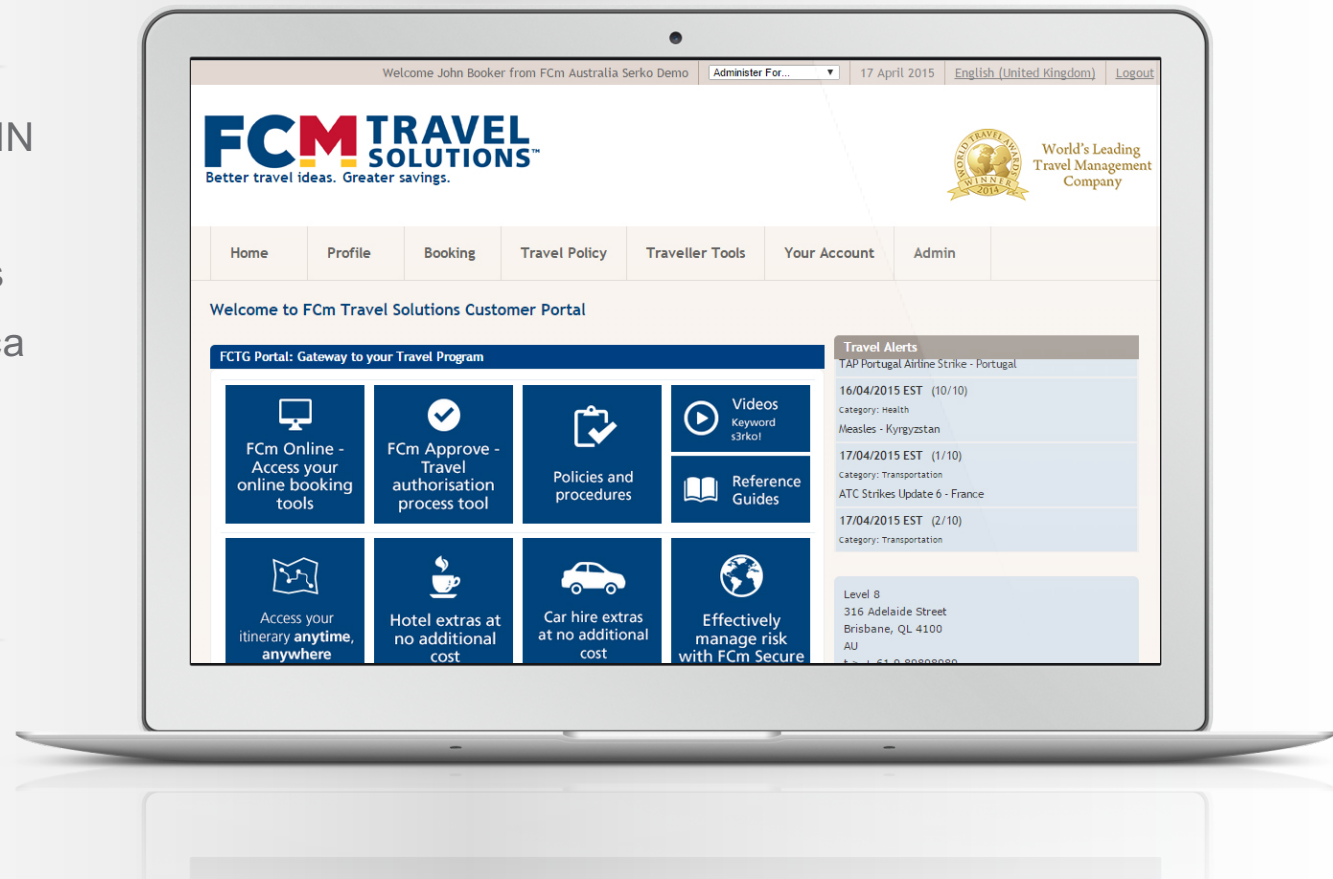
Portal

Política de viagens da ICANN

Detalhes para contato

Alertas de viagem imediatas

Procedimentos de segurança dos viajantes e registros



Início



Passo 1: Visite o Portal da FCM (o link será fornecido em seu e-mail de boas-vindas)

Passo 2: Clique em “New User Registration”

Passo 3: Sob “Profile”, insira todos os detalhes pessoais incluindo o código de companhia da ICANN para seu escritório FCM regional.

Passo 4: Preencha os detalhes da companhia incluindo o e-mail e clique em “Register Now”

Passo 5: Verifique o e-mail para obter e ingressar a senha provisória

Passo 6: Atualize todas suas preferências pessoais de viagem, contatos, outros os receptores de seus documentos de viagem, números de membro, informação de vistos e passaporte. Assegure-se de adicionar os detalhes do cartão de crédito

Passo 7: Uma vez que tenha atualizado suas informações de perfil de viajante, você estará pronto/a para iniciar a reserva!

Introdução e demonstração online do funcionamento do portal da FCM Travel:

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)

The screenshot displays the FCM Travel Solutions client portal dashboard. At the top, a navigation bar includes a welcome message for Scott Reddie from FC USA INC, the date Monday, March 14, 2016, a language selector for 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 a welcome message: "Welcome to the FCM Client Portal Dashboard!". Below this, there is a section for "Important Information" and a "Travel Alerts" section. The Travel Alerts section shows a checked box for "US Only" and a notification for "3/13/2016 EST (2/10)".

Portal da FCM Travel: Acesse o sistema



Siga as imagens seguintes para carregar seu perfil nos sistemas da FCM.

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

The image displays a sequence of five screenshots from the FCM Travel Solutions portal, illustrating the user registration and login process. The screenshots are arranged in a cascading manner, showing the progression from the registration form to the user's profile page.

The first screenshot shows the "New User Registration" form, which includes fields for "Company Code", "First Name", "Middle Name", "Last Name", "Suffix", and "Your Primary Work Email Address". A "Register Now" button is visible at the bottom.

The second screenshot shows the "Please Change Your Password" form, which includes fields for "New Password" and "Confirm Password". A "Login" button is visible at the bottom.

The third screenshot shows the "Welcome to the FCM Client Portal" page, which includes a navigation menu with "Home", "Profile", and "Booking" options. A green arrow points to the "Profile" option.

The fourth screenshot shows the "Profile" page, which includes a navigation menu with "Profile", "Booking", and "Travel Policy" options. A green arrow points to the "Profile" option.

The fifth screenshot shows the "Profile" page, which includes a navigation menu with "Profile", "Booking", and "Travel Policy" options. A green arrow points to the "Contact Info" section.

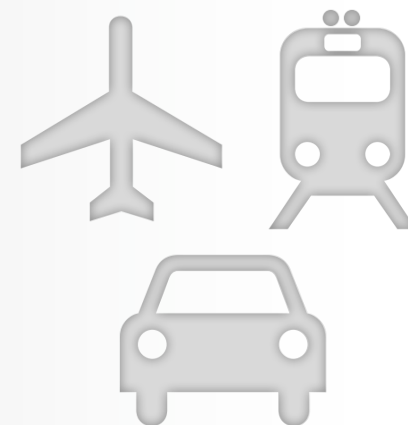


Próximos passos

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Próximos passos

1. Você receberá um e-mail com um link de cadastro para o portal da FCM Travel. Cadastre-se caso você não o tenha feito ainda.
2. Atualize seu perfil para que todas suas informações para viagens sejam carregadas ao Portal, além de todas suas preferências e detalhes para viagens.
3. Os materiais de treinamento serão publicados no Wiki Community, seção Travel Support.



Resumo da reunião – Constituency Travel



Durante esta reunião, revisamos os assuntos seguintes:

- Informamos sobre o novo fornecedor de serviços de viagem da ICANN, um apanhado da FCM Travel Solutions
- Revisamos os detalhes do programa ICANN FCM Travel
- Revisamos detalhes de seus escritórios FCM regionais
- Revisamos o programa Your Travel
- Revisamos o demo online do portal de viagens
- Revisamos os Próximos passos, as Perguntas e as Perguntas +Frequentes



Perguntas

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™

Perguntas

Solicitamos nos envie suas perguntas e forneceremos a resposta na seção FAQs (Perguntas mais frequentes) que publicamos na seção Travel, no Community Wiki, depois da reunião.

Envie suas perguntas pelo e-mail a: constituency-travel@icann.org

Perguntas frequentes

Como altero ou cancelo uma reserva?

As alterações e cancelamentos podem ser feitos através de sua equipe de consultores de viagens.

E fora do horário comercial?

Nosso centro ETC (Emergency Travel Center) é uma linha de emergências para viagens, com colaboradores 24 horas/7 dias e essas ligações têm custos diferentes de quando você contata sua equipe de viagens. Se você liga fora do horário comercial, deverá pagar uma tarifa, independente do motivo da ligação.

Vamos publicar uma lista das perguntas +frequentes (FAQs) no Community Wiki, seção Travel.

Obrigado!

FCM
TRAVEL
SOLUTIONS™



Terminologia

Termo	Definição
GDS	Sistema de Distribuição Global (Global Distribution System) O GDS é o local onde todos os fornecedores de companhias aéreas...
TMC	Companhia de Gestão de Viagens (Travel Management Company) A FCM é a nova companhia de gestão de viagens da ICANN
Código de país	Código exigido (fornecido a seguir) para poder carregar informações ao portal
Portal da FCM	Ferramenta de gestão online de perfis , utilizada pela FCM Travel Solutions
Localizador de registros	Referência universal de reservas da FCM para reservas grupais aéreas, aluguel carros e hotéis em seu itinerário (Por