



## SFTO E-Mail Bulletin – Week of January 10<sup>th</sup>

Le français suit l'anglais.

### **THIS E-MAIL BULLETIN CONTAINS IMPORTANT INFORMATION AS WELL AS ACTION ITEMS FOR DEPARTMENTAL SFTOs.**

#### **1-Travel Air and Rail Credit Approach**

We are pleased to provide you with information on the new airline and rail credit management solution for all Government of Canada travellers. This new solution will track the usage of all air and rail tickets (both electronic and paper), capture the unused portions, and provide monthly reporting to SFTOs while allowing GoC travellers to either use the eligible portions of tickets towards future travel or to receive refunds. There are two components to the credit management reporting solution – Ticket TRAX and Future Travel Credits Reporting.

Ticket TRAX reports contain unused, refundable and non-refundable electronic tickets. Effective November 8th, 2004, SFTOs started receiving Ticket TRAX reporting for refunds applied to the original form of payment going back to April 1<sup>st</sup>, 2004. Ongoing reports will be run between the 15<sup>th</sup> of the month to the 14<sup>th</sup> of the following month and are sent via e-mail to the SFTO's attention.

*It is important to note that Ticket TRAX does not currently provide a breakdown of taxes and did not capture non-refundable tickets for the October and November reporting periods. A progress update will be provided to you in January 2005.*

Future Travel Credits Reports identifies all other unused tickets not captured by the Ticket Trax Reports. This report will be available to all SFTOs at the beginning of January for the period of November 15<sup>th</sup> to December 14<sup>th</sup>, 2004 (capturing historical credit information from November 1<sup>st</sup>, 2004) and will be sent via e-mail within the next several days, separately from the Ticket TRAX Report.

**For more detail on Ticket TRAX and Future Travel Credit Reporting, please refer to the enclosed Credit Management Quick Reference Guide, available in both French and English.**



## **2- Air and Rail Low Rate And Fare Guarantee Program**

As you may know, Travel AcXess Voyage is obligated to offer travellers, based on their operational requirements, the lowest available fare or rate at the time of booking.

Should Travel AcXess Voyage fail to offer the lowest available fare or rate, the traveller (or travel arranger) should contact Theresa Landry of PWGSC Travel Operations Services at:

219 Laurier Avenue West, 13<sup>th</sup> Floor  
Ottawa, Ontario, K1A 0S5

Attention: Government Travel Client Services

Telephone: 613-952-1089

Facsimile: 613-948-1928

X.400 e-mail address:

/C=CA/ADMD=GOVMT.CANADA/PRMD=GC+PWGSC.TPSGC/O=NCR/S=Landry/  
G=Theresa

PWGSC Travel Operations Services will coordinate the research of the claim through to resolution with Travel AcXess Voyage. PWGSC Travel Operations Services will also respond directly to the client with details on the resolution.

**We ask that you share this information with all your travellers and travel arrangers. To this end, we have attached a short memo that can be cut and pasted into an e-mail to them.**

## **3- Reminder to Distribute Deskdrops**

As you know, deskdrops promoting the portal and On-line Booking Tool (OBT) were sent to you in the late November / early December timeframe. If you have not done so already, please distribute the deskdrops to your travellers as they will serve to promote the use of the OBT, which will ultimately reduce departmental travel costs.

For questions or comments about this e-mail message, please contact your STSI Account Manager or visit the Travel AcXess Voyage portal at: <http://travel-voyage.gc.ca>



## Bulletin électronique à l'intention des AVSTP – Semaine du 10 janvier

### **LE PRÉSENT BULLETIN ÉLECTRONIQUE CONTIENT DE L'INFORMATION IMPORTANTE AINSI QUE DES POINTS DE SUIVI POUR LES AVSTP MINISTÉRIELS.**

#### **1-Solution de gestion de crédits pour billets d'avion et de train**

Nous sommes heureux de vous communiquer de l'information sur la nouvelle solution de gestion de crédits pour billets d'avion et de train destinée à tous les voyageurs du gouvernement du Canada. Cette nouvelle solution permettra de faire le suivi de l'utilisation des billets d'avion et de train (électroniques ou papier) et des portions inutilisées et de fournir aux AVSTP des rapports mensuels, tout en permettant aux voyageurs du gouvernement de se servir des portions inutilisées admissibles pour un voyage ultérieur ou de demander un remboursement. Cette solution comporte deux types de rapports : Ticket TRAX et Future Travel Credits Reporting (rapports de Crédits pour voyages ultérieurs).

Les rapports Ticket TRAX présentent la liste des billets électroniques inutilisés, remboursables et non remboursables. Depuis le 8 novembre 2004, les AVSTP reçoivent des rapports Ticket TRAX pour les remboursements appliqués au mode de paiement initial depuis le 1<sup>er</sup> avril 2004. La période couverte par ces rapports s'étend du 15<sup>e</sup> jour d'un mois donné au 14<sup>e</sup> jour du mois suivant, et ceux-ci sont envoyés à l'attention des AVSTP par courrier électronique.

*Il est important de noter que les rapports Ticket TRAX n'indiquent pas les taxes séparément et que ceux d'octobre et de novembre ne faisaient pas état des billets non remboursables. Vous recevrez en janvier 2005 un communiqué sur l'évolution de la situation.*

Les rapports Crédits pour voyages ultérieurs présentent tous les autres billets inutilisés qui ne sont pas saisis dans les rapports Ticket TRAX. Ces rapports seront offerts à tous les AVSTP dès janvier, en commençant par celui du 15 novembre au 14 décembre 2004 (qui affichera les crédits accordés depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2004) et seront envoyés par courriel au cours des prochains jours, séparément des rapports Ticket TRAX.

**Pour plus d'information sur les rapports Ticket TRAX ou Crédits pour voyages ultérieurs, veuillez consulter l'aide-mémoire sur la gestion des crédits ci-joint, offert en français et en anglais.**

#### **2- Programme de garantie de tarif le plus bas pour les billets d'avion et de train**

Vous savez sans doute déjà que Travel AcXess Voyage est tenu d'offrir aux voyageurs, selon leurs exigences opérationnelles, le tarif le plus bas disponible au moment de la réservation.



Si Travel AcXess Voyage n'offrait pas le tarif le plus bas disponible, le voyageur (ou l'organisateur de voyage) devrait communiquer avec Theresa Landry des Services d'opérations de voyage de TPSGC au :

219, avenue Laurier Ouest, 13<sup>e</sup> étage

Ottawa (Ontario) K1A 0S5

À l'attention de : Section des services à la clientèle pour les voyages gouvernementaux

Téléphone : (613) 952-1089

Télécopieur : (613) 948-1928

Adresse électronique X.400 :

/C=CA/ADMD=GOVMT.CANADA/PRMD=GC+PWGSC.TPSGC/O=NCR/S=Landry/  
G=Theresa

Les Services d'opérations de voyage de TPSGC coordonneront la recherche de la réclamation jusqu'à sa résolution auprès de Travel AcXess Voyage. Les Services d'opérations de voyage de TPSGC communiqueront aussi directement les détails du règlement au client.

**Nous vous demandons de transmettre cette information à tous vos voyageurs et organisateurs de voyage. À cette fin, nous avons joint une courte note de service que vous pouvez copier et coller dans un message électronique à leur intention.**

### **3- Rappel : Distribuez les fiches de renseignements**

Comme vous le savez, des fiches de renseignements faisant la promotion du portail et de l'Outil de réservation en ligne (OREL) vous ont été envoyées à la fin novembre ou au début décembre. Si vous ne l'avez pas déjà fait, veuillez distribuer ces fiches à vos voyageurs étant donné qu'elles serviront à promouvoir l'utilisation de l'OREL, qui en bout de ligne réduira les coûts de voyage du Ministère.

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de ce message électronique, veuillez communiquer avec votre chargé de compte de l'ISVP ou vous rendre sur le portail de Travel AcXess Voyage à : <http://voyage-travel.gc.ca>.