



Affiliate  
Voyager

# 客服手册

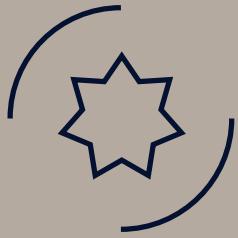
---

使用Affiliate Voyager，  
顺利完成各项操作。



Expedia Affiliate  
Network

EAN。运用我们的技术，成就您的业务。

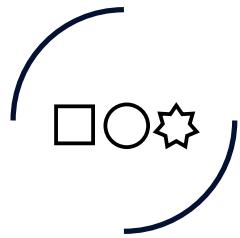


# 简介

---

本手册为您介绍使用 Affiliate Voyager 中销售和服务功能的逐步指南。

手册各处都有突出显示的提示和建议，可帮助您更有效地使用 Affiliate Voyager。



# 目录

---

## 立即开始

登录Affiliate Voyager	5
重置您的密码	5
设置偏好	6

## 销售

拨打销售电话	9
搜索酒店	11
检查购物结果	13
购物车和付款详细信息	15
关联公司信息	18
购买重述	20
确认	22

## 管理预订

搜索并验证行程	24
重新发送行程确认电子邮件	26
重新向酒店发送通知	27
软性变更	28
硬性变更	30
取消	34
查看帐单历史记录	36
查看案例历史记录	38
查看行程历史记录	40

## 附录

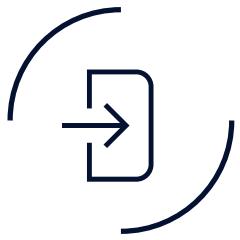
套餐价格与纯房价的对比	43
会员专享促销	45
提出技术问题	46
字段名称和图标术语表	48
Affiliate Voyager 联系方式和链接	53

# 第一部分

---

立即开始了解





# 登录Affiliate Voyager

首次登录：

1. 访问 <https://voyager.expedia.com>
2. 输入用户名和临时密码
3. 点击 [Sign In] (登录)
4. 输入并确认不可与他人分享的新个人密码
5. 选择您的个人密保问题并输入答案
6. 遵循标准登录流程中的步骤

## 标准登录流程

1. 访问 <https://voyager.expedia.com>
2. 输入用户名和个人密码
3. 点击 [Sign In] (登录)



### 建议

- 您的用户名和密码仅供自己使用，请勿与他人分享。
- 请使用容易记住的密保问题答案，因为在重置密码时需要使用！

# 重置您的密码

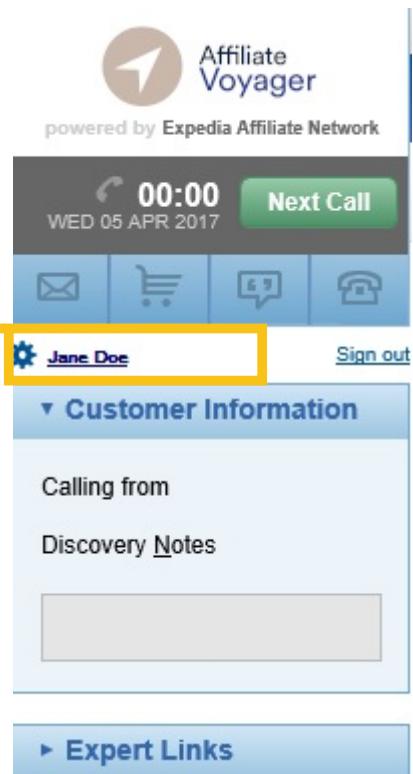
您可以使用登录页面上的 [Change Password] (变更密码) 选项卡，创建新的密码。  
如果您忘记密码，请联系 [voyager@ean.com](mailto:voyager@ean.com)

# 设置偏好

您可以选择Affiliate Voyager 中显示的语言和货币。请参考以下步骤。

设置您的偏好：

1. 在任何Affiliate Voyager 屏幕上，点击 [username] (用户名)



The screenshot shows the Affiliate Voyager software interface. At the top, there's a header bar with the logo 'Affiliate Voyager' and the text 'Powered by Dovata Affiliate Network'. Below the header, there are tabs for 'Book', 'Itineraries', and 'Account'. The 'Customer: Not Verified' status is displayed on the right. On the left, there's a sidebar with a clock icon showing '00:00' and the date 'TUE 07 MAR 2017', a 'Next Call' button, and icons for email, shopping cart, and messaging. The main area is titled 'Jane Doe'. It contains sections for 'About You' (Name: Jane Doe, ID: ZEGHhipson, Role: level 18, Capabilities: Supervisor, POS serviced: Expedia UK, Hotels UK), 'Search Preferences' (Hotel Search settings: Show checked, Room types checked, Photos checked, Available properties only checked, Rooms with Secret Prices unchecked), and 'Preferences' (Language dropdown set to English, Currency dropdown set to GBP - UK pound sterling - £). A green 'Save' button is located at the bottom of the preferences section. The 'Preferences' section is highlighted with a yellow rectangular border.

2. 在新的偏好部分，从可用下拉菜单中选择您的语言并显示货币选项，然后点击 [Save] (保存)

# 第二部分

---

销售



# 拨打销售电话

1. 登录后, Start Call (开始通话) 屏幕便会出现。您会在右侧面板看到各种功能
2. 根据您想访问的预留房类型, 选择您想用于预订的 CID
3. 您会看到一系列筛选条件, 通过这些筛选条件便可轻松找到您想使用的 CID

The screenshot shows the Affiliate Voyager software interface. At the top, there's a logo for 'Affiliate Voyager' and 'powered by Expedia Affiliate Network'. Below this, the 'Start Call' screen displays the current call duration as '00:28' and the date 'WED 05 APR 2017'. A green button labeled 'Next Call' is visible. To the right, a blue bar indicates the '目前的通话时长' (Current call duration). Below the call stats, there's a user profile section with 'Jane Doe' and a 'Sign out' link, which is highlighted with a yellow box. To the right, it says '目前登录的客服' (Currently logged-in customer service). Further down, there's an 'Affiliate Information' section with fields for 'AFFILIATE URL' (http://) and 'BUSINESS PARTNER NAME' (Test Francesco), both of which are also highlighted with yellow boxes.

**Customer Information**

Calling from

Discovery Notes

In the 'Discovery Notes' field, there is a large empty text area highlighted with a yellow box. To its right, a blue note states: '在“Discovery Notes (探查备注)”下, 输入有关客户需求的备注或详细信息' (Input relevant customer requirements in the "Discovery Notes" section).

**Search History**

Cologne (a... May 12 - May 13)

Utrecht (pr... May 12 - May 13)

To the right of the search history section, a blue note states: '您在通话期间执行的搜索列表' (List of searches performed during the call).

**Expert Links**

您选择的 CID 将决定要访问的预留房类型。请根据您想完成的预订类型使用相应的 CID。

The screenshot shows the Affiliate Voyager software interface. At the top, there is a header with the logo 'Affiliate Voyager' and 'powered by Expedia Affiliate Network'. Below the header, there are three tabs: 'Book', 'Itineraries', and 'Account'. The 'Book' tab is selected.

In the center, there is a large button labeled 'Start call'. To the left of this button, there is a timer icon showing '00:00' and the text 'WED 05 APR 2017'. Below the timer, there are icons for email, shopping cart, messaging, and phone.

On the far left, there is a sidebar with the following sections:

- Customer Information**: Includes 'Calling from' and 'Discovery Notes'.
- Expert Links**: A section with a blue background.

The main content area is titled 'Service > Sales'. It includes a search bar 'Search by CID number:' and a filter section 'Filter CID results by :'. The filter categories are:

- RATE TYPES**: Includes 'Package rates' (unchecked) and 'Standalone rates' (unchecked).
- INVENTORY TYPES**: Includes 'Pay Now' (unchecked) and 'Pay Later' (unchecked).
- PAYMENT TYPES**: Includes 'Customer credit card' (unchecked), 'Corporate credit card' (unchecked), and 'Affiliate Billing' (unchecked).

A table lists CID results:

CID	CID TITLE	Action Icons
426528	Houcke	
496346	Houcke Child	
499095	Test Francesco	

# 您可以通过 5 个简单步骤完成预订

如需预订客房，请在 Services (服务) 屏幕上选择 [Book] (预订) 选项卡。  
或者，您也可以在 Start (开始) 屏幕上选择 [Sales] (销售) 链接。



1 新搜索 ▼ | 2 结果 | 3 购物车 | 4 重述 | 5 确认 |

▼ 搜索酒店

目的地  酒店名称  酒店品牌  附近景点

入住  退房  奢房  客房数 (18+)  成人 (0-17)  儿童 (0-17)

▼ 偏好

价格范围 至  星级 至  立即付款/到店付款  两者

便利设施 [显示更多的便利设施](#)

免费机场接送  泳池  停车  上网  
 免费早餐  室内  免费  免费  
 可带宠物  室外

显示:  客房类型  图片  仅有有空房的酒店

**搜索**



## 1. 搜索酒店

您可以按目的地、酒店名称，甚至是附近景点来进行搜索。  
根据客户的要求输入或选择信息，然后点击**[搜索]**

▼ 搜索酒店

目的地  酒店名称  酒店品牌  附近景点

入住  退房  奢房  客房数 (18+)  成人 (0-17)  儿童 (0-17)

▼ 偏好

价格范围 至  星级 至  立即付款/到店付款  两者

便利设施 [显示更多的便利设施](#)

免费机场接送  泳池  停车  上网  
 免费早餐  室内  免费  免费  
 可带宠物  室外

显示:  客房类型  图片  仅有有空房的酒店

**搜索**

**提示:**在同笔预订中，您可以预订多间客房，但只能选择一种房型。如果客户需要两种不同房型，您必须更新搜索结果，然后单独预订每种客房。

**提示:** 搜索客房时，如需更改显示语言或货币，您可以使用右上角的下拉菜单（如下图所示）。

The screenshot shows the Expedia search interface. At the top, there's a header with "Expedia 联盟网络 源代码: CID: 499095 Test Francesco" and a language selection "中文". Below the header is a navigation bar with tabs: 预订 (Selected), 行程单, 新搜索, 结果, 购物车, 重述, and 确认. Under the "新搜索" tab, there's a "搜索酒店" section with fields for "目的地" (city, airport, landmark, postal code, address, country or region) and "酒店名称" or "酒店品牌". There are dropdown menus for "入住" (check-in), "退房" (check-out), "客房" (rooms), "客房数 (18+)" (number of rooms), "成人" (adults), and "儿童 (0-17)" (children). To the right of these fields is a "附近景点" (Nearby Attractions) button. Further down, there's a "偏好" (Preferences) section with "价格范围" (Price Range) dropdowns, "星级" (Star Rating), and a "立即付款/酒店付款" (Pay Now/Hotel Payment) dropdown set to "两者" (Both). On the right side of the interface, there's a large vertical dropdown menu titled "CNY - 人民币 - ¥" listing various currencies and their symbols, such as DKK, BRL, JPY, ILS, CAD, INR, EUR, RUB, USD, GBP, NOK, THB, HKD, KRW, SGD, NZD, CHF, SEK, MXN, AUD, GNF, TRY, MVR, MYR, BTN, XAF, UAH, UYU, and XPF.

## 2. 检查购物结果

在处理完您的请求之后，Affiliate Voyager 会显示满足客户需求的酒店列表。您可以在涵盖多家酒店的（列表视图）、（地图视图）和（比较）中查看购物结果。

### 列表视图

列表视图根据您的搜索条件及其房价，显示所有酒店和可订空房。彩色图标表示酒店的服务/设施和详细信息 - 包括星级和旅客点评。有关图标的更多说明，请参阅附录。

The screenshot shows a search result for "Quality Inn Encinitas Near Legoland". The hotel is located 40.75 km from the destination. It has a rating of 3.9/5 and 265 reviews. The address is 607 Leucadia Blvd, Encinitas, CA, 92024, USA. The price per night is 740.94 CNY (638.67 GBP), and the total cost for two people is 638.67 CNY (579.56 GBP). The room types shown are Standard Room, 1 King Bed with Sofabed, Non Smoking (3 people) and Standard Room, 2 Double Beds, Non Smoking (4 people). Both rooms include breakfast and Wi-Fi.

### 比较

您可以使用“比较”视图，以对比服务/设施和酒店详细信息。

1. 在“列表视图”上，点击 **(比较)** 以添加酒店（最多 5 家）进行比较
2. 点击 **比较** 按钮或在“Compare(比较)”选项卡上，并排查看酒店信息
3. 比较完成后，您可滚动至页面底部，直接在此选项卡上选择首选房型

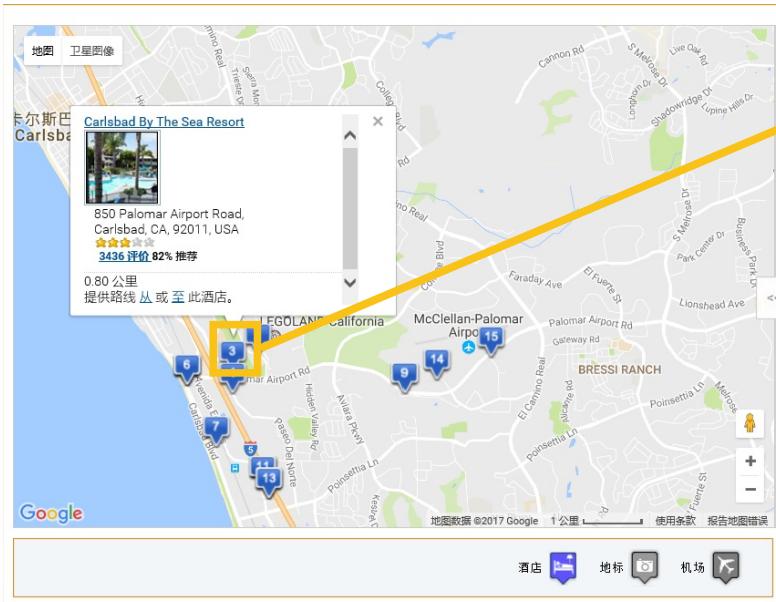
The screenshot shows a comparison between two hotels: Sheraton Carlsbad Resort & Spa and Grand Pacific Palisades Resort & Hotel. Both are located in Carlsbad, CA, with check-in on November 1, 2017, and check-out on November 2, 2017. The total price for two people is 131.32 GBP (201.16 GBP) for Sheraton and 142.40 GBP (201.16 GBP) for Grand Pacific. The comparison table includes columns for hotel pictures, names, locations, check-in/checkout dates, guest counts, guest ratings, star ratings, total prices, and lowest per night rates.

	Sheraton Carlsbad Resort & Spa	Grand Pacific Palisades Resort & Hotel
酒店图片		
酒店名称	Sheraton Carlsbad Resort & Spa	Grand Pacific Palisades Resort & Hotel
地点	Carlsbad, CA	Carlsbad, CA
入住 - 退房	2017-十一月-1 - 2017-十一月-2	2017-十一月-1 - 2017-十一月-2
入住晚数	1	1
住客评级		
星级	★★★★★	★★★★★
总价	201.16GBP	131.32GBP
最低每晚均价	201.16GBP	142.40GBP / 131.32GBP

## 地图视图

1. 选择此视图可查看酒店的地理位置和附近的地标

**提示:**如需了解有关套餐价格、纯房价和会员专享促销的信息,请参阅第 42 页的附录。



1. 将鼠标悬停在带编号的旗帜上,便可看到酒店名称。点击旗帜,即可查看介绍或获取路线说明

2. 如有需要,可点击“Get directions from or to this property(获取前往该酒店或从该酒店出发的路线说明),为客户提供更多信息

3. 点击酒店名称,查看更多信息和可订客房列表

**提示:**在同笔预订中,您可以预订多间客房,但只能选择一种房型。

### 3. 购物车和付款详细信息

选择了客户想预订的客房后，您可以打开购物车并收集付款详细信息。

您可以通过 2 种方式访问购物车：

1. 在选择客房后显示的弹出窗口中点击绿色的（购物车）按钮



2. 在左上方的面板中，点击（下一个通话）按钮下方的购物车图标



在收集付款详细信息之前,请确保为每间客房输入并与客户确认以下信息:

- 旅客姓名
- 成人和/或儿童人数
- 住客人数上限
- 特殊要求
- 无障碍设施 – 如果需要, 请通过酒店名称超链接访问酒店详情视图, 查看其中显示的酒店无障碍设施选项。无障碍设施选项显示在此视图的底部
- 客房价格
- 酒店规则和限制

 1间客房      2017/11/4 - 2017/11/5 (1晚)

客房类型  
1 Queen Bed with Kitchenette Non-Smoking

旅客姓名\*  
名字: 姓氏:  
电话号码\*

填入已验证帐户中的旅客数据

成人人数: 2  
儿童人数: 0  
允许入住的住客人数上限: 2

 特价!  
最后出清优惠: 省 5%

2017/11/4 52.52 GBP

1晚数小计: 52.52 GBP  
≈ 税费和其他费用: 5.21 GBP  
总计: 57.73 GBP  
≈ Estimated taxes

- 特殊要求  
吸烟偏好  
 无烟房  
 允许吸烟  
 无偏好  
床型  
1张大床  
其他要求  
+ 无障碍设施

酒店规则和限制: 可退款  
• 在酒店当地时间 2017年11月2日下午 03:00 之后做出的取消或变更, 需向酒店支付一笔费用, 金额相当于 1晚住宿费加上税费和其他费用。  
• 此酒店要求入住旅客的年龄至少为 18 岁。  
• 预订时会向您的信用卡收取全部费用。  
• 基本价格适用于 2 位旅客。

1 客房: 1 晚 57.73 GBP  
总费用: 57.73 GBP

 **建议:** 尽管 Affiliate Voyager 会自动将确认邮件重新发送至相应的电子邮箱地址, 但不保证可以满足要求, 需视供应情况而定。

**提示:**如果通过公司信用卡或客户信用卡付款(在购买 Hotel Collect 客房时),将会显示帐单地址和电话号码部分。检查公司/客户信用卡信息是否正确,然后点击 **(继续)**

**帐单地址和电话** \* 必填字段

<b>付款方式</b> 要支付的总金额: 71.75 GBP 已保存的信用卡 [新卡] <input type="button" value="▼"/> 名字 * <input type="text"/> 姓氏 * <input type="text"/> 卡号 * <input type="text"/> 信用卡类型 * Select <input type="button" value="▼"/>  过期日期 * <input type="text"/> / <input type="text"/> 安全码 * <input type="text"/>	<b>帐单地址</b> Country * <input type="text" value="美国"/> <input type="button" value="▼"/> 邮政编码 * <input type="text"/> <b>联系人电话</b> 电话号码 * <input type="text"/> 电子邮件 * <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 无电子邮件
--	--

**提示:**如果通过 EAC 付款,则会显示 (联系人电子邮件) 部分。输入接收确认邮件的电子邮箱地址,然后点击**[Continue]**(继续)

**联系人电子邮件** \* 必填字段

电子邮件 * <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 无电子邮件
-----------------------------	--------------------------------

**信息:** 将使用此关联公司的已存储付款信息处理付款

# 联营公司信息

- 在“购物车”屏幕的底部，您将看到（联营公司信息）框，其中包含套餐预订证明、预订确认和预订编号。

联营公司信息	
<b>套餐预订的证明</b>	
提供套餐 ID，以套餐价格预订。	<input type="text"/>
<b>预订确认</b>	
填写下栏，即可在 Voyager 中搜索您的预订并进行对帐。	<input type="text"/>
<b>预订编号</b>	
参考信息（供关联联营公司之用）-示例：客服 ID 编号、企业客户的姓名	<input type="text"/>

- 套餐预订证明**:仅针对启用 PKG 价格的 CID 显示。您可在此存储您已预订的其他旅行产品的参考(例如航班预订参考)。
- 预订确认**:您可以存储您的预订系统中生成的预订参考。如果此参考是唯一的，您还能在服务路径中将其用于检索。
- 预订编号**:您可以存储有助于测量、追踪或与内部流程保持一致的任何类型的参考(例如客服 ID、商店 ID)。您的报告中将会提供此信息，请咨询您的销售联系人。

- 点击**(继续)**并照例完成预订。
- 输入的关联公司信息还将显示在**(重述)**屏幕上，以便您在提交预订之前检查该信息。

**提示:**所有这些字段并非必填项，您可以在不保存的情况下继续处理预订

**提示:**由于在预订提交之后便无法修改套餐预订证明和预订确认，因此务必要反复确认该信息。

### 联营公司信息

套餐预订的证明	BA-4564-300565
预订确认	300565
预订编号	STORE 2055

我已阅读全部规则，并且完整重述了预订信息。

**提交预订 >>**

### 该信息将如何体现在管理预订流程中？

如需在管理预订时查找预订，请点击确认屏幕上的确认编号。您将看到预订编号和预订确认。

- 预订编号：此为在销售流程中输入的信息，可供编辑。如果未在销售流程中输入预订参考，您可在此输入。
- 预订确认：该信息无法修改。

联营公司信息

预订编号 编辑  
预订确认

入住 週一 08 一月 2018 → 15:00 2 晚	退房 週三 10 一月 2018 11:00	<b>Best Western Plus Henderson Hotel</b> <a href="#">1553 N Boulder Hwy, Henderson, NV</a> <a href="#">89011 USA</a>	预留房  ESR 酒店 ID 1700728 电话 1702564-9200 传真 1702564-9799 电子邮件
取消和变更政策： <span style="background-color: #008000; color: white;">可退款</span>		状态 未达到违约期限 罚金日期 08 一月 2018	
在酒店当地时间 2018年1月8日下午 06:00 之后做出的取消或变更，需向酒店支付一笔费用，金额相当于 1晚住宿费加上税费和其他费用。			

提示：无法在 Service（服务）流程中查看或修改套餐预订的证明。

EAN 客服将无法修改该联营公司信息

#### 4. 购买重述

点击（继续）后，重述页面便会显示。确认预订之前，请与客户核对预订的所有详细信息。具体包括：

#### 预订详细信息

- 客房数量
- 酒店名称和地址
- 入住晚数、入住时间和退房时间
- 房型
- 预订使用的姓名
- 特殊要求
- 总费用和付款时间（预订时或退房时）

在确认您的预订之前，我会仔细核查您的预订详细信息。

您要预订酒店住宿 Travel Res

收费对象:	1 间客房
酒店名称:	<a href="#">GrandStay Delano</a> 395 13th Street South Delano, MN 55328 USA
客房类型:	1 晚住宿
入住日期:	週日 2017-九月-3 之后 3:00 PM
退房日期:	週一 2017-九月-4 之前 11:00 AM
您选择的客房类型:	Room, 1 King Bed
收费对象:	2 位旅客
预订名称:	ANNA FOSTER
我们将提交您的要求:	客房 1: 无偏好 1 King
请注意，我们不能保证这些要求一定得到满足，且这些要求还取决于入住时的空房情况。	
信用卡收款方:	Travel Res
总费用:	90.51 GBP 含应缴税款和服务费
付款时间:	预订时全额付款

## 取消和变更手续费

该信息对您的客户十分重要。请确认预订是否可退款，因为如果稍后需要变更，可能会产生取消费用。

有时候计划可能会落空，对此我们十分理解。我们不会收取取消或变更费用。酒店根据自己的政策规定收取此类费用时，将由您代收该费用。GrandStay Delano 会收取以下取消和变更费用。

取消和变更罚金: **可退款**

**酒店所在时区: GMT -06:00**

在酒店当地时间 2017年9月2日下午 06:00 之后做出的取消或变更，需向酒店支付一笔费用，金额相当于 1 晚住宿费加上税费和其他费用。

## 酒店规则和限制

该部分将显示关于以下方面的所有信息：

- 一般酒店限制 (如入住年龄、仅限成人、禁止携带动物)
- 酒店会针对早餐或 Wi-Fi 等特定服务收取的重要费用或订金
- 客户需支付的特定于酒店类型或城市的税费或杂费 (度假费、城市税等)

### 酒店规则和限制

如果客户未入住或提前退房，酒店将不会发放任何退款。

此酒店要求入住旅客的年龄至少为 18 岁。

基本价格适用于 3 位旅客。

饭店会在提供服务、办理入住或退房手续时，收取下列费用或押金。

宠物费：USD 20 / 每隻宠物 / 每晚

饭店可能有其他另行收费的项目。服务费及押金并不含税，且可能有变。

## 付款信息 (仅限公司/客户信用卡付款方式)

此部分概括了需为预订输入的付款信息。点击 **(编辑)** 以进行任何变更。

### 付款信息

**编辑**

信用卡上的姓名: **DAN HOUK**

Visa: **xxxx-xxxx-xxxx-2550**

过期日期: **7/2018**

安全码:

Confirmation will be sent to email address: **\*\*\*\*@ean.com**

确认信息将会发送给关联营公司: **ffos@expedia.com**

随身携带附有照片的证件以及信用卡/借记卡。入住时，酒店需要旅客提供这些信息。

与客户确认所有信息后,请点击 (我已阅读所有规则并完整重述预订) 复选框,然后选择 (提交预订) 按钮

我已阅读全部规则, 并且完整重述了预订信息。

**提交预订 >>**

1 | 2 | 3 | 4 | 5

## 5. 确认

该预订现已确认。本页面将显示预订确认编号。如日后需要变更,您可使用此编号在服务流程中检索预订。另外也可使用编号链接,在管理预订流程中立即查看预订。

按照内部流程,传达预订确认和/或向客户收费。

您可以通过点击 (新搜索) 离开该页面,以继续新的销售预订,或(点击个通话),以选择销售或管理预订流程。

1 新搜索 ▼ | 2 结果 ▼ | 3 购物车 | 4 重述 | 5 确认 |

### 新预订确认

您的预订已完成。

您手边有笔和纸吗? 我将要告知您预订确认编号。

预订确认编号:  
**137171020765**  
关联联营公司预订确认:  
**BA310756-51840751**

酒店:  
[Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis](#)  
1101 West Burnsville Parkway Burnsville, MN 55337 USA

客房类型:  
1 晚住宿  
入住:  
周五 2017-十月-6 之后 3 PM  
退房:  
周六 2017-十月-7 之前 11 AM  
客房类型:  
Room, 1 Queen Bed, Non Smoking

客房 1  
主要旅客:  
 ANNA FOSTER  
旅客人数:  
2  
特殊要求:  
NoPreference  
1 Queen

将向您收取的金额:  
关联联营公司付款账户  
您需要支付的费用:  
92.62 GBP 含应缴税款和服务费

确认信息将会发送给关联联营公司:  
现在您需要支付的费用:  
[ffoschetti@expedia.com](mailto:ffoschetti@expedia.com)  
92.62 GBP 含应缴税款和服务费

# 第三部分

管理预订



# 1. 搜索并验证行程

如需检索行程, 请在 Services (服务) 屏幕上选择 (行程单) 选项卡。

另外也可点击 Start (开始) 屏幕上的 [Service] (服务) 超链接, 以访问管理预订流程。

The screenshot shows the 'Trips' (行程单) screen. At the top, there are two tabs: '预订' (Booking) and '行程单' (Trips), with '行程单' highlighted by a yellow box. To the right, it says '客户: 已验证' (Customer: Verified). Below the tabs, there's a '订单历史记录' (Order History) button. A search bar at the bottom has two buttons: '搜索' (Search) on the left and '已预订' (Booked) on the right. The main area contains fields for '行程编号/预订 ID:' (Flight Number/Booking ID) with the value '8079205938069', '预订确认' (Booking Confirmation), '电子邮件' (Email), '电话号码' (Phone Number), and '信用卡卡号' (Credit Card Number). Below these fields are sections for '按姓名搜索' (Search by Name) with radio buttons for '无' (None), '旅客' (Guest), and '信用卡上的姓名' (Name on Credit Card), and fields for '名字' (First Name) and '姓氏' (Last Name). A green '搜索' (Search) button is located on the right side.

您可采用三种不同方式搜索预订

## 1. 行程编号

1. 如需检索行程, 请在 (行程编号) 字段输入 EAN 行程编号 (9 位数) 或确认编号 (12 位数)。或者, 您可以使用您的内部预订确认。
2. 点击 (搜索)。随即会显示所需行程的信息。检查信息以确认是否为所需的预订。
3. 点击 (验证当前帐户)

This screenshot is identical to the one above, showing the 'Trips' screen. However, the '行程编号/预订 ID:' (Flight Number/Booking ID) field containing the value '8079205938069' is highlighted with a yellow box. The rest of the interface, including the search bar and other fields, remains the same.

**提示:** 在您搜索多个行程时, Affiliate Voyager 会自动按入住日期排序。

## 2. 电子邮件、电话号码或信用卡卡号

1. 在相应字段输入客户的电子邮箱地址、电话号码或信用卡卡号
2. 点击 [Search] (搜索)
3. Affiliate Voyager将根据输入的信息显示所有已预订行程。
4. 选择所需预订并[Verify Current Account] (验证当前帐户)

The screenshot shows the search interface with three input fields highlighted by a yellow box: '电子邮件' (Email), '电话号码' (Phone Number), and '信用卡卡号' (Credit Card Number). Below these fields are two radio buttons: '无' (None) and '旅客' (Guest), with '旅客' selected. There are also fields for '名字' (First Name) and '姓氏' (Last Name). A green '搜索' (Search) button is at the bottom right.

**提示:**Name on Card (卡上姓名) 选项对于使用客户信用卡的合作伙伴尤为有用

## 3. 姓名

1. 从以下选项中选择您想搜索的姓名类型：
  - 旅客 (预订中的住客姓名)
  - 卡上姓名 (预订时所输入的银行卡持有人的姓名)
2. 在姓名字段输入信息 (请注意，对于旅客姓名，您需要提供名字和姓氏，而卡上姓名只需提供姓氏)
3. 点击 (搜索)
4. 选择所需预订并 (验证当前帐户)

The screenshot shows a list of 54 search results. Two specific flights are highlighted with red arrows:

- Flight 1: 2017/11/15, Foster, Anna, noemail@ean.c..., DFW Airport Hotel an..., 4440 W Airport Fwy, ... 137142013451. A warning message: '⚠ 选择此行程会将电话转接到 499095.' (Selecting this trip will transfer the call to 499095.)
- Flight 2: 2017/10/6, FOSTER, ANNA, noemail@ean.c..., Americas Best Value..., 1101 West Burnsville... 137171020765. Another warning message: '⚠ 选择此行程会将电话转接到 499095.' (Selecting this trip will transfer the call to 499095.)

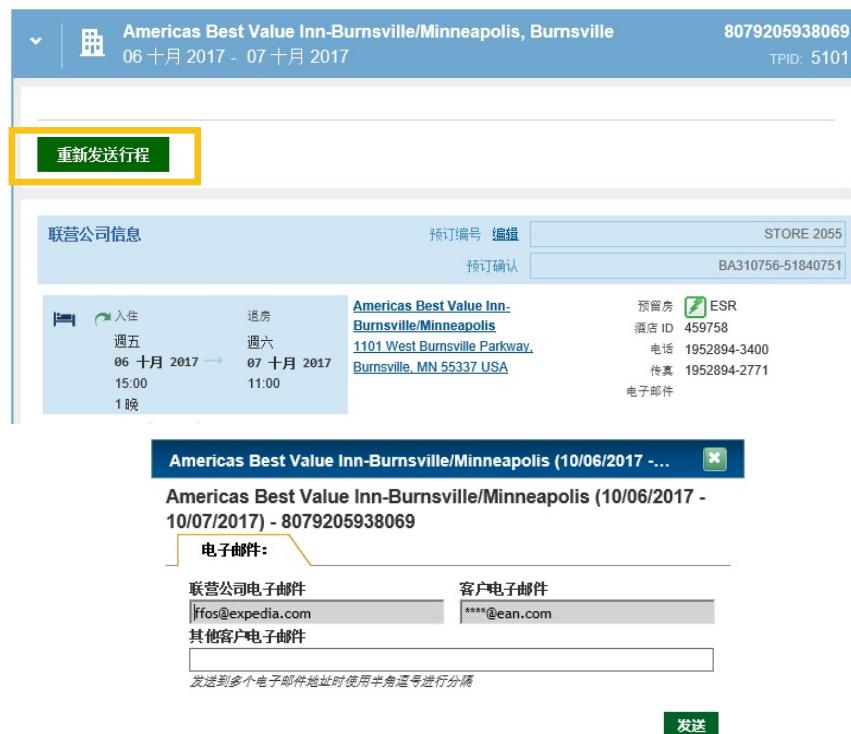
A blue box highlights the 'TesFrance(来宾帐户)' section, which contains account information: 全名: Tes France, 帐户 ID: , 电子邮箱: noemail@ean.com, 电话: , 地址: Booked offline, Booked offline N/A 00000. A green '验证当前帐户' (Verify Current Account) button is highlighted with a yellow box.

## 2. 重新发送行程确认电子邮件

您可以根据需要重新发送行程确认电子邮件。如果您使用自己的电子邮件系统发送确认邮件，您仍然可以将 EAN 行程确认电子邮件发送至您的帐户，然后按照标准流程将信息传达给客户。

重新发送行程确认电子邮件：

1. 搜索并验证行程（请参考第 24 页“搜索并验证行程”部分的说明）
2. 向下滚动，然后点击 **重新发送行程** 按钮，并输入接收确认邮件的电子邮箱地址
3. 点击 **（发送）**



**提示：**根据您的配置，Affiliate Voyager 将显示联营公司电子邮件、客户电子邮件或同时显示两者

**提示：**如果客户提供的电子邮件地址无法正常运行或希望其他人获得确认详细信息，Affiliate Voyager 将根据您的配置，允许您添加其他客户的电子邮件地址。

### 3. 重新向酒店发送通知

系统会自动通知酒店您对预订进行的变更。如果酒店丢失对预订变更的记录，您可以使用多种不同的方法将行程重新发送给酒店。

重新向酒店发送通知：

1. 搜索并验证行程（请参考第 24 页“搜索并验证行程”部分的说明）
2. 向下滚动，然后点击 **（通知）** 按钮
3. 随即弹出 **（通知）** 窗口
4. 点击 **（联系方式）** 字段中的下拉菜单箭头：选择您想通过 **（电子邮件）** 还是 **（传真）** 发送通知
5. 点击 **（发送）**

客房 1: Room, 1 Queen Bed, Non Smoking

预订 ID: 821323986  
酒店确认 ID: 54244SB002653

旅客信息	偏好	房价
姓名 ANNA FOSTER	吸烟偏好	▶ 小计 84.11 GBP
电话 574027584	床型 1 张大床	税费 8.51 GBP
成人 2	特殊要求	
儿童 0	无障碍设施偏好	客房费用总计 92.62 GBP
最多入住人数 2		

**通知** **变更** **取消**

通知

Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis  
1101 West Burnsville Parkway, Burnsville, MN 55337 USA  
06 十月 2017 - 07 十月 2017

行程编号: 8079205938  
酒店确认 ID: 54244SB0026  
预订 ID: 8213239  
1 Room, 1 Queen Bed, Non Smoking

**重新发送** **查看日志**

联系方式  
电子邮件 **电子邮件**  
电子邮件地址 \* shsv@sabre.com

**发送**

通知

已成功发送通知

酒店通知的副本已排队等待发送至以下地址：  
hh@pedi.com

预计将在 10 分钟内发送。

**确定**

# 4. 软性变更

软性变更是指不会引发预订金额发生变动的变更。软性变更分为两类：

## 1. 旅客信息

1. 搜索并验证行程(请参考第 24 页“搜索并验证行程”部分的说明)
2. 向下滚动,直到您看到客房信息
3. 点击(旅客信息)标题旁的(编辑)超链接
4. 按需要修改数据

客房 1: Room, 1 Queen Bed, Non Smoking		通知 变更 取消	
预订 ID: 821323986 酒店确认 ID: 54244SB002653			
旅客信息 编辑		偏好 编辑	房价
姓名	ANNA FOSTER	吸烟偏好	无偏好
电话	574027584	床型	1 张大床
成人	2	特殊要求	
儿童	0	无障碍设施偏好	
最多入住人数	2	客房费用总计	84.11 GBP 8.51 GBP 92.62 GBP
退款			

客房 1: Room, 1 Queen Bed.	
预订 ID: 821323986 酒店确认 ID: 54244SB002653	
旅客信息 保存 取消	
姓名	ANNA <input checked="" type="text"/> X
电话	FOSTER
成人	574027584
儿童	2
最多入住人数	0
最多入住人数	2

5. 点击(保存)以保留变更
6. Affiliate Voyager 会自动将更新的资料发送至酒店

**提示:**您可以为所有预订更改姓名,但如果考虑为不可退款预订变更姓名,或者您有理由相信酒店不会欣然同意变更姓名,请致电酒店,并在(偏好)>(特殊要求)自由文本栏中记录酒店的同意意见。如果酒店不同意变更姓名,请向客户反馈信息,您可能需要取消原预订,然后再重新预订。

## 2. 偏好

1. 搜索并验证行程(请参考第24页“搜索并验证行程”部分的说明)
  2. 向下滚动,直到您看到客房信息
  3. 点击(偏好)标题旁的(**编辑**)超链接
  4. 修改需要变更的选项
  5. 点击(**保存**)以保留所有变更,或点击(**取消**)以恢复为原信息

偏好 编辑	
吸烟偏好	无偏好
床型	1张大床
特殊要求	
无障碍设施偏好	
<p style="text-align: right;">偏好 保存 取消</p> <p>吸烟偏好</p> <p><input type="radio"/> 无烟房  <input checked="" type="radio"/> 允许吸烟  <input checked="" type="radio"/> 无偏好</p> <p>床型</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1张大床 ▾</p> <p>特殊要求</p> <p style="border: 1px solid black; height: 40px;"></p> <p>无障碍设施偏好</p> <p><input type="checkbox"/> 无障碍浴室  <input type="checkbox"/> 无障碍通道  <input type="checkbox"/> 盲文或凸起标志  <input type="checkbox"/> 失聪者专用设备  <input type="checkbox"/> 客房内无障碍设施  <input type="checkbox"/> 残疾人专用淋浴</p>	



**建议:** 尽管Affiliate Voyager会自动将确认邮件重新发送至相应的电子邮箱地址，但不保证可以满足要求，需视供应情况而定。您必须致电酒店，以确认在做出任何变更之前是否能满足客户的要求。

## 5. 硬性变更

**硬性变更**是指可导致预订金额发生调整的变更,如减少或增加晚数、升级客房或更改酒店  
变更客户原预订的详细信息

1. 搜索并验证行程(请参考第 24 页“搜索并验证行程”部分的说明)
2. 向下滚动,然后点击 **(更改)**按钮
3. (新搜索)屏幕会显示原预订的信息。  
在该屏幕中,您可以:
  - 更改 (目的地) 或输入 (新酒店名称) (可选)
  - 点击 (入住)和/或 (退房) 字段旁的 (日历)图标,选择新日期(可选)
4. 点击 **(更新搜索)**

**提示:**如果原预订为立即付款酒店,您将只看到立即付款结果。如果原预订为到店付款酒店,您将只看到到店付款结果。如果想看到所有选项,请在 **(立即付款/到店付款)**字段选择 (两种类型)。

5. 点击  
(带橙色加号的绿色箭头),以选择新客  
房



 **Stamford Plaza Melbourne**

11 0.83 公里 距离目的地 (直线距离) [附近搜索](#)

 4.6 / 5  8380 评价 88% 建议

**111 Little Collins Street, Melbourne, VIC, 3000, AUS**  
电话: 61 (3) 9659 1000  
传真: 1 (0) 6161396590999

▶ 便利设施: ✓ 停车 ✓ 游泳池 ✓ 上网 ✓ 餐饮 ✗ 宠物 ✗ 机场/交通

 每晚房价总计 **161.35 GBP**

 总费用 **161.35 GBP**

[比较](#) [添加至 ETE](#)

客房类型:	便利设施	人	人+	平均/晚	税费和其他费用	总计	
▶  New Superior Queen Room		2	0.00 GBP	10+	<u>161.35</u> GBP	不适用	<b>161.35</b> GBP 
▶  One Bedroom Queen Suite		3	0.00 GBP	10+	<u>166.78</u> GBP	不适用	<b>166.78</b> GBP 
▶  Queen Studio Suite		2	0.00 GBP	2	<u>166.78</u> GBP	不适用	<b>166.78</b> GBP 
▶  One Bedroom Twin Suite		3	0.00 GBP	10+	<u>166.78</u> GBP	不适用	<b>166.78</b> GBP 
▶  One Bedroom King Suite		3	0.00 GBP	10+	<u>174.68</u> GBP	不适用	<b>174.68</b> GBP 
▶  One Bedroom Queen Suite		3	0.00 GBP	10+	<u>184.99</u> GBP	不适用	<b>184.99</b> GBP 

6. 查看费用明细, 告知客户更改产生的任何费用
7. 点击 **(继续)**
8. 如有需要, 请选择或修改旅客信息及其特殊要求
9. 如有提示, 请输入付款详细信息, 然后点击 **(继续重述)**
10. 向客户读完所有规则和完整重述后, 勾选(我已阅读所有规则并完整重述预订)复选框
11. 点击 **(更改预订)** 以完成更改

**提示:**如果有必要进行财务交易, 您可能需要按照标准流程直接向客户收取或退还差价。

对于部分酒店，当您尝试执行硬性变更时，Affiliate Voyager 会自动在后台执行取消/重新预订交易。这可能会产生一些影响，以下是一些案例情景：

**案例 1：**无法为客房预订更新日期，即使减少一晚也不行。这可能是因为原预订包括Affiliate Voyager 不再显示的优惠（例如，有最少入住晚数要求，如下图所示）。

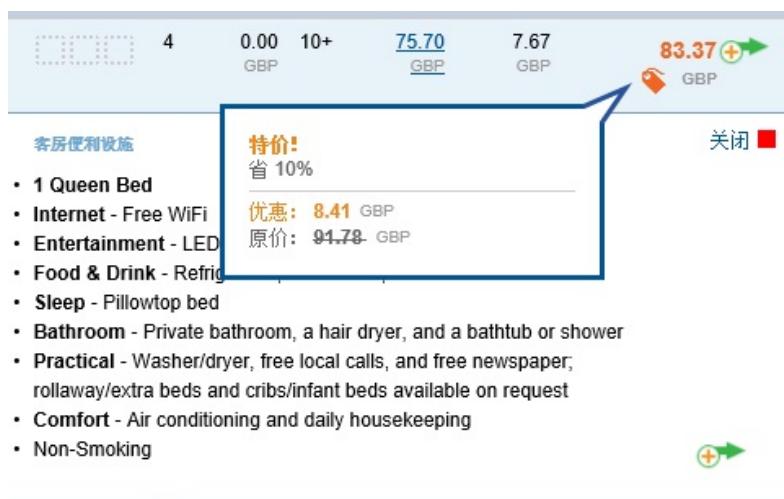
The screenshot shows a hotel room booking interface. At the top, it says "Room, 1 Queen Bed, Non Smoking". Below that is a photo of a room with a red sofa and a double bed. To the right, there's a summary table:

0	4	0.00 GBP	10+	<u>75.70</u> GBP	7.67 GBP	83.37 GBP
---	---	----------	-----	------------------	----------	-----------

A blue callout box highlights a promotional offer: "特价! 省 10%" (Special Price! Save 10%) and "优惠: 8.41 GBP" (Offer: 8.41 GBP). It also lists room facilities: "1 Queen Bed", "Internet - Free WiFi", "Entertainment - LED", "Food & Drink - Refridgerator", "Sleep - Pillowtop bed", "Bathroom - Private bathroom, a hair dryer, and a bathtub or shower", "Practical - Washer/dryer, free local calls, and free newspaper; rollaway/extra beds and cribs/infant beds available on request", "Comfort - Air conditioning and daily housekeeping", and "Non-Smoking".



**案例 2:**房价已更新至最新状态,因此预订金额可能会更低或更高。这可能是因为原预订包括不再适用的特定优惠(例如限时优惠,如下所示)。



**建议:**如客户因更改预订而无法享受优惠,EAN 客服也无能为力。



**建议:**EAN 客服可以帮助您确认更改预订是否无需额外支付费用,还能帮助您修改预订(如适用)。如果您不清楚在具体案例中应如何操作,请联系 EAN 客服寻求帮助。

## 6. 取消

无论是否达到违约期限, 都可能发生取消操作。建议您在违约期限开始时, 与客户确认是否要取消预订。

未达到违约期限:

1. 搜索并验证行程(请参考第 24 页“搜索并验证行程”部分的说明)
2. 向下滚动, 然后点击 **(取消)** 按钮
3. 查看费用明细, 告知客户退款金额
4. 点击 **(继续重述)**
5. 检查预订详细信息是否准确
6. 点击 **(确认取消)** 以完成取消操作
7. Affiliate Voyager 会自动将确认邮件重新发送至相应的邮箱地址, 包括酒店

**客房 1: Room, 1 Queen Bed, Non Smoking**

预订 ID: 821323986  
酒店确认 ID: 54244SB002653

**旅客信息** 编辑

姓名	ANNA FOSTER	偏好	吸烟偏好	无偏好	房价	84.11 GBP
电话	574027584	床型	1 张大床		税费	8.51 GBP
成人	2	特殊要求			客房费用总计	92.62 GBP
儿童	0	无障碍设施偏好				
最多入住人数	2					

**退款**

客房联系人: ANNA FOSTER

旅客人数: 2 位旅客

取消罚金: 取消此预订无需支付取消手续费。

取消政策: **可退款** 显示/隐藏详细信息

付款信息 显示/隐藏详细信息

退给客户的最终退款金额: 92.62 GBP

退还到: 原付款方式

Confirmation will be sent to email address: \*\*\*\*@ean.com 添加收件人

确认信息将会发送给关联营公司: ffoschetti@expedia.com

退款方: Travel Res

**确认取消**

## 达到违约期限：

1. 搜索并验证行程(请参考第 24 页“搜索并验证行程”部分的说明)
2. 向下滚动,然后点击**(取消)**按钮
  - 如果您认为客户拥有充足的理由取消预订并且手续费应该豁免,请致电 EAN 客服。
3. 查看费用明细,告知客户取消费用或手续费
4. 点击**[Continue to Recap](继续重述)**
5. 检查预订详细信息是否准确
6. 点击**[Commit Cancellation](确认取消)**以完成取消操作
7. Affiliate Voyager 会自动将确认邮件重新发送至相应的邮箱地址,包括酒店

**提示:**只有 EAN 客服可以致电酒店以申请豁免手续费,但最终决定权在于酒店。如果酒店豁免手续费,EAN 客服将为您完成取消操作。

**提示:**如果在同一行程中使用相同姓名预订了 2 间或更多客房,您将需要单独为每间客房执行取消流程。

# 7 查看帐单历史记录

您可以在帐单历史记录中查看行程，以确认发生了哪些交易。

## 查看帐单历史记录

1. 搜索并验证行程(请参考第 24 页“搜索并验证行程”部分的说明)
2. 向下滚动，然后点击**[Histories](历史记录)**链接



The screenshot shows a table titled 'Histories' with four tabs at the top: '付款历史记录' (selected), '案例历史记录', and '行程历史记录'. The table has six columns: '日期和时间', '处理者', '付款方式', '交易类型', '金额', and '状态'. There are four rows of data:

日期和时间	处理者	付款方式	交易类型	金额	状态
► 06 四月 2017 下午 01:38	Expedia	InterCompany XXXX-0402	Refund	-92.62 GBP	Paid 
► 06 四月 2017 下午 01:38	Expedia	InterCompany XXXX-0402	Refund	-74.12 GBP	Paid 
► 06 四月 2017 下午 01:38	Expedia	InterCompany XXXX-0402	Charge	74.12 GBP	Paid 
► 06 四月 2017 上午 10:57	Expedia	InterCompany XXXX-0402	Charge	92.62 GBP	Paid 

3. 如需查看已完成付款的更多信息，您可点击交易行，随即便会显示交易详细信息

**提示：**Affiliate Voyager 会按时间先后顺序显示交易，因此您会最先看到最近完成的交易。

付款历史记录	案例历史记录	行程历史记录				
日期和时间	处理者:	付款方式	交易类型	金额	状态	
► 06 四月 2017 下午 01:38	Expedia	InterCompany XXXX-0402	Refund	-92.62 GBP	Paid	
启动者: : 客服: 351967498	授权码: -	交易 ID: 16ec32d9-0b6f-443f-b7e0-7de1f3				
帐户所有人姓名: TesFrance	过期日期: -	帐单电话: : -	帐单地址: Booked offline Booked offline, N/A 00000			
付款说明 NOLAT VGR,80792059380,Change of Plans,Change of Plans,,15375,ZEGH						
► 06 四月 2017 下午 01:38	Expedia	InterCompany XXXX-040	Refund	-74.12 GBP	Paid	
► 06 四月 2017 下午 01:38	Expedia	InterCompany XXXX-040	Charge	74.12 GBP	Paid	
► 06 四月 2017 上午 10:57	Expedia	InterCompany XXXX-040	Charge	92.62 GBP	Paid	

**提示:**对于 Hotel Collect 或到店付款酒店,酒店会直接从客户信用卡扣除费用。此类预订的交易不会显示在 Billing History (付款历史记录) 中。

# 8. 查看案例历史记录

发生以下事件时，案例历史记录中会生成一个条目

1. 您致电 EAN 客服支持部
2. EAN 客服处理行程

在 Affiliate Voyager 中访问案例历史记录

1. 搜索并验证行程（请参考第 24 页“搜索并验证行程”部分的说明）
2. 向下滚动，然后点击**[Histories] (历史记录)**链接
3. 选择**（案例历史记录）**选项卡，以查看详细信息



## 解读案例历史记录

您可以参考案例历史记录，以跟踪了解进行中的任何案例。请参阅第 48 页，查看每个字段代表意义的详细说明。

付款历史记录	案例历史记录	行程历史记录	操作	状态	案例 ID	操作
▶ 25 APR 2017 06:32	酒店取消 - 取消 (T)		Executed	Resolved	S-1397739	   
▶ 3 APR 2017 02:47	酒店取消 - 客户出错		Inquiry	Resolved	S-1383544	   
▶ 28 MAR 2017 09:53	酒店取消 - 客户出错		Inquiry	Resolved	S#218605	   

## 在案例历史记录中找到额外备注

点击 (更新日期) 字段右下角的蓝色三角形后,将会显示 (案例备注)。这些案例备注是由 EAN 客服输入系统的简短解释,以帮助查阅者了解相关客户要求(例如,为什么客户申请豁免手续费)。

案例历史记录图标可以帮助您快速找到您需要查看的详细信息。

The screenshot shows a software interface for managing case history. At the top, there are three tabs: '付款历史记录' (Payment History), '案例历史记录' (Case History), and '行程历史记录' (Trip History). The '案例历史记录' tab is selected. Below the tabs, there is a header row with columns: '更新日期' (Update Date), '意图-原因' (Intent-Cause), '操作' (Operation), '状态' (Status), and '案例 ID' (Case ID). A specific entry is shown: '25 APR 2017 06:32' (Update Date), '酒店取消 - 取消 (T)' (Intent-Cause), 'Executed' (Operation), 'Resolved' (Status), and 'S-1397739' (Case ID). To the right of this row are four small icons: a person, a mail icon, a magnifying glass, and a refresh symbol. Below this row, there is a section titled '案例备注:' (Case Notes) with the sub-instruction '未输入案例备注.' (No case note entered.). There is also a '状态记录' (Status Log) section showing creation, update, and resolution details. Further down, there is a section titled '邮件记录' (Email Log) with two entries: one from '3 APR 2017 02:47' and another from '28 MAR 2017 09:53'. Each log entry includes the date, reason ('酒店取消 - 客户出错'), operation ('Inquiry'), status ('Resolved'), and case ID ('S-1383544' or 'S#2186054'). To the right of each log entry are four small icons: a person, a mail icon, a magnifying glass, and a refresh symbol.

以下是您会在该阶段看到的图标列表:

	The enquiry or action was related to a Complaint..
	The EAN agent had to email someone (the vendor or you, the affiliate).*
	The enquiry or action required a call to the hotel.
	The EAN agent had to transfer the case to a different team for investigation and resolution.

**提示:**电子邮件图标始终会高亮显示。这并不代表已为特定案例发送了电子邮件。

## 9. 查看行程历史记录

1. 找到客户的行程并验证客户帐户
2. 点击 [Histories] (历史记录)
3. 选择 (行程历史记录) 选项卡, 以查看详细信息

日期和时间	完成者:	使用的系统	操作
► 06 四月 2017 02:38 下午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Modified
► 06 四月 2017 02:38 下午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Modified
▼ 06 四月 2017 11:57 上午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Created

**Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis** 旅行日期 06 十月 2017 > 07 十月 2017 确认编号

此选项卡包含以下字段：

- **日期和时间:** 显示执行预订相关操作的日期和时间
- **操作人员:** 显示完成操作的客服的登录信息(可能是联营公司客服或 EAN 客服)
- **使用的系统:** 显示用于完成操作的工具, 可能是客服工具、网站、移动设备或 IVR
- **操作:** 可以创建或修改。修改包括退款、取消预订以及其他有关预订的更改。如需了解有关修改类型的信息, 您可以点击具体项目

日期和时间	完成者:	使用的系统	操作
▼ 06 四月 2017 02:38 下午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Modified
🚫 Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis		旅行日期 06 十月 2017 > 08 十月 2017	确认编号 54244SB00
🚫 Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis		旅行日期 06 十月 2017 > 07 十月 2017	确认编号 54244SB00
► 06 四月 2017 02:38 下午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Modified
▼ 06 四月 2017 11:57 上午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Created

**Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis** 旅行日期 06 十月 2017 > 07 十月 2017 确认编号

## 如何理解操作：

- 如果执行软性变更, 相关操作将以绿色圆形勾号标记显示修改, 如下图所示:

►	06 四月 2017 02:38 下午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Modified
▼	06 四月 2017 11:57 上午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Created
✓	Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis	旅行日期 06 十月 2017 > 07 十月 2017	确认编号 54244SB00	

- 如果执行硬性变更(如增加或减少晚数), 原预订将显示为已取消, 且其后将显示含有新日期的修改项:

▼	06 四月 2017 02:38 下午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Modified
✗	Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis	旅行日期 06 十月 2017 > 08 十月 2017	确认编号 54244SB00	
✗	Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis	旅行日期 06 十月 2017 > 07 十月 2017	确认编号 54244SB00	
►	06 四月 2017 02:38 下午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Modified
▼	06 四月 2017 11:57 上午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Created
✓	Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis	旅行日期 06 十月 2017 > 07 十月 2017	确认编号 54244SB00	

- 如果变更酒店, 您将看到与上述相同的内容, 但新预订中的酒店名称可能会不同。

**注意:**硬性变更可以累积:如果您在不同的日期执行了日期变更操作, 则会看到之前完成的所有“取消项”。示例如下:

Histories				
付款历史记录	案例历史记录	行程历史记录		
日期和时间	完成者:	使用的系统	操作	
▼ 06 四月 2017 02:38 下午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Modified	
✗ Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis	旅行日期 06 十月 2017 > 08 十月 2017	确认编号 54244SB00		
✗ Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis	旅行日期 06 十月 2017 > 07 十月 2017	确认编号 54244SB00		
▼ 06 四月 2017 02:38 下午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Modified	
✗ Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis	旅行日期 06 十月 2017 > 07 十月 2017	确认编号 54244SB00		
✓ Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis	旅行日期 06 十月 2017 > 08 十月 2017	确认编号 821323		
▼ 06 四月 2017 11:57 上午	ZEGH	Agent Tool - Voyager	Created	
✓ Americas Best Value Inn-Burnsville/Minneapolis	旅行日期 06 十月 2017 > 07 十月 2017	确认编号 54244SB00		

- 如果硬性变更不涉及日期或酒店名称的修改(例如, 客房升级或增加住客), 您仍会看到不同的条目, 但看不到具体的变更信息。

# 附录

---



# 1. 套餐价格与纯房价的对比

您可能拥有一些设置为同时显示纯房价和套餐价格的 CID。

以下摘要可帮助您查找并区分不同的房价。

如需查看套餐价格,请点击 (套餐价)

▼ 搜索酒店

目的地  酒店名称  酒店品牌  附近景点

入住  退房  客房  客房数 (18+)  成人 (0-17)  儿童 (0-17)

▼ 偏好

价格范围 至:   星级 至:   立即付款/到店付款  两者

便利设施 [显示更多的便利设施](#)

免费机场接送  游泳池  停车  上网  
 免费早餐  室内  免费  免费  
 可带宠物  室外

显示:  客房类型  图片  仅限有空房的酒店  套餐价

**搜索**

**提示:** 请注意, 只有在使用设置为同时显示纯房价和套餐价格的 CID 访问Affiliate Voyager时, 才会出现搜索套餐价格这一选项。

在搜索结果中,房价将显示为一个带蓝色“手提箱”的图标,代表此为套餐价格。如果行李箱图标为橙色,则表示此为含特别折扣的套餐价格(以下方截图为例):

**ibis Styles Melbourne, The Victoria Hotel**

6 0.57 公里 距离目的地 (直线距离) [附近搜索](#)

4.2 / 5 4423 评价 92% 建议

[215 Little Collins Street, Melbourne, VIC, 3000, AUS](#)

电话: 61 (3) 96690000  
传真: 61 (3) 96690001

[比较](#) [添加至 ETE](#)

便利设施: ✓ 停车 ✓ 游泳池 ✓ 上网 ✓ 餐饮 ✗ 宠物 ✗ 机场/交通

客房类型:	便利设施	人	人+	床	+ 平均/晚 税费和其他费用	+ 总计
►  Heritage Twin Room		2	0.00 GBP	10+	<u>157.76</u> GBP	不适用 157.76 GBP
►  Heritage Queen Room		2	0.00 GBP	10+	<u>157.76</u> GBP	不适用 157.76 GBP
►  Heritage Triple Room		3	0.00 GBP	10+	<u>174.13</u> GBP	不适用 174.13 GBP
►  Heritage Twin Room		2	0.00 GBP	10+	<u>175.30</u> GBP	不适用 175.30 GBP
►  Heritage Twin Room		2	0.00 GBP	10+	<u>179.67</u> GBP	不适用 179.67 GBP

[显示所有客房 \(16\)](#)

+ 价格包含税费

## 2. 会员专享促销

会员专享促销是针对封闭用户组环境（例如Affiliate Voyager）提供的特别商定折扣。

请与您的EAN代表联系，确定为会员专享促销启用的CID。

在Affiliate Voyager中访问会员专享促销：

1. 在（开始通话）屏幕上，选择为会员专享促销启用的CID
2. 搜索酒店并查看结果。

在（结果）屏幕上，您可以根据以下高亮显示的字段确定会员专享促销：

The screenshot shows the search results for the Great Southern Hotel Melbourne. At the top, it displays a 5-star rating, a distance of 0.74 km from the destination, and a search button. Below this is a photo of the hotel and its address: 44 Spencer Street, Melbourne, VIC, 3000, AUS. It also shows contact information: phone 1 (61) 396296991 and fax 1 (61) 396147963. The main content area lists room types with their prices:

客房类型	便利设施	人数	价格 (GBP)	备注
► [R] Mini Double Room	□□□□	2	0.00 5 86.42 GBP	不适用
► [R] Small Double Room	□□□□	2		86.42 GBP
► [R] Standard Queen Room	□□□□	2		89.90 GBP
► [R] Large Double Room	□□□□	2	0.00 5 96.86 GBP	不适用
► [R] Superior Courtyard King	□□□□	2	0.00 10 107.87 GBP	不适用

A callout box highlights the "打折套餐价!" (Promotional Package Price!) and "特價!" (Special Price!) sections for the Small Double Room, showing a discounted price of 89.90 GBP compared to the original 96.86 GBP.

**提示：**如上所示，Affiliate Voyager 还将在同一 CID 上显示非会员专享促销，因此您仍然可以向客户提供其他选项。

# 3. 提出技术问题

您可以通过 2 个简单步骤来提出技术问题。

## 1. 记录问题

如需提出技术问题, 您可发送电子邮件至 [voyager@ean.com](mailto:voyager@ean.com) 并提供以下必要的详细信息:

- 受影响的 CID
- 屏幕截图
- 互动 ID

The screenshot shows an email composition window with the following fields filled in:

- To:** EAN Voyager
- CC:** vital.ANSO for completeness
- Subject:** Issue Summary (e.g. can't add property to cart)
- Message Body:**

Hi,  
I am experiencing an issue while using AV, in particular **(Describe the issue)**.  
Here are the CID/CIDs affected: **(List the CIDs affected)**:  
1. CID1.  
2. CID2.  
3. ...  
Here is a screenshot of the error message **(Provide evidence of the issue you are experiencing)**.  
  
Here is the interaction ID **(Capture the interaction ID from the Feedback button)**.  
**INTERACTION ID #:**  
Can we please have someone looking into this?  
Thanks!

## 如何捕获截图和互动 ID



提交有关内容的问题

Interaction ID: e8166433-8893-415f-89ca-70ea50b10139  
Activity ID: 18720bf3-87d4-4706-a13f-e33658734403  
Call Session ID: 4c00aa00-1c2a-44fe-bb31-dc268b0ecbd0  
Session ID: udmojw032xmoqvyibxmvm5kr

酒店: \*

ibis Melbourne Hotel and Apartments

酒店代表的职位 *	酒店 ID	酒店名称 *
	5805	ibis Melbourne Hotel

互动 ID 位于页面顶部。  
您可以记下 ID 或进行截图。

The screenshot shows the Expedia Affiliate Voyager interface. On the left, there's a sidebar with user information (Heather Heslop, 09:26, 2017), client details (客户信息), and search history. The main area displays a search result for 'ibis Melbourne Hotel and Apartments' in Melbourne, Victoria, Australia, for October 2017. It shows 1 room and 2 adults. Below the search bar, there are filters for room type, photos, and breakfast included. The result card for 'ibis Melbourne Hotel and Apartments' includes a star rating of 4.2/5, 2040 reviews, 91% satisfaction, and a price of 97.71 GBP per night. It also lists the address (15-21 Therry Street, Melbourne, VIC, 3000, AUS) and contact phone number (61 (3) 96660000).

在捕获问题的屏幕截图时，  
请尝试截取全屏，以便帮助  
支持团队全面了解问题。

## 2. 等待回复和“服务更新”

您将收到一封有关您案例的确认电子邮件。请记下案例编号以供将来参考，支持团队将会尽快给您答复。

The email subject is 'EAN Service Desk - Voyager Support <voyager@ean.com>'. It states 'A New Case #230517 has been opened: TEST: Issue Summary (e.g. can't add property to cart)'. The message body includes a note about automatic download prevention and a link to the Voyager FAQ. It ends with 'Thank you,  
EAN Service Desk'.

Francesco Faschetti (Expedia Affiliate Network)  
Feb 23, 01:00 CST

Hi,

I am experiencing an issue while using AV, in particular (Describe the issue)

Here are the CID/CIDs affected (List the CIDs affected):

## 4. 字段名称和图标术语表

销售：  
搜索酒店

字段名称	说明
目的地	输入城市、机场、地标、邮政编码、地址、国家或地区的前几个字母/数字。随即会显示一些推荐项目供您选择。
酒店名称或酒店品牌	选择一个单选按钮，然后开始输入酒店名称或品牌。随即会显示一些推荐项目供您选择。
附近的景点	只有先选择（目的地）才会激活该字段。输入景点名称即可查看推荐列表。
入住	点击（日历）图标并选择日期。
退房	退房日期默认为所选入住日期的后一天。如果需要，点击（日历）图标并选择新日期。
客房	该字段默认值为客户想在相同日期预订同一家酒店的客房数量，最多8间客房。
成人(18岁及以上)	该字段默认值为每间客房2名成人。点击箭头可选择每间客房的成人数量。
儿童(0-17岁)	点击箭头可选择要与成人同住的儿童数量。
儿童1、儿童2...	更改（儿童）字段的默认选项后便会出现该字段。点击箭头可选择儿童的年龄。
价格范围	点击箭头可选择客户愿意为每晚住宿花费的费用下限或上限。请确认您使用的是客户首选的货币。
星级	点击箭头可选择客户希望其酒店所具备的最低或最高星级。

字段名称	说明
立即付款/到店付款*	点击箭头可搜索立即付款(客户在预订时支付费用)、到店付款(客户在退房时支付费用)或两种类型的酒店。
设施	您可以选择客户要求的最常见服务/设施。 各酒店的服务/设施不尽相同。
显示更多服务/设施	点击以显示服务/设施的完整列表,然后选择满足客户需求的服务/设施
客房类型	该选项在默认情况下处于选中状态。Affiliate Voyager 将显示特定酒店的所有可订房型。
图片	Affiliate Voyager 将显示与特定客房和酒店相关的所有照片。如果网速不佳,取消选择该选项可以更快查看结果。
仅显示可订酒店	如果只想查看有可订空房的酒店,请选择该选项。

## 检查购物结果

排序依据	Affiliate Voyager 默认为最受欢迎的标准 – 首先显示最受欢迎的酒店,除非在搜索条件中添加景点,此时默认排序将根据与景点的距离来排列。您可以按以下项目来排序: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 价格</li> <li>• 住客评分</li> <li>• 星级</li> <li>• 距离</li> <li>• 酒店名称</li> </ul>
精确匹配	只有当您输入的酒店名称由Affiliate Voyager 显示时才会出现该信息。
搜索附近	点击该链接将显示满足与原酒店距离标准的所有其他酒店。
设施	快速查看酒店提供的服务/设施列表。您可以参考客房级别以获取更多信息。

## 比较视图

基础比较数据	关于酒店的一般信息，包括住客评分和星级、最低房价以及与特定景点的距离。
公用设施	绿色勾号代表客户最常要求提供的热门服务/设施。
无障碍设施偏好	绿色勾号代表提供的最重要服务。
酒店级别链接	让您快速查看酒店的图片、详细信息和虚拟导览
客房级别数据	按价格从低到高排列的可订空房列表。点击客房名称可打开关于酒店详细信息的完整列表。点击绿色加号可将客房加入购物车。

## 购物车和付款详细信息

房型/旅客姓名/电话号码	再次与客户确认房型，然后在相应字段输入旅客的名字、姓氏和电话号码
成人人数/儿童人数/住客人数上限	与客户确认成人人数和儿童人数，以确保信息准确
特殊要求	选择、输入或更改客户对客房的偏好。请注意，这些操作视供应情况而定，不保证能够完成。
无障碍设施	如客户有特定的无障碍设施要求，请打开该部分并选择适用的选项。
客房价格	与客户确认每晚费用小计、税费、杂费和每间客房的总费用。您可以通过点击 <b>(更改计费货币)</b> 按钮来切换货币。
酒店规则和限制	与客户一起回顾政策，解答客户可能会提出的任何问题。

## 管理预订： 查看案例历史记录

更新日期	指创建章节或问询的日期和时间：如右下角出现蓝色箭头，表示可以查看额外信息。请参阅（案例历史记录）部分的（案例备注）
状态	以下图标代表开启或关闭状态：  关闭  开启
操作	该字段将条目分类为操作（如取消、变更或重新发送确认邮件或通知请求）或问询（如查看服务/设施、致电酒店以了解信息）。操作显示如下：  操作  问询
意图-原因	EAN 客服为特定预订的操作或问询从预设的下拉菜单中选择一个主要原因和一个次要原因。这些内容会自动显示在字段中。
案例 ID	这是一种 EAN 内部分类编号，客服可以在针对某特定案例联系您时参考案例 ID 编号。

## Affiliate Voyager 图标

图标	说明
	套餐价格
	纯房价
	立即付款
	到店付款
	客户信用卡
	公司信用卡
	联营公司帐单
	可退款
	不可退款
	立即付款客房
	到店付款客房
	需支付订金或预付款的到店付款客房
	免费 Wi-Fi
	免费早餐
	免费停车
	购物车
	入住人数上限
	加人费
	可订空房



Affiliate  
**Voyager**

## 联盟伙伴 Voyager 的联系信息和相关链接：

联盟伙伴 Voyager: <https://voyager.expedia.com>

客服手册: <https://support.ean.com>

技术支持部门: [voyager@ean.com](mailto:voyager@ean.com)



Expedia Affiliate  
Network

EAN。运用我们的技术，成就您的业务。