

Expedia Partner Solutions (EPS)

全球客户运营部 (GCO)



expedia group[™]
partner solutions

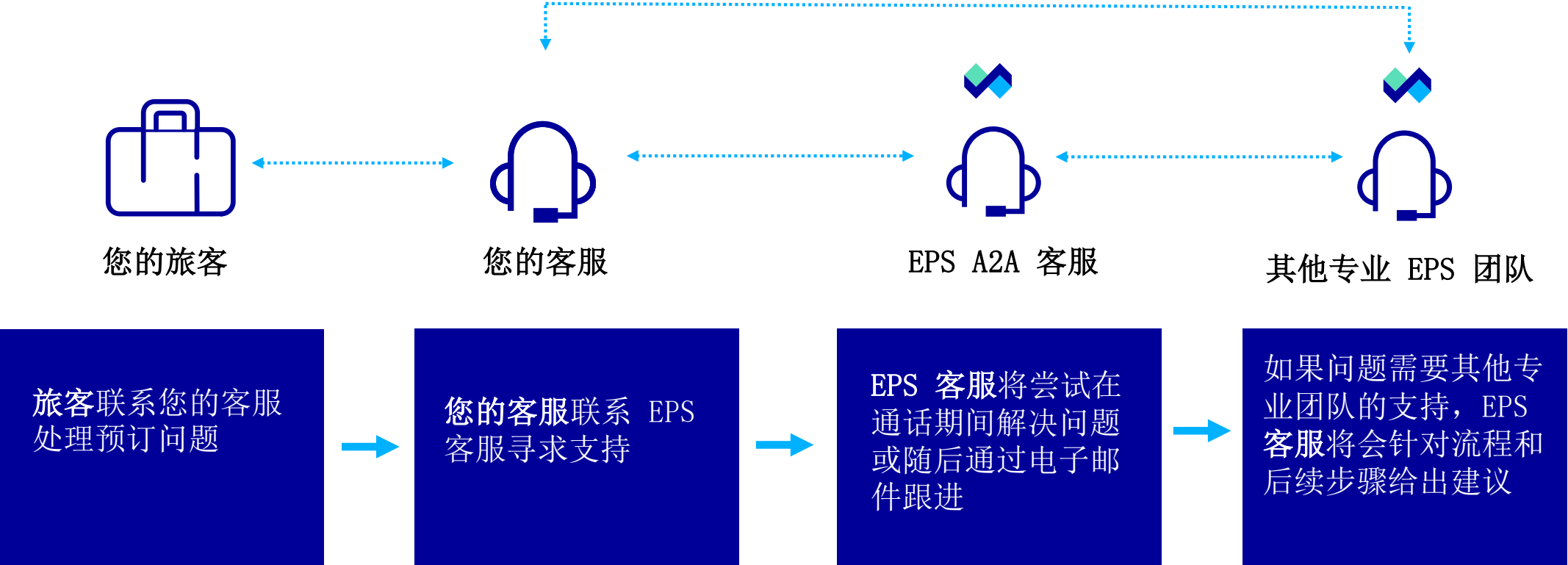
一般咨询

EPS Agent-to-Agent (A2A) 客服支持



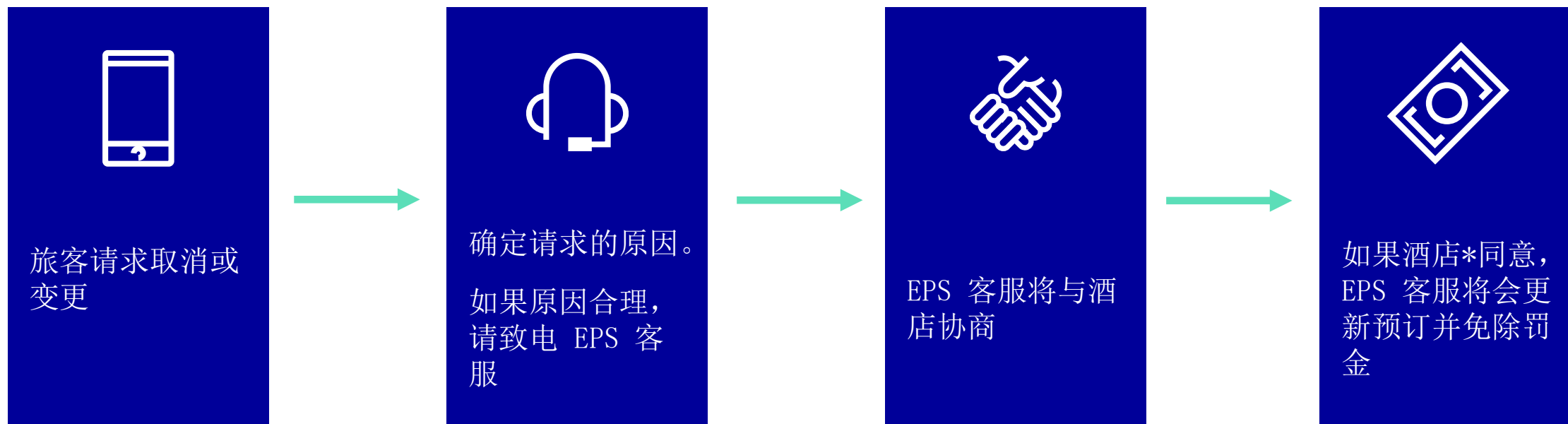
EPS A2A 流程

EPS A2A 客服是当您的客服需要支持时的首要联络人。



注意：如果您的问题已转给其他团队，确保您继续与该团队进行沟通

罚金期限内 - 取消和变更



* 酒店拥有免除罚金的最后决定权。

更换酒店 预订服务部



更换酒店概述



在酒店不能继续接待预订客户的极少数情况下，将需要更换酒店

可能需要更换酒店的情况包括：

- 酒店超订
- 酒店歇业
- 酒店维修

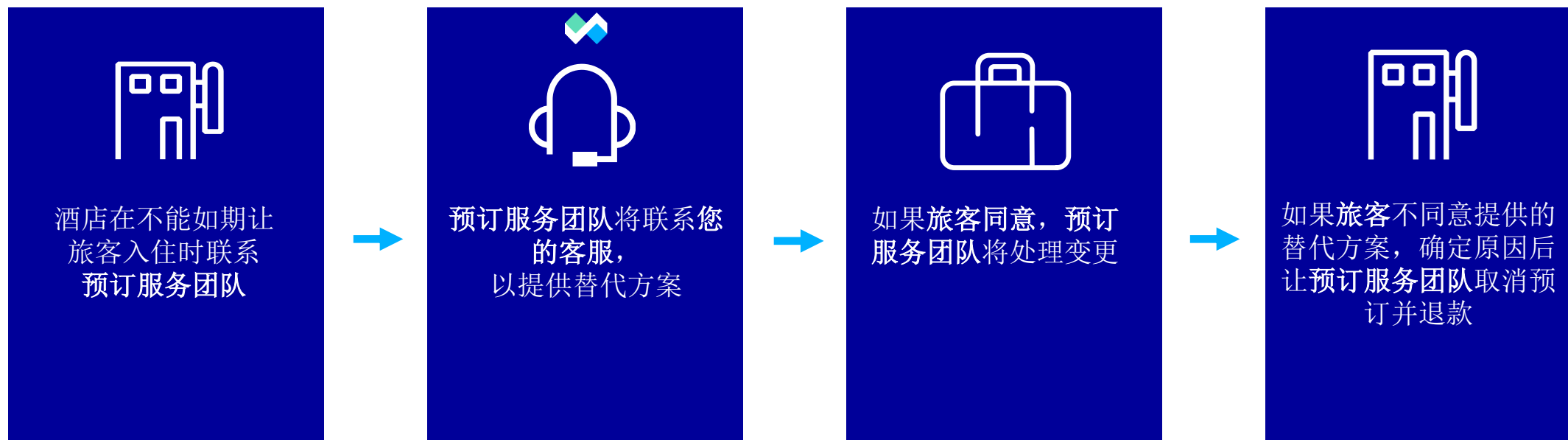


我们如何提供帮助？

预订服务团队作为我们的专业团队，帮助您的客人更换酒店。

如果在中文预订服务团队的办公时间外，将由我们 24/7 英语团队为您提供支持。
如果需要，我们可以提供翻译。

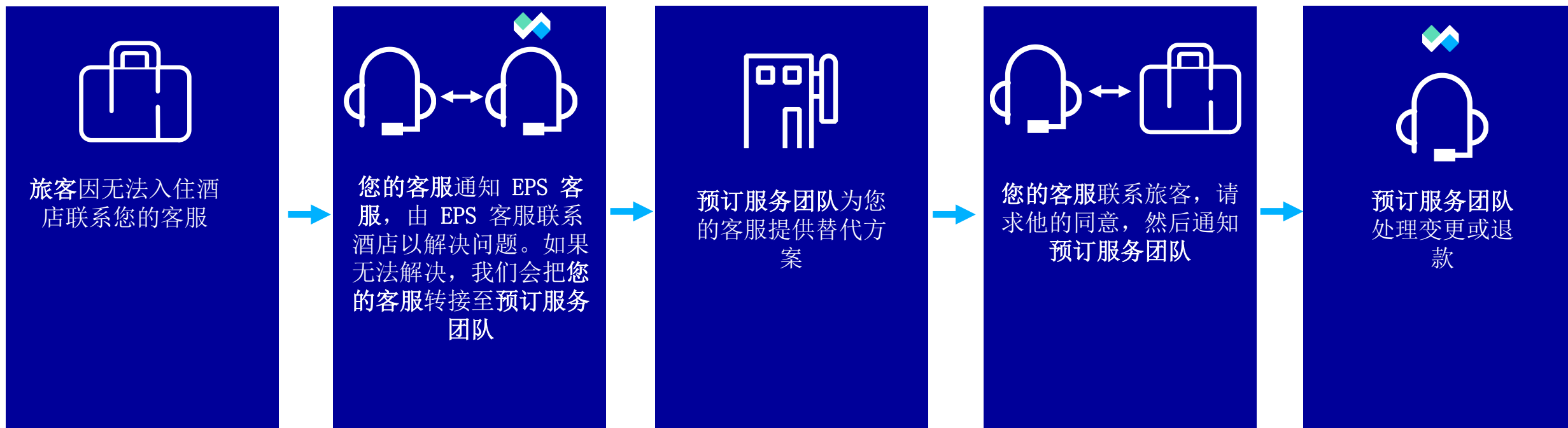
更换酒店：入住前



告诉我们旅客挑选原来酒店的原因, 将有助于我们快速找到最合适的替代方案。

如果您决定自己重新预订, 新住处的费用将由您承担(退订流程)。我们会取消并且退还原来的预订。

更换酒店：入住当天



告诉我们旅客挑选原来酒店的原因，将有助于我们快速找到最合适的替代方案。

如果您决定自己重新预订，新住处的费用将由您承担（退订流程）。我们会取消并且退还原来的预订。

为您的客服提供最佳替代方案

为了确保预订服务团队为您提供**最佳替代方案**，我们需要您的客服帮助确定**旅客最初预订的主要理由**。



如果未提供原因，预订服务团队将根据下列条件查找替代住宿：

- 最匹配原酒店品质（例如，5 星级、服务/设施等）
- 最匹配原酒店位置（例如，在 1 公里内）

如何联系我们



如何联系我们

EPS A2A Agent



致电：紧急问题

4006612143

中文办公时间： 24/7



电子邮件：非紧急问题

china@iansupport.hotels.com

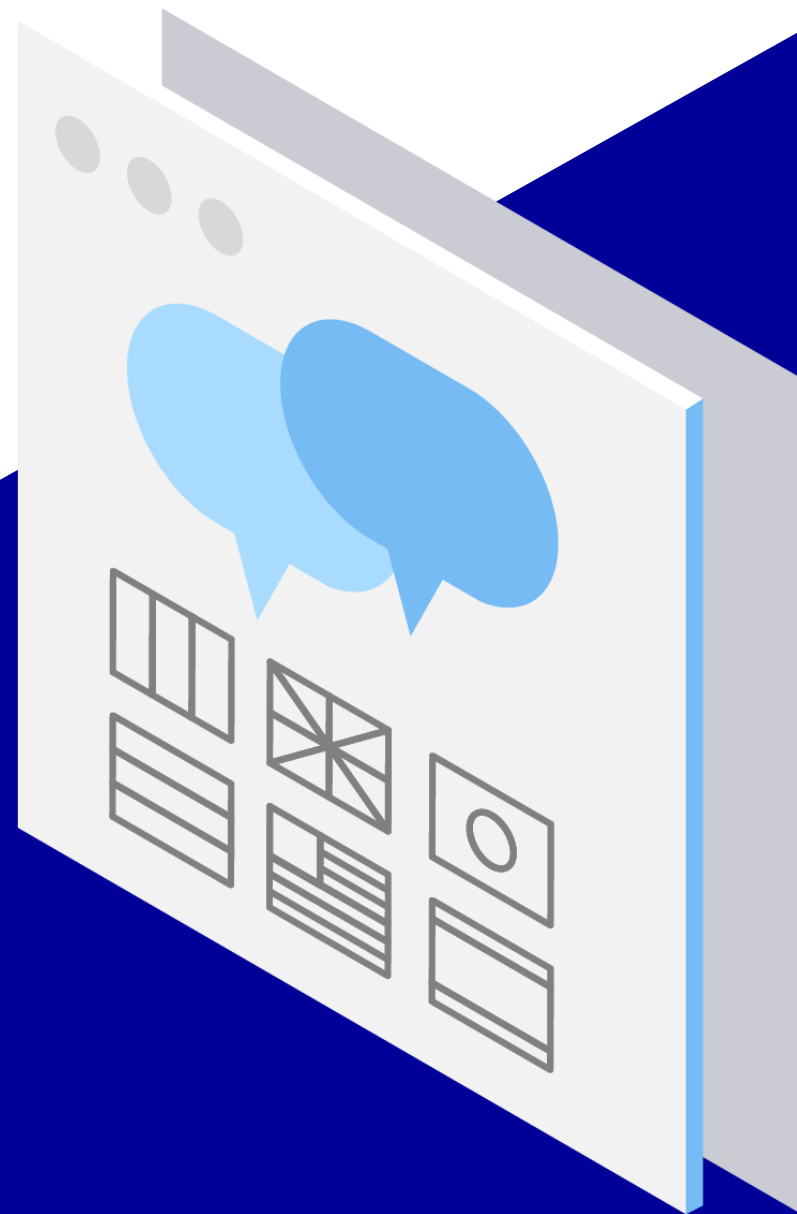


注意：如果您的问题已转给其他团队，确保您继续与该团队进行沟通

午夜十二时到早上九时,客服未能提供电邮支援。

EPS Rapid API 沟通

合作伙伴电子邮件和
通知服务



电子邮件通知



- 成功下订单后，我们会发送电子邮件到您所指定的电邮。
- 当修改或取消预订时，您也将收到电邮。
- 如果您需要更多信息，**请联系您的技术主管。**

通知服务



如发生可能影响您业务的变更，我们将通过标准 POST 消息直接向您的系统推送变更详情。

使用此功能：

- 更新预订数据库
- 发起客户交流

获知取消预订消息以及关于通过Affiliate Voyager 或 EPS 客服进行的任何预订或变更的最新消息。



“通知”功能的优点



您可以通过 EPS Rapid API 及时收到下列的通知：

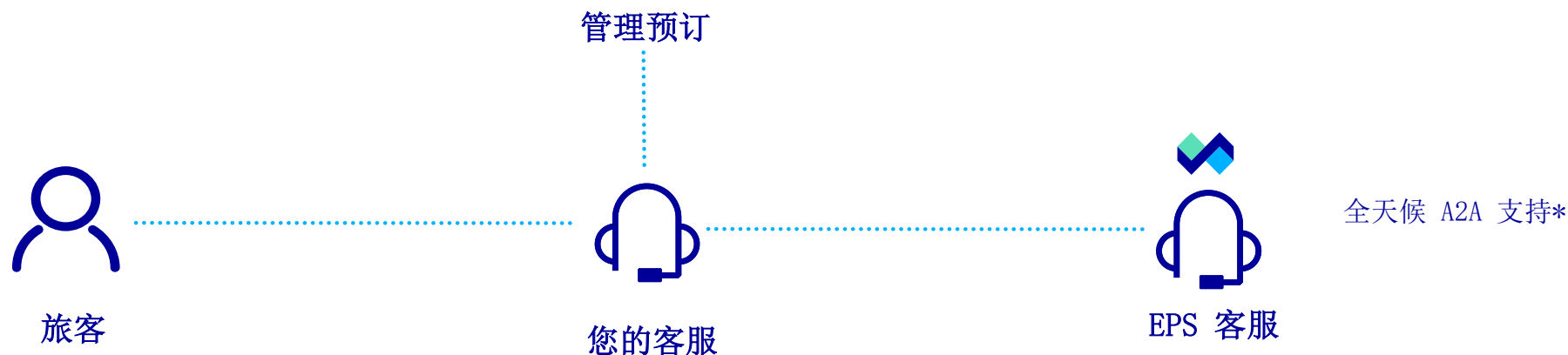
来源	项目	详细信息
EPS 客服或 Affiliate Voyager	预订创建	EPS 客服或Affiliate Voyager (AV) 创建了新预订
	预订更新	EPS 客服或 AV 更新了现有预订
	预订取消	EPS 客服或 AV 取消了现有预订
酒店	预订取消	酒店取消了现有预订
Expedia	预订取消	由于不符合条款和条件，Expedia Group 取消了现有预订

Affiliate Voyager

合作伙伴客服自助工具



Affiliate Voyager 为您提供更多支持



✓ 软性变更
姓名、电话号码、床型、无障碍设施、特殊要求

✓ 硬性变更（财务调整）
日期、房型、酒店

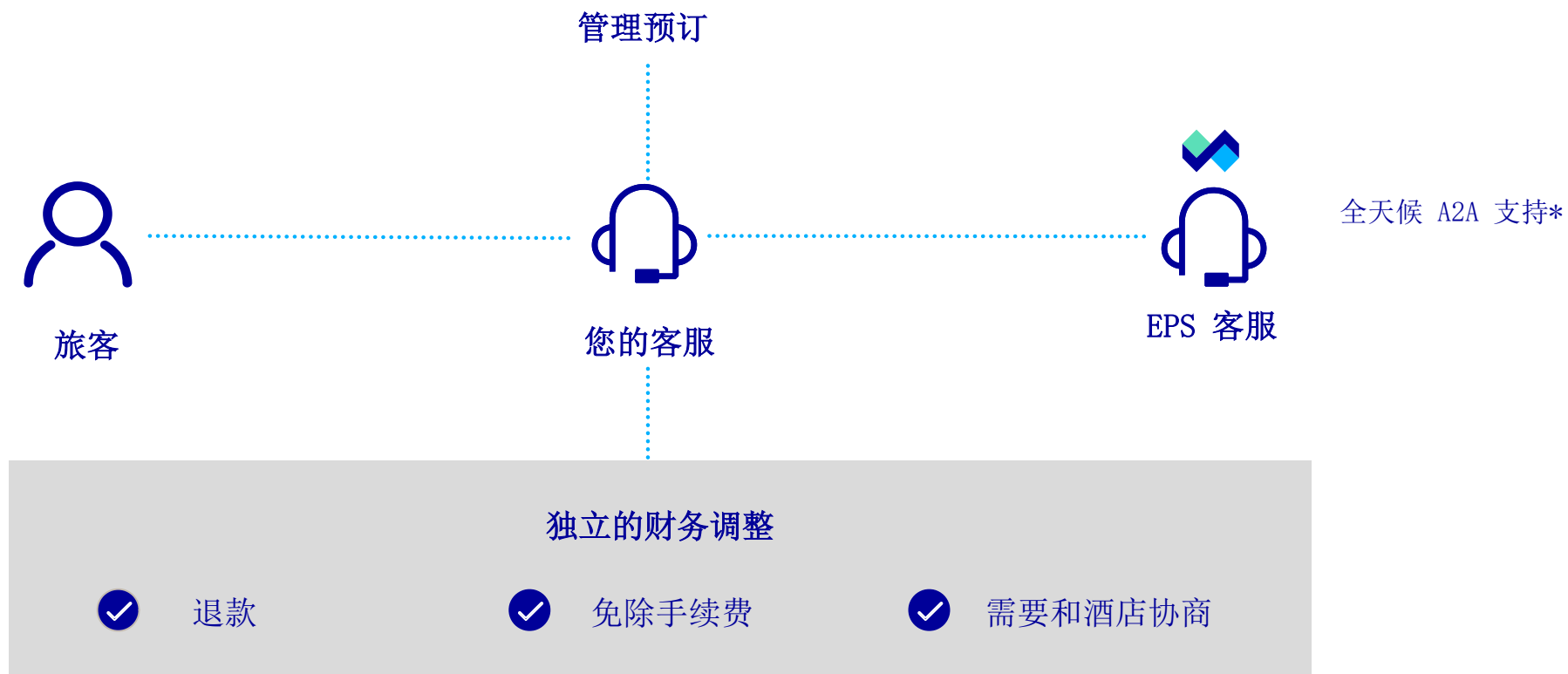
✓ 电子邮件
重新发送行程/酒店通知

✓ 审计线索 - 历史记录
账单/案例/行程


✓ 取消

* 仅限英语

我们专注于为您的客服提供支持



客服来电支持

预订后和抵达前	
检查预订客房的服务/设施	您可以使用Affiliate Voyager 检查预订客房的服务/设施。点击  按客房名称排列，将会显示更多信息。
罚金期限内取消/变更预订	致电 EPS 客服并向其提供合理的原因。他们将会联系酒店并请求免除罚金。*
向预订中添加特殊要求	使用Affiliate Voyager 添加特殊要求。*
变更预订中的负责人姓名	您可以在Affiliate Voyager 中更新。如果您需要支持，请致电 EPS 客服。 <i>*注意：对于不可退款的预订，有些酒店不允许变更姓名。</i>
重复预订不可退款	致电 EPS 客服，由其联系酒店并请求免除罚金。*
旅客已致电酒店，无法确认预订	致电 EPS 客服，由其联系酒店以确认预订状态。没有必要通过电话再次确认预订。

入住期间（旅客已到达酒店或已经入住）	
入住时的问题	致电 EPS 客服，由其联系酒店以解决问题。
酒店内部问题	致电 EPS 客服，由其尝试与酒店一起解决问题。

* 酒店有权决定免除罚金、特殊要求和预订变更等事宜

遗漏预订流程



如果酒店不能为旅客办理入住，请致电 EPS 客服。如果 EPS 客服无法解决问题，则可能需要更换酒店。

* 确保显示正确的酒店电子邮件

affiliate voyager

Affiliate Voyager链接	https://voyager.expedia.com	<ul style="list-style-type: none">您需要账号和密码才能访问该工具
Affiliate Voyager 知识库	https://support.expediapartnersolutions.com/hc/zh-cn/categories/200556661-Voyager	<ul style="list-style-type: none">工作手册和客服手册。使用您的工作电子邮件地址注册
Affiliate Voyager 技术支持	voyager@expedia.com 通过下方链接可以了解如何提交技术工单信息： https://support.expediapartnersolutions.com/hc/en-us/articles/115001628689-Job-Aid-Raising-a-technical-issue-for-Affiliate-Voyager	<ul style="list-style-type: none">申请新的用户帐户访问以新 CID 完成的预订和任何其他支持查询提交技术工单
API技术支持	support@expediapartnersolutions.com	

屏幕导航

入住

週日
24 二月 2019
14:00
2 晚

退房

週二
26 二月 2019
中午

酒店

Big Tree Boutique Hotel
27/12-14 Arak Road, Sripoom, A.Muang, Chiang Mai, Chiang Mai 50200 THA
[酒店详情](#)
联系人: 6653219881

政策

✓ 可退款
[取消和变更政策](#)
在酒店当地时间 2019年2月17日 下午 06:00 之后做出的取消或变更,或是未入住,均需向酒店支付一笔费用,金额相当于预订时支付的总金额的 100%。

状态

✓ 未达到违约期限
罚金日期: 17 二月 2019

预订信息

付款类型: 立即付款
预留房类型: ESR
酒店 ID: 11253864



酒店详情
点击以查看入住/退房时间、其他费用、服务/设施和无障碍设施

重新发送行程

可打印的行程

客房 1 | Superior Room, Balcony

预订 ID

1133743447

酒店确认 ID

—

偏好

允许吸烟: 无偏好
床型: 1 張標準雙人床
特殊要求: —
无障碍设施: —
[编辑](#)

旅客信息

Test Test
0-1234567
2 成人
0 儿童
2 最多入住人数
[编辑](#)

价格

小计 501.98 CNY

税费 91.30 CNY

客房费用总计 593.28 CNY

记录的商户 (MoR):
Expedia

取消

变更

退款

放款

通知

客房详细信息
点击“i”图标以查看客房服务/设施

重新发送行程
用于了解入住/退房时间、其他费用、无障碍设施

偏好
点击“编辑”以更新预订的其他要求。更新信息将通过电子邮件自动发送至酒店

取消或变更
用于取消或变更预订日期/客房/酒店

通知
用于就遗漏预订向酒店发送包含所有预订详细信息的电子邮件

谢谢