



温德姆奖赏计划

eDesk 使用指南

2024 年 3 月

目录

温德姆奖赏计划 EDESK 应用程序简介.....	3
访问 EDESK	4
EDESK 酒店概览.....	5
搜索现有会员	5
为新会员注册	7
会员资料	8
录入住宿/奖励房晚.....	9
ADR/OCC（每日平均房价/入住率）	11
会员招募计划	13
购买积分奖励和聚惠通(GO MEET)	14
如何访问购买积分奖励(PPR)和聚惠通(GO MEET)	15
联系方式	16

温德姆奖赏计划 EDESK 应用程序简介

温德姆奖赏计划 eDesk 应用程序是一个支持酒店管理温德姆奖赏计划的工具。您酒店与温德姆酒店集团 (WHR) 的系统连接状态决定了您酒店何时应该使用 eDesk。请基于您酒店的系统连接状态参阅下方列表。

由酒店与温德姆酒店集团的酒店技术客户支持团队 (HTCS) 建立系统双向直连的酒店与温德姆酒店集团通过酒店管理系统 (PMS) 建立连接。

请注意，位于美国和加拿大以外地区的大多数酒店使用的酒店管理系统 (PMS) 没有建立系统双向直连。

如果您不确定您酒店的系统连接状态，请拨打电话咨询（可在 17 页找到适用的电话号码）。

未与 温德姆酒店集团建立系统双向直连的酒店必须使用 eDesk 来完成以下操作：

- 执行会员搜索
- 将宾客招募成为温德姆奖赏计划会员
- 录入会员符合积分赚取资格的住宿，包括极速得(*go fast*) 折扣奖励房晚
- 提交免费住(*go free*) 奖励房晚报销申请
- 购买积分
- 授予 聚惠通(*go meet*) 积分
- 查看季度有效会员招募目标
- 添加缺失的每日平均房价 (ADR) 和入住率信息

已与 温德姆酒店集团建立双向直连的酒店可以使用 eDesk 来完成以下操作：

- 执行会员搜索
- 购买积分
- 授予 聚惠通(*go meet*) 积分
- 提交免费住 (*go free*) 奖励房晚报销申请*
- 查看季度有效会员招募目标
- 添加缺失的每日平均房价 (ADR) 和入住率信息

***请注意：**某些温德姆至尊®、温德姆酒店及度假酒店 和温德姆花园® 酒店必须使用 eDesk 来提交免费住（*go free*）奖励房晚补助申请，无论该酒店与温德姆酒店集团是否建立系统双向直连。

访问 EDESK

登录 Wyndham Community，点击位于左侧导航菜单中的 **“Wyndham Rewards eDesk”**，即可访问 eDesk。

要申请 eDesk 访问权限：

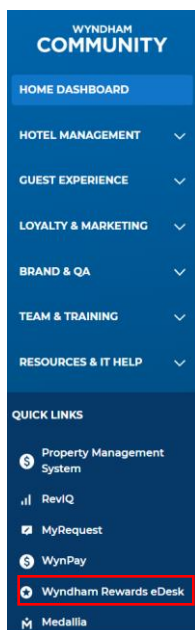
管理员用户（总经理、酒店负责人和业主负责人）：

- 拨打电话联系运营支持部门：
 - +86 400 821 9930
- 发送电子邮件：osd.apac@wyndham.com

基础用户（销售团队、管理公司、前台等）：请联系所在酒店的总经理。

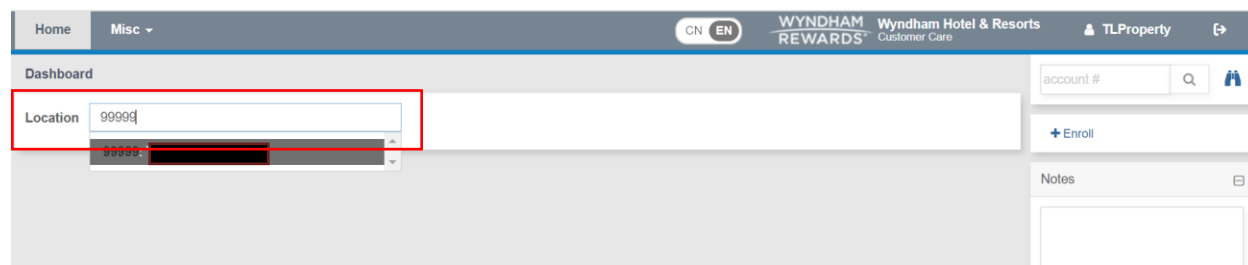
eDesk 的界面有 30 分钟的超时设置。这意味着，如果用户的界面处于不活跃状态超过 30 分钟，该用户将被系统退出登录。要重新登录，须点击位于 Wyndham Community 左侧导航菜单中的 **“Wyndham Rewards eDesk”**。

1. 登录到 Wyndham Community。
2. 在左侧导航菜单中选择 **“Wyndham Rewards eDesk”**（参见下一页中的图片）



EDESK 酒店概览

多酒店用户：访问 eDesk 后，须在“**Location**”（地点）字段中输入您要查看的酒店的五位数酒店代码：



单酒店用户：访问 eDesk 后，您将进入**酒店概览**。该概览提供以下信息：

- 酒店有效会员招募计划

搜索现有会员

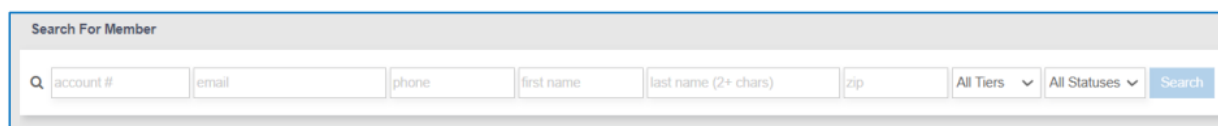
询问每一位宾客是否是温德姆奖赏计划的会员。如果客人不确定或不知道他们的温德姆奖赏计划会员号码，您可以为其查询。可通过温德姆奖赏计划会员号码、电子邮件地址、电话号码或其他联系信息（姓氏、名字、邮编）查找会员。

- 在位于面板右上角的“**account #**”（会员帐户号码）字段中输入会员号码并点击**放大镜**图标，可搜索会员。



或

- 如果需要更多高级搜索选项，您可以点击位于面板右上角的**望远镜**图标，然后在“**Search For Member**”（会员搜索）页面输入会员提供的信息。

请注意：

如果根据**电话号码**搜索位于美国、加拿大和中国的会员，请遵循以下步骤：

- 首先，输入**国家/地区代码**（美国和加拿大为“+1”，中国为“+86”）。
示例：+8655566667777（中国客人）；
- 如果不成功，则**去掉国家/地区代码**（“+1”或“+86”）后重试。
示例：55566667777（中国客人）；
- 如果未找到会员帐户，则应邀请客人注册加入温德姆奖赏计划（参见下方“**为新会员注册**”一节中的说明）。

为新会员注册

点击位于面板右上角的“+ Enroll”（+会员注册）字段。



填写所有以星号 (*) 标识的必填字段：

- **电话号码 (Phone)** - 在美国、加拿大和中国，须包含**国家/地区代码**（美国和加拿大为“+1”，中国为“+86”）；例如：+8655566667777（中国客人）
- **电子邮件地址(Email)****
- **名字 (First Name)**
- **姓氏 (Last Name)**
- **地址 1 和地址 2 (Address1&2)**
- **国家(Country)，省份(State)，城市(City)**
- **邮政编码**
- **员工注册 (Enrollment Employee)**（招募者的温德姆奖赏计划会员号码）***
- **注册地点 (Enrollment Location)**（五位数酒店代码）——该代码为关联招募到贵酒店的必填选项(该项为将招募算成有效会员招募的必须条件之一)

所有必填字段都录入后，选择“**Save**”（保存）提交该条会员注册信息。

Enroll New Member

* Phone

* Email

* First Name

* Last Name

Additional Information

Address 1

Address 2

* Country

* City

* Postal Code

Enrollment Employee

Enrollment Location

Save

请注意：如果会员提供的信息与现有会员帐户的信息重复，则系统会提示一条错误消息。在这种情况下，须执行会员搜索（参见上方的“**搜索现有会员**”一节）。

****建议会员在注册时提供其个人电子邮件地址，以便于接收温德姆奖赏计划的更新和优惠。要成为符合**会员招募计划**和**区域奖励计划**要求的有效会员招募，必须在录入会员信息时填写会员的个人电子邮件地址。有关有效会员招募和会员招募计划的更多信息，请参见 Wyndham Community 中发布的《温德姆奖赏计划前台指南》，具体路径为：Loyalty & Marketing> Wyndham Rewards> Wyndham Rewards Resources。**

*****招募新会员的酒店员工须在录入会员注册信息时输入其本人的温德姆奖赏计划会员号码。这样一来，温德姆奖赏计划就可以追踪相关员工完成的会员招募，并向符合资格的招募者授予奖励。我们鼓励酒店利用该功能追踪由酒店员工完成的招募，并在必要时为表现出色的招募者提供激励和奖励。**

会员资料

完成会员注册后，“**Member Account**”（会员帐户）页面将打开，供您浏览该会员的“**Profile**”（资料）。

The screenshot displays the Wyndham Rewards Member Account interface. At the top, the 'Member Account' header includes a search bar and links for 'add bonus' and 'post stay'. The main content area is divided into two sections: 'Personal Information' and 'Account Status'. The 'Personal Information' section contains fields for Name, Phones, Emails, and Addresses. The 'Account Status' section shows the member's status as 'Active', enrollment date as 'Oct 12, 2023', and enrollment source as 'Member Services'. On the right side, there is a 'Notes' section and a 'Recent Members' list showing other members with their IDs, names, and tiers.

Member ID	Name	Tier	Action
# 500005298E	Conrad Kassulke	Blue Tier	open
# 500017565F	Peter Jconnor	Blue Tier	open
# 500005936C	Zoraz Khurshid	Diamond Tier	open
# 500002028J	Laila Davis	Blue Tier	open
# 500019021K	Billingsden Cumersta		open

录入住宿/奖励房晚

请注意：只有没有建立系统双向直连的酒店应通过 eDesk 录入住宿和奖励房晚（免费住 *go free* 和 极速得 *go fast* 奖励房晚住宿）。

要录入住宿，应前往 **“Member Account”**（会员帐户）（参见“搜索现有会员”一节），并在页面的右上角点击 **“+ post stay”**（+ 录入住宿）。

The screenshot shows the 'Member Account' interface for a user named Lynn With. The page has a header with the user's name, account number (Acct # 500105047G), tier (Blue), and membership duration (Member for 0d). Below the header is a 'Profile' tab. Under the 'Profile' tab, there are two sections: 'Personal Information' and 'Tier/Point Summary'. The 'Personal Information' section includes fields for Name (Lynn With) and Address (Home: 8 Grove Road, Orange, NJ 00990, US). The 'Tier/Point Summary' section shows 'Tier Qualifiers 0 Nights'. In the top right corner, there are two buttons: '+ add bonus' and '+ post stay', with the '+ post stay' button highlighted by a red box.

1. 填写所有以星号 (*) 标识的必填字段：

- **交易类型 (Transaction):** 从下拉菜单中选择 **“Stay”**（住宿）或 **“Award Night”**（奖励房晚）
 - 针对免费住(*go free*) 和 极速得(*go fast*) 奖励房晚住宿，使用 **“Award Stay”**（奖励住宿）。
 - 当选择 **“Award Stay”**（奖励房晚）时，须输入 **“Award Number”**（奖励号码）或 **“Confirmation Number”**（预订确认号码），并确认系统预先填充的信息是否准确无误。

重要提示：申请 *go free* 免费住奖励房晚报销时，请先完成 **“+ post stay”**（录入住宿信息）页面上的住宿信息录入。再到**“ADR/OCC”**（每日平均房价/入住率）页面中输入奖励房晚相关的每日平均房价(ADR)和入住率信息。极速得(*go fast*)奖励房晚没有该要求。

- **酒店 (Location):** 输入五位数酒店代码
- **入住日期 (Check-in Date)**
- **退房日期 (Check-out Date)**
- **预订日期 (Booking Date)**
- **账单编号(Folio ID #)**
- **输入货币 (Entered Currency):** 从下拉菜单中选择适用的币种

- **账单金额 (Folio Amount)**：输入该次住宿的总金额，包含房价、税和杂费。在录入免费住奖励房晚时此栏输入 0。
- **客房收入 (Room Revenue)***：输入房价总额，不含税和杂费。在录入免费住奖励房晚时此栏输入 0。
- **标准房价代码 (Standard Rate Plan)**：输入该会员预订的房价代码（奖励房晚无需输入该项）
- **权限覆盖 (Qualification Override) - 强制符合资格住宿 (Force Qualify Stay)**：如果与该会员的住宿关联的标准房价代码 (SRP) 属于温德姆奖赏计划不符合资格的细分市场，则您可以选择“Qualification Override”（权限覆盖）中的“Force Qualify Stay”（强制资格住宿）。如果您选择“Force Qualify Stay”（强制资格住宿），会员将收到该次住宿的温德姆奖赏计划积分，酒店将被收取相应的忠诚度计划费用。

*如果会员预订未到或未按照取消政策的要求取消了预订，则应遵循以下说明（如适用）：

No Show Stay（预订未到的住宿）：如果会员预订住宿但未到，则应输入且仅输入一 (1) 晚客房收入。会员将收到一 (1) 晚住宿的积分，酒店将仅被收取一 (1) 晚的忠诚度计划费用。

Cancelled Stay（取消的住宿）：

- **Stay（住宿）**：如果会员未按照取消政策的要求取消了预订，则应输入且仅输入一 (1) 晚客房收入。会员将收到一 (1) 晚住宿的积分，酒店将仅被收取一 (1) 晚的忠诚度计划费用。
- **Award Night（奖励房晚）**：如果会员未按照取消政策的要求取消了预订，酒店将收到一 (1) 晚免费房晚住宿的报销费用。会员将失去兑换该奖励房晚的所有积分。

2. 对输入的所有会员住宿信息进行验证。填写完所有必填字段后，点击“Save”（保存）。

The screenshot shows a 'Post Stay' form with the following fields:

- Transaction Type: Stay (dropdown)
- * Location: type to select (text input)
- * Check-In Date: mm/dd/yyyy (date picker)
- * Check-Out Date: mm/dd/yyyy (date picker)
- Booking Date: mm/dd/yyyy (date picker)
- * Confirmation #: (text input)
- * Folio ID #: (text input)
- * Entered Currency: (dropdown)
- * Folio Amount: (text input) with a USD button
- * Room Revenue: (text input) with a USD button
- * Standard Rate Plan: type to select (text input)
- Qualification Override: (dropdown)
- Save: (button, highlighted with a red box)

提醒：住宿的房价必须达到每晚 25 美元或以上，才能被视为**会员招募住宿**。有关其他信息，请参见 Wyndham Community 上发布的《温德姆奖赏计划前台指南》，具体路径为：Loyalty & Marketing> Wyndham Rewards> Wyndham Rewards Resources。

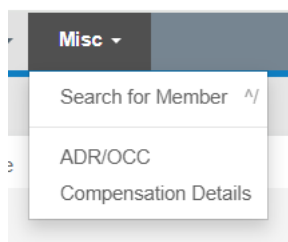
ADR/OCC（每日平均房价/入住率）

建立系统双向直连的酒店：如果您酒店未获得某个免费住(*go free*)奖励房晚的报销费用，可能是由于缺少每日平均房价(ADR)和/或入住率信息造成的。该信息通常由您酒店的酒店管理系统(PMS)提供，但有时该信息未能被接收成功，导致报销无法得到处理。这种情况下，需要在“**ADR/OCC**”（每日平均房价/入住率）页面中添加遗漏信息。

没有系统双向直连的酒店：在会员帐户中，通过“**+ post stay**”（+ 录入住宿）页面提交免费住(*go free*)奖励房晚报销后，需要在“**ADR/OCC**”（每日平均房价/入住率）页面中添加该奖励房晚的每日平均房价(ADR)和入住率信息。

使用“**ADR/OCC**”（每日平均房价/入住率）页面：

1. 在上方导航菜单中，选择“**Misc**”（其他）下的“**ADR/OCC**”（每日平均房价/入住率）。



2. 在“**Name, Code, City**”（酒店名/酒店代码/城市）一栏输入五位数酒店代码。

 A screenshot of the 'Manage Compensation' form. The 'Name, Code, City' input field is highlighted with a red rectangular box. To the right of the input field is a date selector showing '01/2024' and a 'Search' button.

3. 在日历一栏选取当前月份。

4. 为所有日期输入所有缺失的信息

- **可用客房数 (Available Rooms) ***: 输入贵酒店特许经营协议上列出的酒店客房数量。
- **已用客房数 (Occupied Rooms)**: 输入贵酒店相应时间的已占用房间数
- **入住率 (Occupancy)**: 该项内容会基于填写的可用客房数 (**Available Rooms**) 和已用客房数 (**Occupied Rooms**) 自动产生。
- **每日平均房价 (ADR)**: 该项当前默认货币为美金 (USD); 在提交奖励房晚发生的日期的每日平均房价 (ADR) 时您必须填写美元金额:
 - 前往汇率转换器 www.xe.com (参考下方图片)。
 - 输入奖励房晚发生日的每日平均房价 (ADR)
 - 从下拉菜单中选择酒店当地货币。
 - 在第二个下拉菜单中选择美元 (USD)。
 - 在“ADR/OCC” (每日平均房价/入住率) 页面的“ADR” (每日平均房价) 一栏填写美元金额。

** 提示: 可用客房数(Available Rooms) 必须与客房总数(Total Room Count) 相同。*

“ADR/OCC” (每日平均房间/入住率) 页面:

Jan 17, 2024	61	100	51	51%	99.43 USD	99.43	USD
Jan 18, 2024	61	100	44	44%	102.18 USD	102.18	USD
Jan 19, 2024	61	100	48	48%	107.98 USD	107.98	USD
Jan 20, 2024	61	100	34	34%	105.53 USD	105.53	USD
Jan 21, 2024	61			%			USD

汇率转换器 (www.xe.com):

Trusted Global Currency Converter & Money Transfers
Best source for currency conversion, sending money online and tracking exchange rates

Convert Send Charts Alerts

Amount: ¥500.00 From: CNY – Chinese Yuan Renminbi To: USD – US Dollar

We use the mid-market rate for our Converter. This is for informational purposes only. You won't receive this rate when sending money. [Login to view send rates](#)

Convert

5. **建立系统双向直连的酒店：** 您可在在酒店管理系统(PMS)统计报告上找到缺失此类信息的日期相对应的每日平均房价(ADR) 和入住率信息。
6. 输入缺失的信息后，选择 “Save” （保存）。

Manage Compensation

Q Name, Code, City 09/2023 Search

[30 found]

Cancel Save

Date	Available Rooms	Occupied Rooms	Occupancy	ADR
Sep 1, 2023	10	9	90.00%	100
Sep 2, 2023			%	
Sep 3, 2023			%	

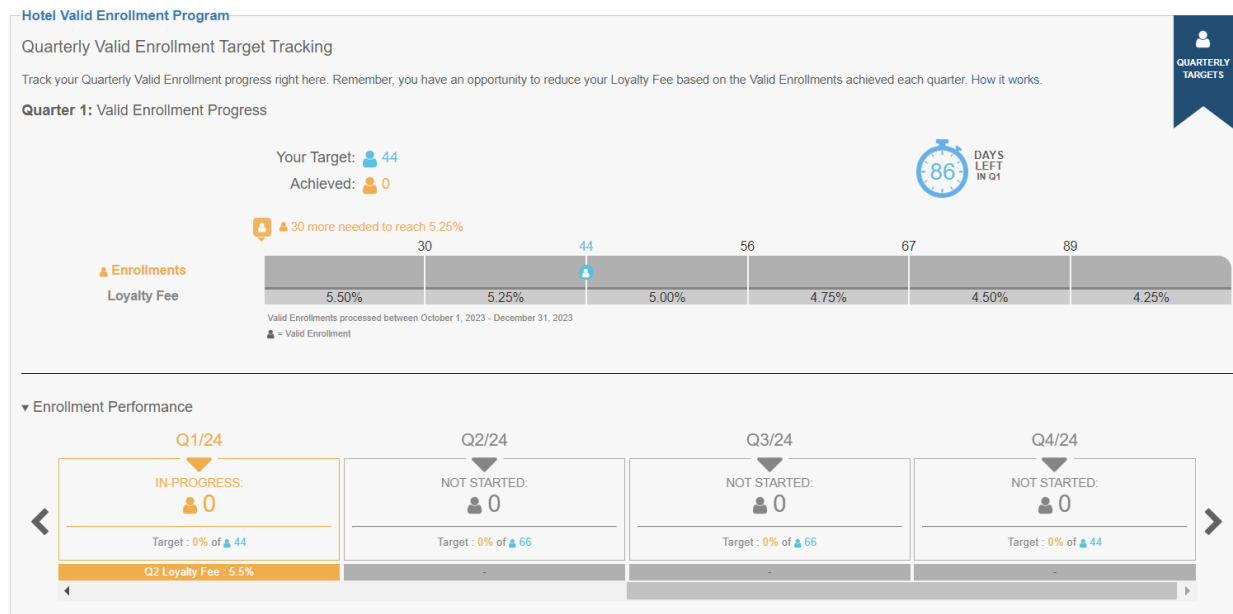
尽管有上述规定，请注意，酒店提交的信息须经我们进一步核实，并且等值美元金额将按照我们核实之日的适用汇率计算。结算汇率货币转换的美元金额最终以我们核实后的决定计算结果为准。

会员招募计划

酒店可以在 eDesk 主页上查看其会员招募计划的完成进度：

- **季度有效会员招募目标追踪：** 该部分提供您酒店的季度有效会员招募目标和完成进度。

- **会员招募成绩：**该部分显示您酒店的会员招募成绩和各季度的按照日历季度制定的淡旺季。



购买积分奖励和聚惠通(GO MEET)

酒店业主和总经理可以通过**购买积分奖励**和**聚惠通(go meet)**计划来向会员授予温德姆奖赏计划积分。

购买积分奖励 (PPR)：酒店可以利用购买积分奖励计划(PPR)来向客户表达心意，解决客户服务问题和促进客户再次光顾。酒店也可以利用 购买积分奖励计划(PPR)来激励和奖励工作出色的员工会员。

聚惠通 (go meet)：聚惠通计划(go meet) 为团体和会议业务提供支持，应用作奖励和促成团体和会议业务的工具。有关聚惠通计划(go meet) 的更多信息，请[点击此处](#)。

授予温德姆奖赏计划积分的成本为每点积分 0.005 美元，以 10,000 积分为例，成本为 50 美元。使用 eDesk 中的 购买积分奖励(PPR) 和聚惠通(go meet) 工具的所有购买积分请求，其费用都将直接计入酒店的温德姆酒店集团特许经营对账单。*

请注意，仅以下类型的 Wyndham Community 用户可访问 eDesk 中的购买积分奖励(PPR) 和聚惠通(go meet) 功能：

- 酒店负责人

- 业主负责人
- 总经理和副总经理

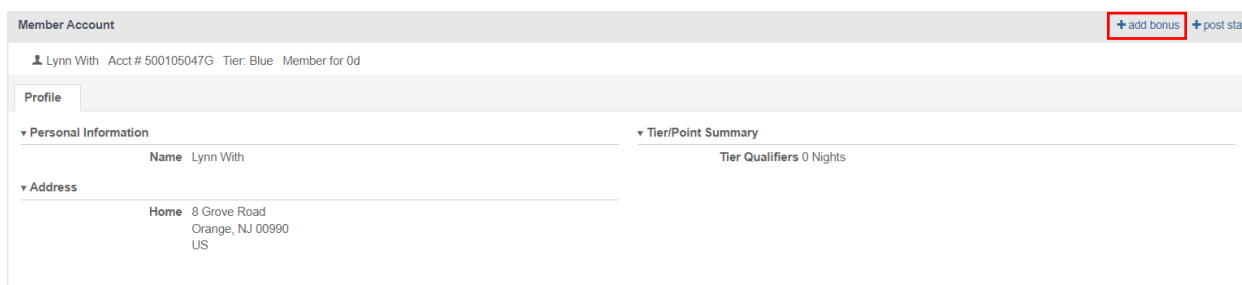
*对温德姆酒店集团有逾期 90 天以上且数额达到 500 美元的应付账款余额的酒店不符合购买积分的资格。酒店将在结清逾期应付账款后，重新获得使用 eDesk 系统中购买积分奖励 (PPR)/聚惠通(*go meet*)工具提交请求的资格。

要结清您酒店与温德姆酒店集团的逾期应付账款，请联系：

- 美国和加拿大: Financial.Services@wyndham.com
- 其他国家/地区: WHGInternationalFinance@wyndham.com

如何访问购买积分奖励(PPR)和聚惠通(GO MEET)

1. 导航至 “**Member Account**”（会员帐户）页面
2. 点击 “+ add bonus”（添加奖励），其位于 “**Member Account**”（会员帐户）页面的右上角



The screenshot shows the 'Member Account' page for a user named Lynn With. The page includes a header with the user's name, account number, tier, and membership duration. Below the header, there are tabs for 'Profile' and 'Tier/Point Summary'. The 'Profile' tab is active, showing personal information and address. The 'Tier/Point Summary' tab shows the user's tier and point summary. In the top right corner of the page, there are two buttons: '+ add bonus' and '+ post stay'. The '+ add bonus' button is highlighted with a red box.

3. 在 “**Add Bonus**”（添加奖励）页面上
 - a. **类型 (Type):** 从下拉菜单中选择 “**Point Purchase Bonus**”（购买积分奖励），系统将自动显示 “**Bonus**”（奖励）一栏
 - b. **奖励 (Bonus):**
 - i. 输入 **PPR**，以显示 “**Purchase Points**”（购买积分）类别
或
 - ii. 输入 **GOM**，以显示聚惠通 (*go meet*) 类别
 - c. 选择合适的类别，系统将自动显示 “**Amount**”（积分数额）一栏
 - d. **积分数额 (Amount):** 输入您想要授予该会员的积分数量
 - e. **酒店代码 (Property Code):** 输入您的五位数酒店代码
 - f. **备注 (Comment):** 输入授予该积分的原因
 - g. 点击 “**Save Bonus**”（保存奖励）

The screenshot shows a web form titled 'Add Bonus'. It contains the following fields and values:

- Type:** Point Purchase Bonus (dropdown menu)
- Bonus:** Purchase Points - Employee Incentive (PPR-EMI) (text input)
- Amount:** 1000 (text input) with a 'Loyalty' label next to it.
- Property Code:** type to select (text input)
- Comment:** Monthly enrollment winner (text area)

At the bottom, there is a blue button labeled 'Save Bonus' which is highlighted with a red rectangular box. To the right of this button, it says 'Will create a call log'.

请注意：所有因此产生的积分购买均为最终决定。提出申请后，您酒店将收到积分费用帐单（\$0.005/点积分）。相关条款与细则位于 **Wyndham Community**，具体路径为：
Loyalty & Marketing> Wyndham Rewards> Wyndham Rewards Resources> Purchase Points Rewards / Incentives for Meeting Planners。

联系方式

温德姆奖赏计划会员服务热线

- 会员常见问题*：86-400-820-8831
- 特许经营酒店常见问题：86-400-821-9930

*会员服务时间：全年午休：北京时间上午 9 点至晚上 9 点

资费和返款

- 美国和加拿大：1 (866) 272-7653
- 其他国家/地区：00-888-297-1751
- WR.Billing@wyndham.com
- 工作时间：周一至周五：早 9 点至晚 5 点（美国东部时间）

运营支持

- 温德姆酒店集团运营支持服务电话：86-400-821-9930