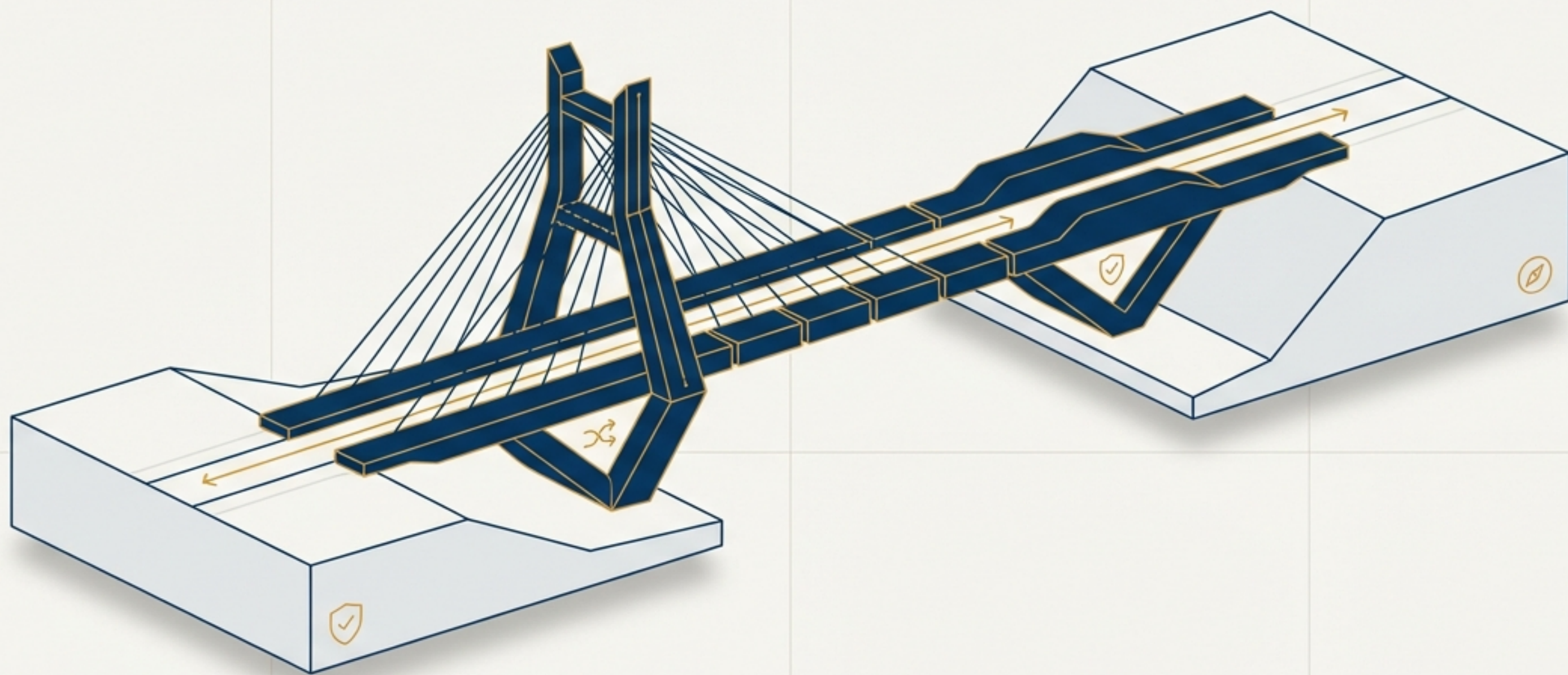




跨越鴻溝：我們的跨境客戶安全交託流程

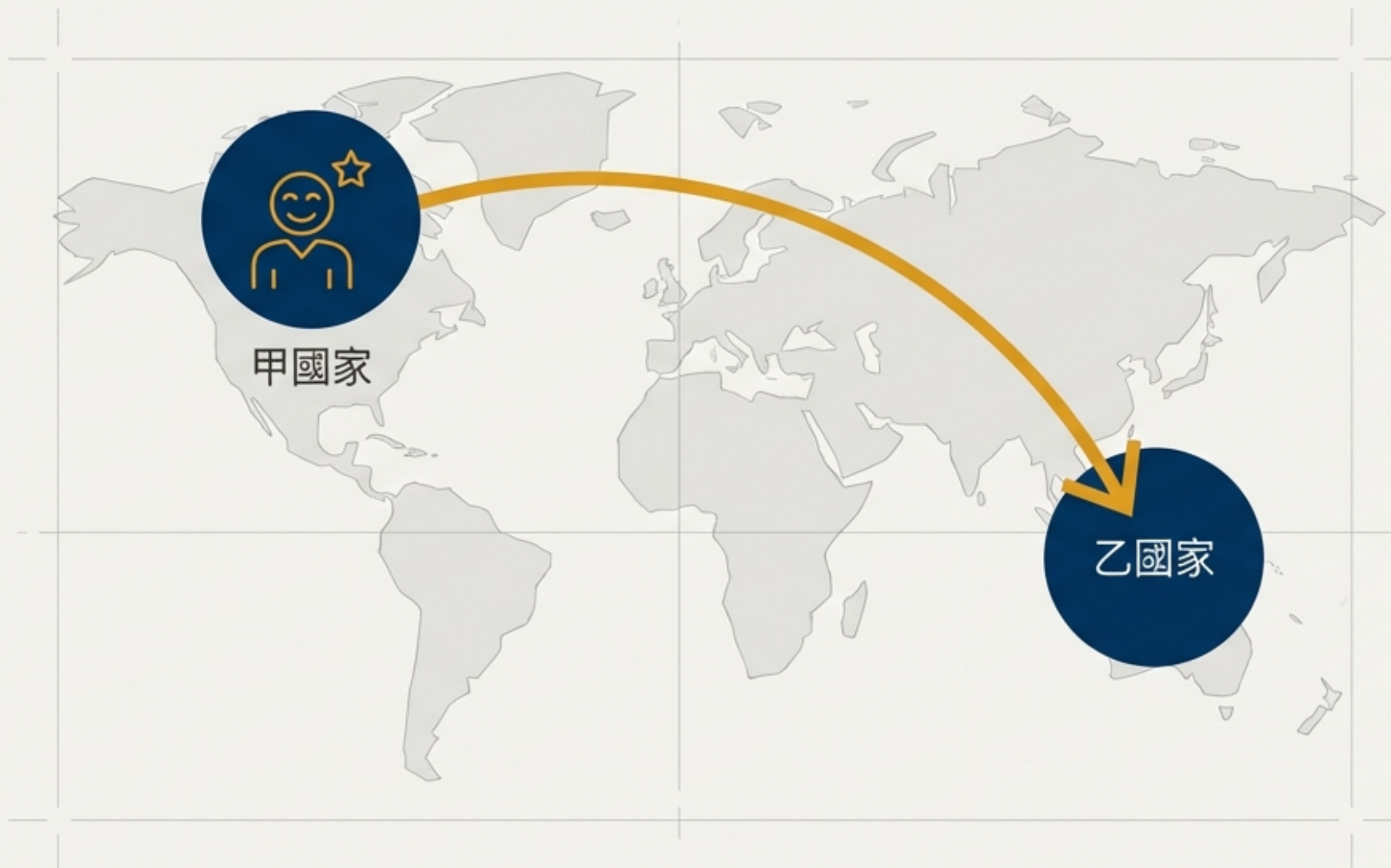
一個為 OAM 與 IAM 設計的標準化協作指南

成功服務的延伸：當客戶希望跨足新市場

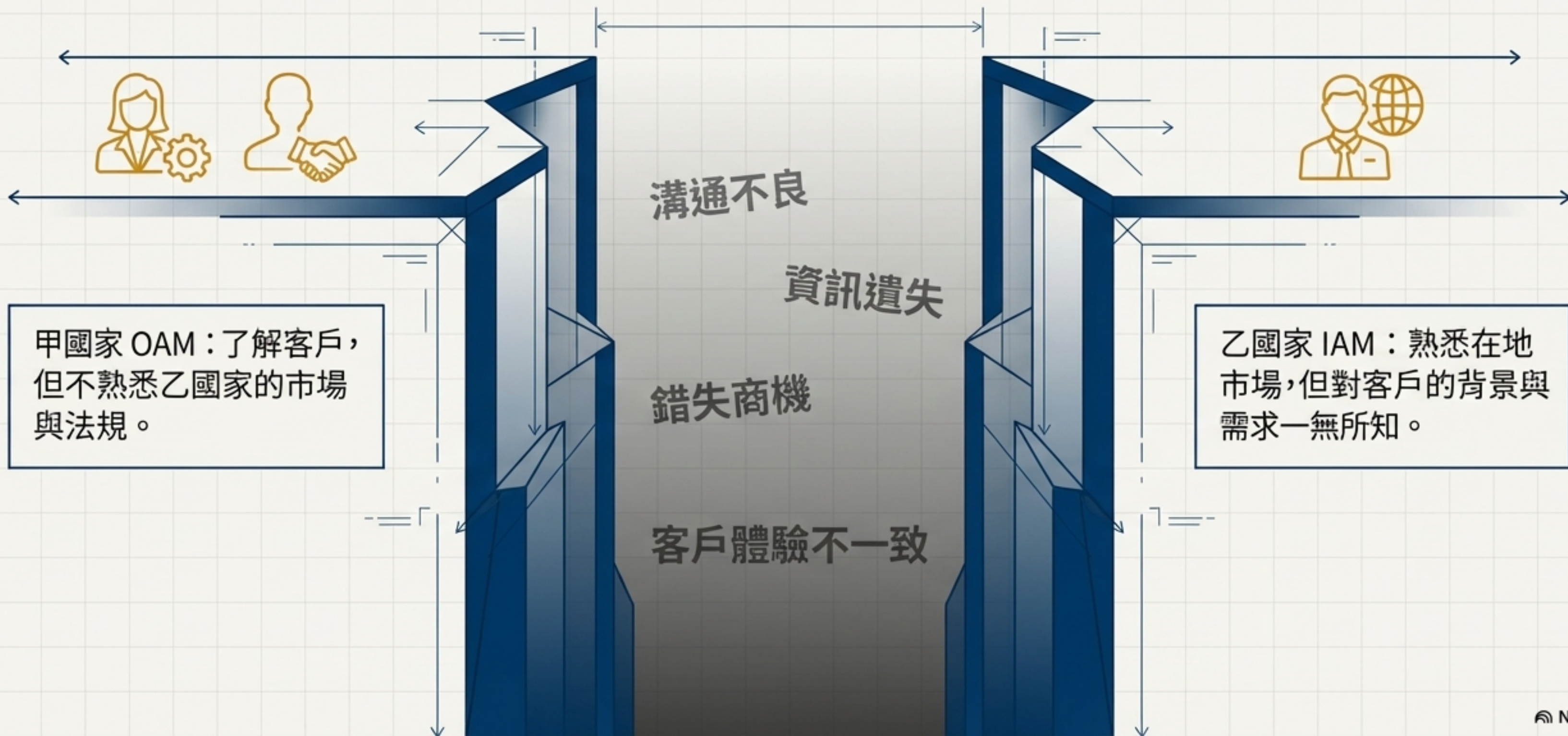
我們經常遇到這樣的情況：一位客戶在甲國家對永輝的服務非常滿意。

當他們在乙國家的子公司有服務需求時，自然會優先考慮我們。

這不僅是業務的擴展，更是對我們服務品質的最高肯定。

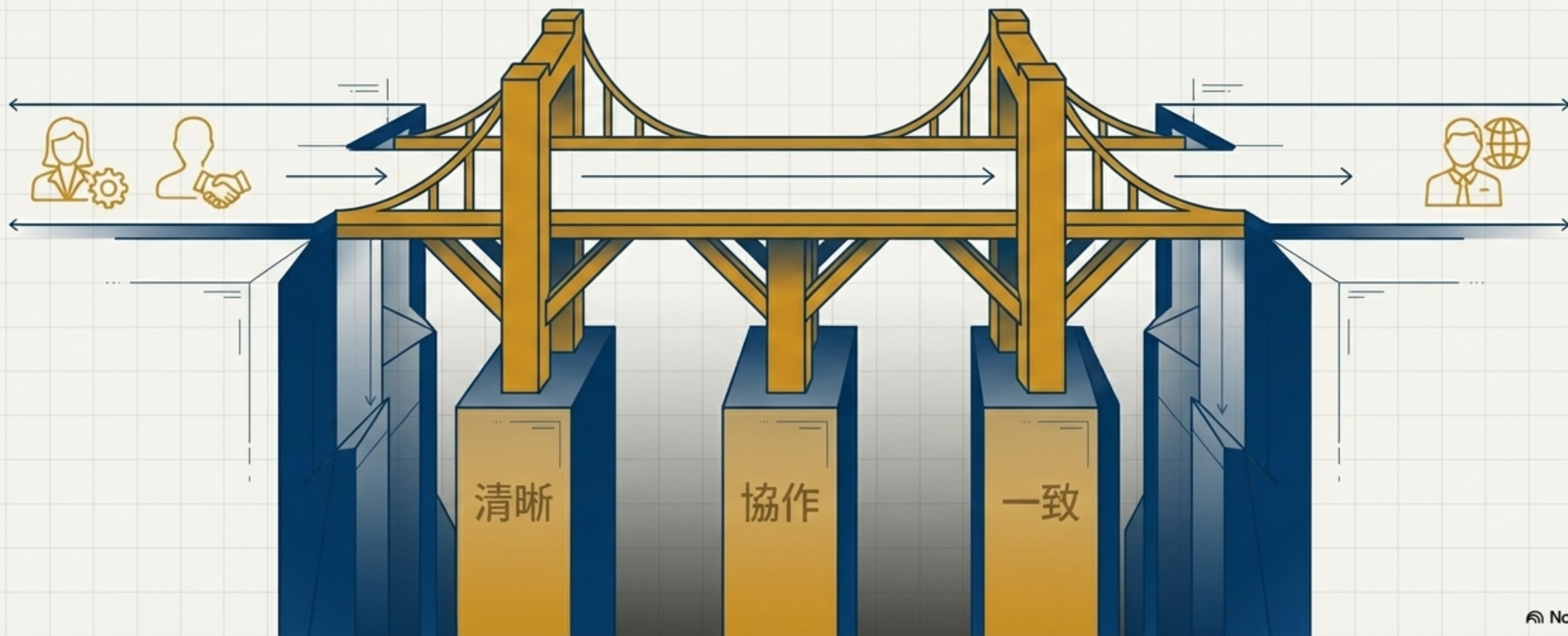


機會背後的鴻溝：知識與關係的斷層

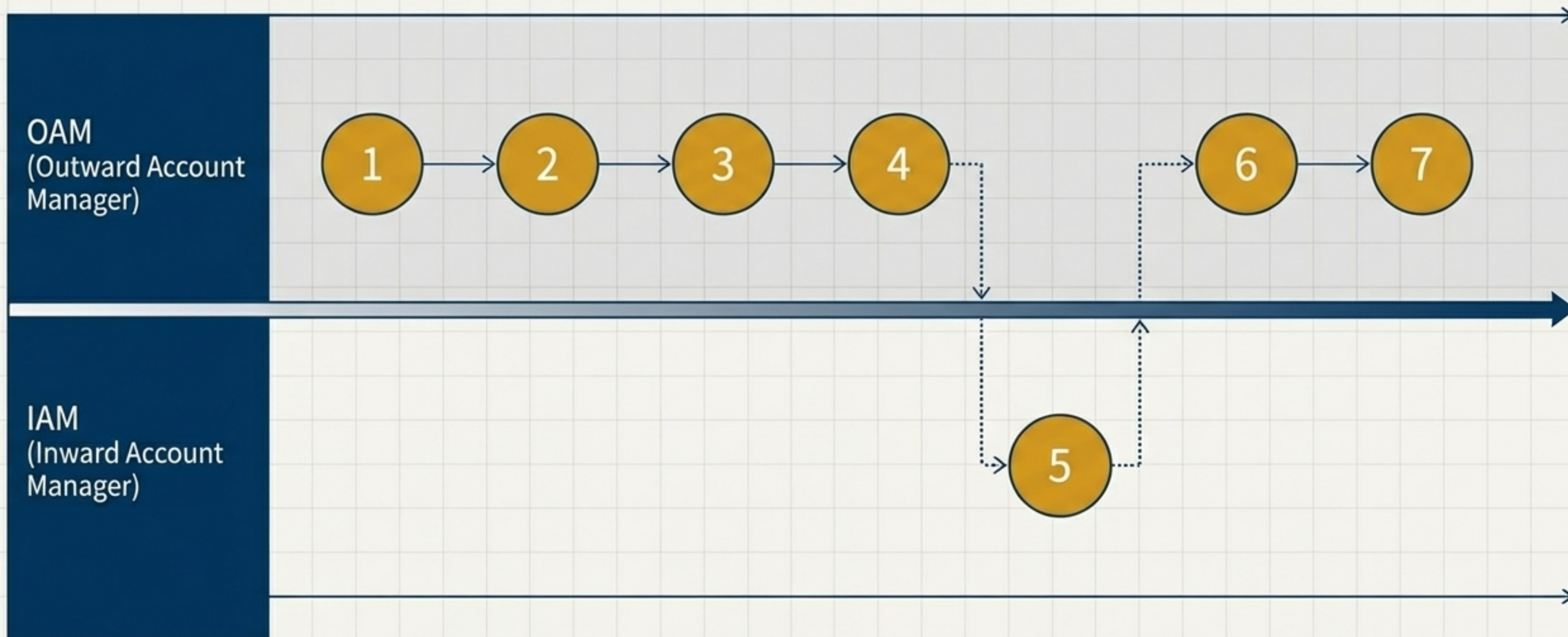


建立穩固的橋樑：我們的「安全交託流程」

為了解決這個挑戰，我們建立了一套標準化流程。這個流程確保每一次的客戶交託都是安全、高效且無縫的，讓機會得以實現，而非流失。



流程藍圖：七個步驟，兩個關鍵角色



步驟 1-3：OAM 的前期準備與資訊探勘

步驟一：探勘與授權

行動：OAM 進入 QIS 系統，尋找乙國家類似的專案並尋求授權。

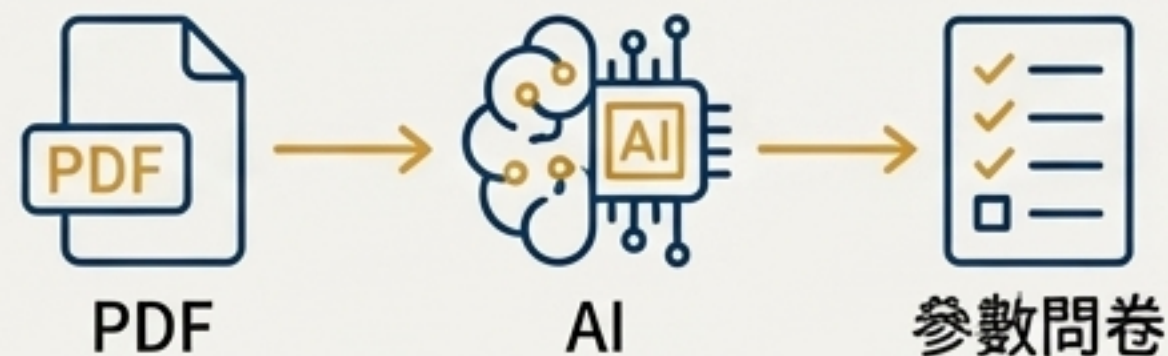
目的：確保資訊準確，避免從零開始。



步驟二：產生參數問卷

行動：OAM 印出 PDF 報價單，利用 ChatGPT 或 NotebookLM 快速生成客製化的參數問卷。

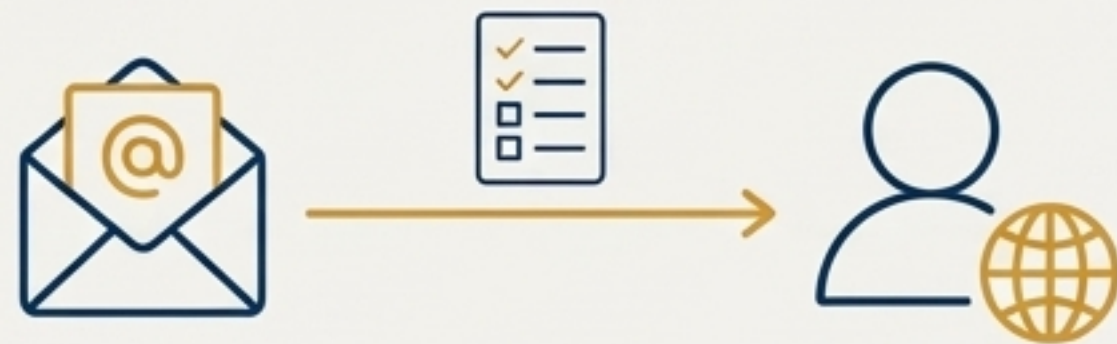
目的：高效、標準化地收集客戶需求。



步驟三：向客戶詢問

行動：OAM 將產生的問卷提供給客戶，以收集關鍵參數。

目的：精準獲取後續報價所需的全部資訊。



步驟 4：將客戶需求轉化為系統數據

步驟四：輸入關鍵參數

行動：OAM 收到客戶回覆的問卷後，將所有參數輸入到永輝 QIS 系統中一個新拷貝的報價專案內。

目的：將客戶的客製化需求，標準化為內部系統可處理的C數據，為下一步的協作奠定基礎。

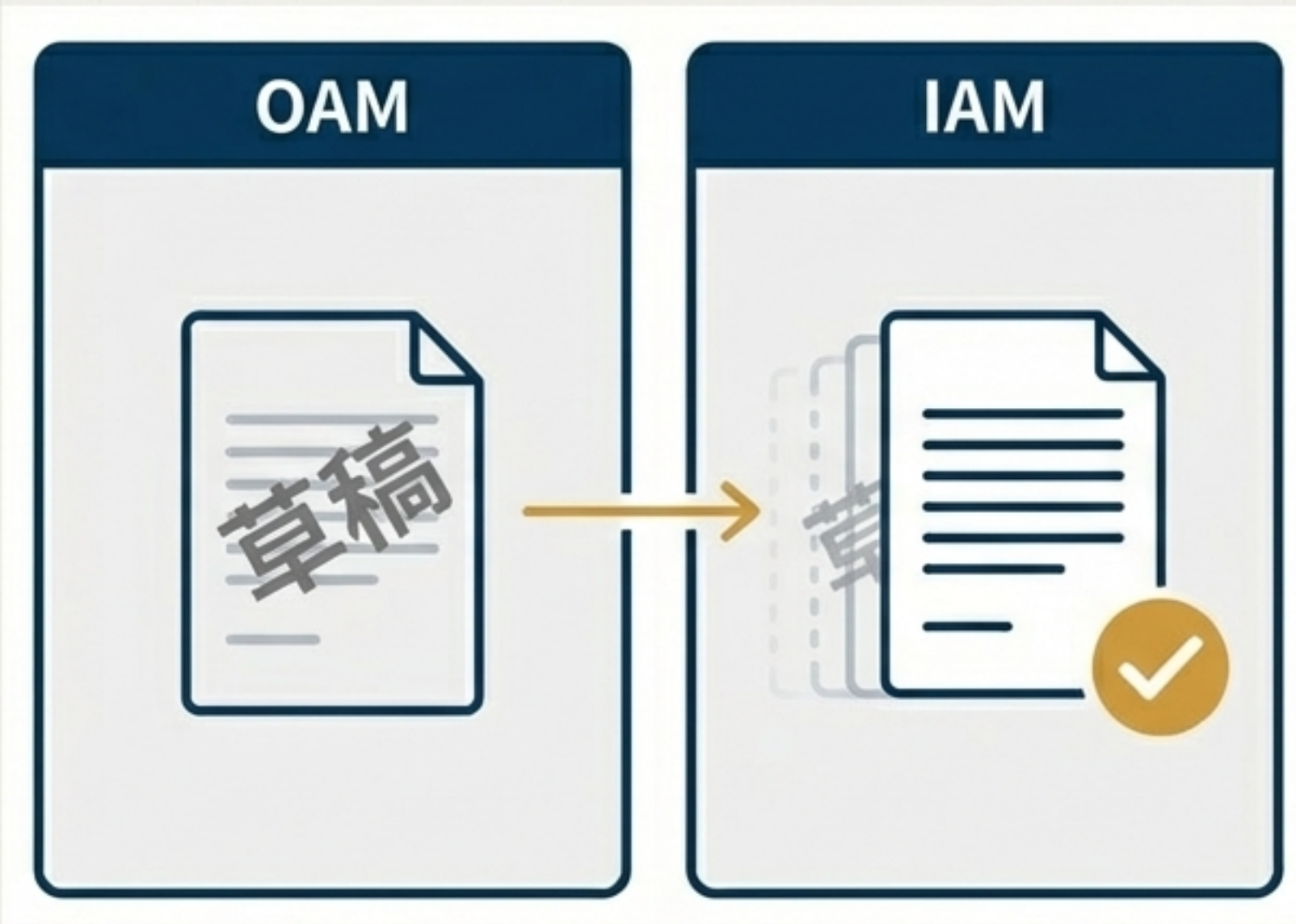


步驟 5：在地專業審核，確保報價可行性

步驟五：IAM 審核與確認

行動：OAM 在 QIS 中請求乙國家的 IAM 審核 (review) 這份報價專案。IAM 審核後，負責移除草稿 (draft) 浮水印。

目的：借助 IAM 的在地專業知識，確保報價內容符合當地法規與實務，並正式化文件。



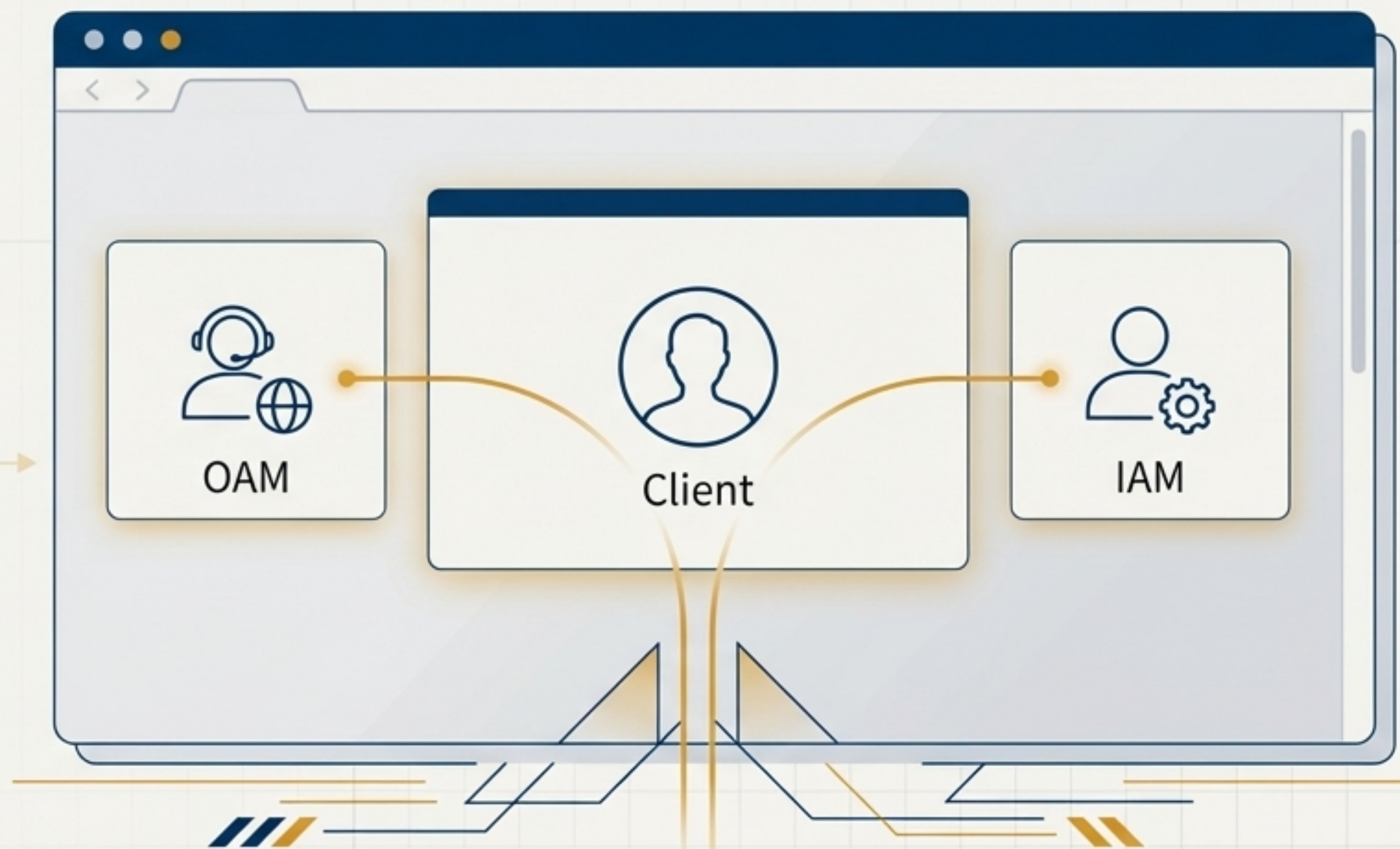
協力合作，無縫接軌的客戶體驗

步驟六：寄出正式報價



步驟七：共同向客戶報告 (The Keystone Moment)

目的: 向客戶展現永輝團隊的專業與整體性，建立信任感。



交託之後：持續的夥伴關係

「安全交託」不僅是一個流程，更是一種承諾。

OAM 的持續角色

-  **責任：**繼續協助 IAM，直到成功將客戶拿下來。
-  **角色：**擔任客戶關係的橋樑與內部資源的協調者。

IAM 的核心義務

-  **責任：**有義務盡全力提供最優質的落地服務。
-  **角色：**成為客戶在新市場的專家與信賴的夥伴。



創造四贏局面：流程的最終價值

