

工作流程审计摘要

场景 1 | 服务咨询至商业结案



公司类型

居家服务 / 空调保养与维修



业务触发点

收到有效服务咨询



业务终点

已结案-已付款，或记录
正式结案原因



最高优先问题

有效咨询未正式建档



根本原因

缺少正式的咨询受理控制



Phase 1 必须完成从咨询到商业结案的完整闭环，而不是只做排程或开单片段。

目前工作流程

场景 1 | 服务咨询至商业结案



STAR 真实案例分析

最高优先案例

| WhatsApp 咨询已读但未正式建档



S 情境

周一有客户透过 WhatsApp 咨询空调维修，希望两天内安排。



T 任务

Admin 应建立咨询记录、指定负责人，并设定下一步行动。



A 行动

Admin 因处理其他排程而未输入 Excel，也没有建立待办或提醒。



R 结果

周四客户再次追问时才发现漏建档，客户已经找了其他供应商。

影响



机会流失

流失潜在订单与收入



响应缓慢

回复延迟，影响客户体验



可视性低

缺乏可视化追踪与控管



关键洞察

这不是单一员工失误，而是流程与系统控制不足。

5 Why 根本原因分析

从表面问题追溯至作业、侦测与系统失效

1



Why 1

Admin 没有立即将咨询输入 Excel

2



Why 2

同时处理排程，准备稍后补录

3



Why 3

没有 Pending Intake 队列或提醒

4



Why 4

没有统一的咨询 ID/负责人/状态规则

5



Why 5

WhatsApp 被当成沟通与工作追踪主系统

分析层级	发现	改善方向
 作业失效	有效咨询没有正式建档	 建立 Intake 规则
 侦测失效	没有及时发现漏建档	 建立例外队列+SLA
 系统失效	缺少正式的记录系统	 以 Job Register 作为运营事实来源



根本原因是缺少制度化的咨询受理控制，而不是单纯员工忘记更新 Excel。

optimaks.cc

4 / 6

系统环境与优先改善项目

当前环境 + 瓶颈优先级

 WhatsApp 用途 客户咨询、报价沟通、现场回报与日常协调。 建议定位 前端沟通入口；保留使用，但必须导入结构化建档。	 Excel 用途 报价、报价单、追踪与记录汇总。 建议定位 临时案件与分析工具；逐步减少作为主资料库。	 Google Calendar 用途 行程安排、工程排程与会议提醒。 建议定位 时间排程与提醒来源，必须与流程状态同步。
 本机会计软件 用途 帐务处理、总帐、财务报表与税务。 建议定位 财务记录与报表核心；API 整合列为中期目标。	 PayNow / 银行 用途 收款、转帐、对帐与付款作业。 建议定位 收付款通道与对帐来源；强化自动对帐与状态回写。	 Job Coordination Layer 用途 任务、排程、指派、状态、进度与文件。 建议定位 运营作业核心中枢，建立为单一事实来源。

 优先改善项目 - 有效咨询未正式建档 - Work Completed 与 Billing Ready 混淆 - 排程与 Technician 交接不同步 - 付款追踪依赖记忆 - Invoice 与 Job 资料不一致 - Customer 与 Job 混在一起	 评分说明（影响度 × 发生频率） 高 高影响 · 高频率 - 造成营收、交付或财务风险 - 应列为第一阶段优先处理 中 中影响 · 中频率 - 影响效率与准确性 - 建议第二阶段改善 低 低影响 · 低频率 - 影响有限，可后续优化 - 先以流程标准化处理
---	---

! 完整整合本机会计软件 API 不建议列为第一阶段重点。

建议的第一阶段 MVP 与下一步

服务咨询至商业结案 MVP

未来状态端到端工作流程图

