

工作流程稽核摘要

情境 1 | 服務詢問至商業結案



公司類型

居家服務／冷氣保養與維修



業務觸發點

收到有效服務詢問



業務終點

已結案－已付款，或記錄正式的結案原因



最高優先問題

有效詢問未正式建檔



根本原因

缺少正式的詢問受理控制



Phase 1 必須完成從詢問到商業結案的完整閉環，而不是只做排程或開單片段。

目前工作流程

情境 1 | 服務詢問至商業結案



STAR 真實案例分析

最高優先案例

| WhatsApp 詢問已讀但未正式建檔



S 情境

週一既有客戶透過 WhatsApp 詢問冷氣維修，希望兩天內安排。



T 任務

Admin 應建立詢問記錄、指定負責人，並設定下一步行動。



A 行動

Admin 因處理其他排程而未輸入 Excel，也沒有建立待辦或提醒。



R 結果

週四客戶再次追問時才發現漏建檔，客戶已經找了其他供應商。

影響



機會流失

流失潛在訂單與收入



回應緩慢

回覆延遲，影響客戶體驗



可視性低

缺乏可視化追蹤與控管



關鍵洞察

這不是單一員工失誤，而是流程與系統控制不足。

5 Why 根本原因分析

從表面問題追溯至作業、偵測與系統失效

1



Why 1
Admin 沒有立即將詢問輸入 Excel

2



Why 2
同時處理排程，準備稍後補錄

3



Why 3
沒有 Pending Intake 佇列或提醒

4



Why 4
沒有統一的詢問 ID／負責人／狀態規則

5



Why 5
WhatsApp 被當成溝通與工作追蹤主系統

分析層級	發現	改善方向
 作業失效	有效詢問沒有正式建檔	 建立 Intake 規則
 偵測失效	沒有及時發現漏建檔	 建立例外佇列+SLA
 系統失效	缺少正式的記錄系統	 以 Job Register 作為營運事實來源



根本原因是缺少制度化的詢問受理控制，而不是單純員工忘記更新 Excel。

系統環境與優先改善項目

目前環境 + 瓶頸優先級



WhatsApp

用途 客戶詢問、報價溝通、現場回報與日常協調。

建議定位 前線溝通入口；保留使用，但必須導入結構化建檔。



Excel

用途 報價、報價單、追蹤與記錄彙整。

建議定位 臨時案件與分析工具；逐步減少作為主資料庫。



Google Calendar

用途 行程安排、工程排程與會議提醒。

建議定位 時間排程與提醒來源，必須與流程狀態同步。



本機會計軟體

用途 帳務處理、總帳、財務報表與稅務。

建議定位 財務記錄與報表核心；API 整合列為中期目標。



PayNow / 銀行

用途 收款、轉帳、對帳與付款作業。

建議定位 收付款通道與對帳來源；強化自動對帳與狀態回寫。



Job Coordination Layer

用途 任務、排程、指派、狀態、進度與文件。

建議定位 營運作業核心中樞，建立為單一事實來源。



優先改善項目

- 1 有效詢問未正式建檔
- 2 Work Completed 與 Billing Ready 混淆
- 3 排程與 Technician 交接不同步
- 4 付款追蹤依賴記憶
- 5 Invoice 與 Job 資料不一致
- 6 Customer 與 Job 混在一起



評分說明（影響度 × 發生頻率）

高

高影響・高頻率

- ◆ 造成營收、交付或財務風險
- ◆ 應列為第一階段優先處理

中

中影響・中頻率

- ◆ 影響效率與準確性
- ◆ 建議第二階段改善

低

低影響・低頻率

- ◆ 影響有限，可後續優化
- ◆ 先以流程標準化處理



完整整合本機會計軟體 API 不建議列為第一階段重點。

建議的 Phase 1 MVP 與下一步

服務詢問至商業結案 MVP

未來狀態端到端工作流程圖



Phase 1 成功關鍵 KPI (建議)



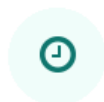
有效詢問
建檔率

≥ 98%



Job 完工資料
完整率

≥ 95%



Completed-to-Invoice

< 1 個工作天



狀態一致率

≥ 95%



建議下一步：先完成最小可用閉環，再逐步加入提醒、例外管理與分析能力。