

# 案子動線檢核表

*From the door to the bank – map it before you build it.*

做系統之前，先做這件事：把你們的一個案子，從進門到收到錢，畫成一條線。畫得出來，系統就好做；畫不出來，做出來也不會有人用。這張表不問你想要什麼功能，只問這條線上的每一格——誰負責、資料在哪、有沒有唯一正確的版本。

STEP 1

挑一個最近剛結案的案子，不要挑理想中的案子。

STEP 2

照實填每一格。想不出來就空著，空白本身就是答案。

STEP 3

兩週內找不同角色各填一份，再把三份擺在一起對。

## 這條線上的九格 *the nine handoffs*

| 動線階段       | 誰負責<br>寫名字，不要寫部門 | 資料現在存在哪<br>系統／Excel／紙本／群組 | 最常卡在哪<br>一句話 | 風險格<br>符合任一項就打勾          |
|------------|------------------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| 01 洽詢進來    |                  |                           |              | <input type="checkbox"/> |
| 02 利益衝突檢核  |                  |                           |              | <input type="checkbox"/> |
| 03 建檔／給案號  |                  |                           |              | <input type="checkbox"/> |
| 04 分派承辦    |                  |                           |              | <input type="checkbox"/> |
| 05 執行／記錄工時 |                  |                           |              | <input type="checkbox"/> |
| 06 費用與代墊   |                  |                           |              | <input type="checkbox"/> |
| 07 開請款單    |                  |                           |              | <input type="checkbox"/> |
| 08 收款／入帳核銷 |                  |                           |              | <input type="checkbox"/> |
| 09 分潤／結算   |                  |                           |              | <input type="checkbox"/> |

風險格的定義（符合任一項就打勾）：①「誰負責」空白或寫得出兩個人以上 ②資料同時存在兩個以上的地方 ③你和同事填出來的答案不一樣

## 計分與判讀 *what your score means*

/ 9

風險格總數

0-2

流程已經清楚，先不要做系統。把這張表貼在牆上當共識即可，省下的錢拿去做別的事。

3-5

問題在共識不在工具。先統一案號規則與一份共用表單，兩週內可解決七成，之後再談系統。

6-9

值得做系統，但只從其中一格開始。挑打勾最密集的那一格先做，做完再往下一格延伸。

特別注意

若 06-09 之間有兩格以上打勾，代表錢的流向沒有單一版本——這是最貴的一種亂，優先處理。

鐵則一

填寫成本必須低於原本的做法。原本填三格，新流程要填八格，就一定會失敗。

鐵則二

沒有負責人的欄位，永遠是空的。權責不清的流程，寫成程式之後依然權責不清。

鐵則三

先讓資料進得來，再談報表出得去。沒有工時，成本是猜的；成本是猜的，分潤就是空的。