

# 经验萃取×AI Skills

## 业务专家打造企业数字员工实战训练营

### 课程背景：

在 AI 技术飞速发展的今天，企业面临一个关键矛盾：一方面，组织内部积累了大量宝贵的业务经验和最佳实践，这些经验散落在资深员工的头脑中，难以被系统化地传承和复用；另一方面，AI 大模型虽然能力强大，但缺乏企业特定的业务知识和行业经验，无法直接胜任专业岗位的工作。

据统计，企业核心员工离职带走的隐性知识损失高达该岗位年薪的 200% 以上，而新员工从入职到完全胜任平均需要 6-12 个月。与此同时，AI Skills（技能包）技术的出现，为解决这一难题提供了全新路径——它可将通用 AI 转变为具备企业专属知识的“数字员工”，7×24 小时不间断地执行标准化业务流程，实现业务效率的指数级提升。

然而，大多数企业的业务专家并不具备 AI 技术背景，不知道如何将自己的经验转化为 AI 可执行的 Skills。本课程正是为解决这一“最后一公里”问题而设计：帮助业务专家掌握从经验萃取到 AI Skills 编写的完整方法论，让每一位业务专家都能成为“数字员工”的缔造者，让企业的宝贵经验不再流失，而是转化为可无限复制的数字化生产力，最终实现业务规模的倍增。

### 课程收益：

1. 掌握一套完整的组织经验萃取方法论，能够将隐性经验转化为结构化的显性知识
2. 学会 AI Skills 的标准编写框架（SKILL.md），独立完成至少 3 个业务场景的 Skills 开发
3. 能够基于萃取的经验构建企业专属的“数字员工”，实现关键业务流程的自动化执行
4. 建立“经验萃取-Skills 编写-数字员工部署-业务倍增”的完整闭环思维

5. 每位学员带走一套可直接落地的 Skills 作品集，回到企业即可投入使用

### 课程特点：

- 实战导向：全程以学员真实业务场景为素材，边学边做，课程结束即产出可用成果
- 零代码门槛：专为非技术背景的业务专家设计，无需编程基础，用自然语言即可编写 Skills
- 方法论+工具双驱动：融合组织经验萃取方法论与 AI Skills 技术框架，形成独创的“萃取-编写-部署”三步法
- 即学即用：每个模块配套实操环节，学员当天即可产出可运行的数字员工
- 案例丰富：涵盖销售、客服、运营、人力资源等多个业务领域的真实 Skills 案例

### 授课对象：

企业业务专家、部门经理、高级业务骨干、知识管理负责人、培训管理者、数字化转型推动者

### 授课方式：

讲师讲授、案例分析、实操演练、小组讨论、工具演示、成果路演

### 课程时间：

2 天（6 小时/天）

## 课程大纲

### 第 1 讲：认知破局——从 AI 工具到企业数字员工的范式跃迁

本讲帮助学员建立对 AI Skills 和数字员工的系统认知，理解经验萃取与 AI 结合的巨大价值，激发学习动力。

#### 一、AI 大模型的能力边界与企业痛点

##### 1. 通用 AI 的“什么都会、什么都不精”困境

2. 企业业务场景对 AI 专业性和一致性的刚性需求
3. 从 ChatGPT 到数字员工：AI 应用的三个进化阶段
4. 企业 AI 落地失败的三大典型原因分析

## 二、AI Skills 的本质与核心价值

1. Skills 的定义：给 AI 安装的“专家插件”
2. Skills 的三大核心组件：知识、流程、工具
3. 从“人教人”到“人教 AI”：知识传承的新范式
4. Skills 如何将通用 AI 转变为领域专家

工具演示：现场展示一个完整的 Skills 如何让 AI 变身“课程开发专家”

## 三、数字员工的商业价值与业务倍增逻辑

1. 数字员工的定义：基于 Skills 运行的自动化业务执行体
2. 数字员工的四大优势：7×24、零失误、可复制、持续优化
3. 业务倍增公式：效率提升×规模复制×质量一致
4. 数字员工在不同业务场景中的 ROI 测算方法

小组讨论：盘点本企业中最适合部署数字员工的三个业务场景

## 四、经验萃取×AI Skills 的融合框架

1. 组织经验萃取的经典方法论回顾
2. AI 时代经验萃取的新要求：从“人能理解”到“AI 能执行”
3. “萃取-编写-部署-优化”四步闭环模型
4. 业务专家在数字员工建设中的核心角色定位

案例研讨：某制造企业质检专家如何将 20 年经验转化为 AI 质检数字员工

## 五、课程实战项目启动与场景选定

1. 优质 Skills 场景的筛选标准：高频、标准化、可量化
2. 场景价值评估矩阵：紧迫性×可行性×影响力
3. 学员实战项目选题与小组组建
4. 项目目标设定与预期成果定义

实战演练：每位学员选定 1 个真实业务场景，完成场景价值评估表

## 第 2 讲：经验萃取——将隐性知识转化为 AI 可执行的结构化资产

本讲聚焦经验萃取的核心方法论，帮助学员掌握从隐性经验到结构化知识的完整转化路径，为 Skills 编写奠定坚实基础。

### 一、隐性经验的识别与定位

1. 隐性知识与显性知识的本质区别
2. 业务专家“知道但说不出”的四类隐性经验
3. 关键经验的识别方法：岗位任务分析法
4. 经验价值评估：哪些经验最值得萃取

**案例研讨：某金融企业风控专家的隐性经验地图绘制过程**

### 二、经验萃取的核心方法与工具

1. 专家访谈法：结构化提问的 STAR-AR 模型
2. 关键事件法：从典型案例中提炼决策逻辑
3. 流程还原法：将操作步骤拆解为可执行指令
4. 知识地图法：构建完整的经验知识体系

**工具演示：使用 AI 辅助进行专家访谈记录的自动整理与知识提炼**

### 三、经验的结构化表达框架

1. 场景-任务-步骤-判断：四层结构化表达模型
2. 决策树构建：将专家判断逻辑转化为清晰的条件分支
3. 标准话术与应变话术的分层整理
4. 质量标准与异常处理的显性化表达

**实战演练：学员对选定场景进行经验萃取，输出结构化经验文档初稿**

### 四、从“人能理解”到“AI 能执行”的转化

1. AI 理解指令的底层逻辑：精确、完整、无歧义
2. 模糊经验的精确化处理技巧
3. 经验中的例外情况与边界条件处理

4. 经验转化的质量检验标准：可测试、可验证、可迭代

小组讨论：互相审阅经验文档，找出“AI 无法理解”的模糊表达并改进

## 五、经验萃取的常见陷阱与避坑指南

1. 过度抽象陷阱：经验萃取不等于写理论教材
2. 遗漏关键步骤：专家的“无意识能力”如何被捕捉
3. 忽视场景差异：同一经验在不同情境下的适配调整
4. 萃取成果的版本管理与持续更新机制

项目实战：完善经验萃取文档，形成可直接用于 Skills 编写的结构化输入

## 第3讲：Skills 编写——用自然语言打造 AI 的“专家大脑”

本讲是课程的核心实操模块，学员将学习 SKILL.md 的标准编写框架，并动手将萃取的经验转化为可运行的 AI Skills。

### 一、SKILL.md 文件的标准结构解析

1. Skills 的文件组织：SKILL.md + 脚本 + 资源的模块化架构
2. 元数据区：name、description、license 的规范编写
3. 概述区：清晰定义 Skills 解决的问题和适用场景
4. 核心要求区：将业务规则转化为 AI 必须遵守的指令

工具演示：逐行解析一个真实的企业级 Skills 文件，理解每个部分的作用

### 二、Skills 编写的核心原则与技巧

1. 精确性原则：用 AI 能理解的语言描述业务规则
2. 完整性原则：覆盖正常流程、异常处理、边界情况
3. 模块化原则：将复杂业务拆分为可独立运行的子 Skills
4. 可测试原则：为每个 Skills 设计验证标准和测试用例
5. AI 撰写 Skills：经验投喂-AI 梳理 skills-检核 skills 能力-优化技能-迭代技能
6. skills 撰写工具：阶跃 AI 的使用技巧

案例研讨：对比“好 Skills”与“差 Skills”的典型案例，总结编写要诀

### 三、不同业务场景的 Skills 编写模板

1. 客户服务类 Skills : 话术库+决策树+情绪识别规则
2. 数据分析类 Skills : 指标定义+分析框架+报告模板
3. 流程执行类 Skills : 步骤指令+质量检查点+异常处理
4. 内容生成类 Skills : 品牌规范+风格指南+审核标准

**实战演练：学员根据模板，编写自己业务场景的第一个完整 Skills**

### 四、Skills 的调试、测试与优化

1. Skills 的快速测试方法：构造典型场景验证输出质量
2. 常见问题诊断：输出不稳定、遗漏关键步骤、格式错误
3. 迭代优化策略：基于测试结果的针对性修改技巧
4. Skills 版本管理与团队协作规范

**小组讨论：交叉测试彼此的 Skills，记录问题并提出优化建议**

### 五、从单个 Skills 到 Skills 体系的构建

1. 业务 Skills 矩阵：按岗位×场景规划企业 Skills 全景图
2. Skills 之间的协作与调用关系设计
3. 企业 Skills 库的治理与共享机制
4. Skills 资产的价值评估与优先级排序

**项目实战：完成第二个 Skills 的编写，并规划本岗位的 Skills 体系蓝图**

## 第 4 讲：数字员工部署——让 Skills 驱动的 AI 真正上岗工作

本讲聚焦将编写好的 Skills 部署为可实际运行的数字员工，打通从“实验室”到“生产线”的最后一步。

### 一、数字员工的部署架构与运行环境

1. Skills 的加载机制：AI 如何动态调用对应的 Skills
2. 本地部署 vs 云端部署：不同场景下的选择策略
3. 数字员工的权限管理与数据安全设置

#### 4. 运行环境的配置与依赖管理

**工具演示：**现场演示将学员编写的 **Skills** 部署为可运行的数字员工

## 二、数字员工的业务流程集成

1. 数字员工与现有业务系统的对接方式
2. 人机协作模式设计：哪些环节 AI 执行、哪些人工审核
3. 工作流编排：多个 Skills 的串联与并联执行
4. 触发机制设计：定时执行、事件驱动、人工触发

**案例研讨：**某电商企业客服数字员工的完整业务流程集成方案

## 三、数字员工的质量保障体系

1. 输出质量监控：关键指标定义与实时监测
2. 异常处理机制：自动降级、人工兜底、告警通知
3. A/B 测试方法：新旧 Skills 版本的效果对比
4. 用户反馈收集与质量持续改进闭环

**实战演练：**为自己的数字员工设计质量监控方案和异常处理流程

## 四、数字员工的规模化复制与管理

1. 从 1 个到 100 个：数字员工的批量部署策略
2. 数字员工团队的组织架构设计
3. 跨部门 Skills 共享与数字员工复用
4. 数字员工的成本核算与效益评估

**小组讨论：**设计本企业的数字员工规模化部署路线图

## 五、数字员工的持续运营与迭代

1. 数字员工的日常运维：监控、更新、故障处理
2. Skills 的持续优化：基于业务数据的迭代升级
3. 新业务场景的快速扩展：Skills 复用与适配
4. 建立企业级的数字员工运营管理体系

**项目实战：**完成第三个 **Skills** 编写，并制定数字员工上线后的运营计划

## 第5讲：业务倍增——数字员工驱动的企业增长飞轮

本讲从战略高度审视数字员工对企业业务增长的驱动作用，帮助学员建立长期视角，并完成课程成果的路演与评审。

### 一、数字员工驱动业务倍增的底层逻辑

1. 效率倍增：从人力线性增长到数字化指数增长
2. 质量倍增：标准化执行消除人为波动
3. 规模倍增：数字员工的边际成本趋近于零
4. 创新倍增：释放人力专注高价值创造性工作

**案例研讨：三家不同行业企业通过数字员工实现业务倍增的真实案例**

### 二、企业数字员工战略规划

1. 数字员工战略与企业整体数字化转型的关系
2. 分阶段推进路线：试点→推广→全面覆盖
3. 组织能力建设：培养内部的 Skills 开发团队
4. 变革管理：如何让团队拥抱人机协作新模式

**工具演示：使用数字员工战略规划画布，制定企业级推进计划**

### 三、学员成果路演与专家点评

1. 成果路演规则与评分标准说明
2. 各小组展示：经验萃取成果+Skills 作品+数字员工方案
3. 讲师逐一点评与优化建议
4. 优秀作品评选与经验分享

**项目实战：各小组进行成果路演，展示完整的“经验→Skills→数字员工”作品**

### 四、行动计划与持续成长路径

1. 课后 30 天行动计划制定：明确落地目标与里程碑
2. 企业 Skills 库建设的推进策略与分工
3. 学习社群与持续交流机制建立
4. AI 技术发展趋势与 Skills 能力的持续进化方向



**实战演练：每位学员制定个人 30 天行动计划，明确回去后的第一个落地项目**