

AI赋能—组织知识管理：经验资产化与高效复用机制

将个人经验转化为结构化、可复用的组织知识资产。减少经验流失，提升组织整体能力水平。

课程时长：1 天 · 6 小时

授课对象：企业培训师、业务专家、知识管理者、团队管理者、HR与培训发展专业人士

授课语言：国语 / 英语 / 粤语

课程形式：原理讲解 + 案例演示 + 场景实操

主讲：杨洪 | 资深 AI 培训师 · 15 年世界 500 强企业高管 | 中 / 英 / 粤 三语授课

01 课程背景

当前企业普遍面临“隐性经验流失快、传统经验萃取效率低、知识落地难”的痛点——业务骨干的核心经验多依赖口传心授，既易因人员流动流失，又难快速复制给新人；而传统萃取方式需耗费大量人力整理信息，还常因缺乏业务场景关联导致成果“束之高阁”。

随着AI技术在知识管理领域的应用普及，企业亟需能借 AI 提效的专业方法，但多数培训师、OD/TD从业者却面临“懂经验萃取却不会用AI工具，或会用工具却难结合业务场景”的困境。

为此，本课程聚焦“AI+经验萃取”的实战落地，帮助学员填补能力缺口，既能掌握经验萃取核心逻辑，又能借AI解决提炼、建库难题，还能理解智能体部署思路，最终产出可直接服务企业业务的经验成果。

02 授课方法与课堂呈现

不讲空理论——每个知识点都配案例演示与现场实操。

- **幽默语言**：使用轻松幽默的语言。
- **案例分析**：分析案例，进行演示和实践。
- **场景教学**：场景化教学，提供方法和工具。

03 课程大纲

导入 + 5 大模块 · 共 69 个知识要点。可按行业与岗位裁剪模块、调整实操比重。

导入

- **互动调研**：学员所在企业“经验传承”痛点（如隐性经验流失、萃取效率低、落地难等）
- **案例引入**：某头部企业用“AI+经验萃取”降本增效案例

一、组织经验萃取的基本逻辑与AI重构路径

- 组织经验萃取的“传统心法”
 - 核心定义：什么是“有价值的组织经验”？（区别于个人经验：具备业务关联性、可复制性、可验证性）
 - 传统萃取全流程：4 步闭环
 - 场景锚定：锁定“高价值业务场景”（如新品成交、客户投诉处理）
 - 经验采集：访谈、观察、问卷的实操技巧（避免“问不出、记不全”）
 - 信息提炼：从“碎片化信息”到“结构化经验”（如 SOP、流程图、决策树）
 - 落地验证：经验在业务中试点、迭代的方法
- 传统萃取的“痛点困境”

- 小组讨论：学员分享企业在“经验采集 / 提炼 / 落地”中的典型问题（如访谈耗时、提炼主观化）
 - 痛点总结：效率低（人均日处理经验素材<5 条）、质量差（80% 萃取成果“束之高阁”）、迭代慢（无法跟上业务更新速度）
- AI重构经验萃取的优势及“核心路径”
 - 重构逻辑：AI解决“重复劳动”，人类聚焦“价值判断”
- AI重构的优势
 - 效率提升：自动化处理海量对话、报告、案例数据。
 - 深度洞察：识别人类容易忽略的模式、关联与根本原因。
 - 高效传播：知识复制成本降低；AI助理降低知识学习成本。
- 5步重构路径：
 - 数据预处理：AI自动整合访谈录音转文字、业务数据标签化
 - 经验初筛：AI基于“业务价值模型”过滤低价值信息（如排除个案经验）
 - 结构化生成：AI将隐性经验转化为SOP、Checklist等格式
 - 交叉验证：AI 对比多来源经验，标记“矛盾点”供人类确认
 - 动态迭代：AI 监控经验落地数据，触发“迭代提醒”（如某销售话术转化率下降）

二、基于业务场景的经验价值识别与选题方法

- 三维度初步选择萃取主题
 - 分解岗位关键任务
 - 梳理岗位业务问题
 - 盘点岗位工作场景
- 五标识识别优质主题
 - 高价值
 - 有难度
 - 常使用
 - 急需要
 - 覆盖广
- 实战演练：学员以小组为单位，结合自身工作，提出2-3个潜在的经验萃取选题。

三、AI在知识库构建、信息整合与经验提炼中的实战应用

- AI赋能知识库构建：从“无序”到“智能”
 - 知识库构建 3 步 AI 应用：
 - 数据采集：AI工具自动抓取全球多源素材并摘取要点（如企业文档、访谈录音、业务系统数据，以及各种语言的网站、图片、视频）
 - 分类标签：AI基于“业务逻辑”自动打标签
 - 智能检索：AI支持“自然语言提问”
- AI赋能信息整合：从“碎片”到“系统”
 - AI 整合实战方法：

- 信息降噪：用AI剔除“重复内容”“无关信息”（如访谈中客户闲聊内容）
- 跨源整合：AI 将“文字 + 数据 + 案例”融合为结构化内容（如将“销售话术 + 成交数据 + 客户反馈”整合成“高转化话术手册”）
- 冲突调和：AI标记多来源经验的“矛盾点”（如A销售说“先讲价格”，B销售说“先讲价值”，供人类决策
- AI 赋能经验提炼：从“隐性”到“显性”
 - 流程类经验：AI 将“步骤描述”转化为“可视化流程图”
 - 决策类经验：AI 从“案例库”中提炼“决策规则”
 - 技巧类经验：AI 将“模糊描述”转化为“可执行动作”
- AI知识库管理工具介绍：腾讯ima知识库
- 工具实操：用AI提炼经验

四、智能体的基本搭建流程与企业级部署思路

- AI Agent智能体的概念与发展
 - AI Agent让AI大模型更可用，是业务流程的AI化
 - AI Agent智能体的4大能力：规划、记忆、使用工具、行动
- AI Agent智能体开发和管理平台介绍
 - 扣子智能体管理平台
 - AutoGLM移动端智能体管理平台
 - Dify：智能体私有化部署平台介绍
- 开发Agent的流程和策略：
 - 规划 => 设计 => 上线
- 通过AI Agent智能体管理知识库
- 人机协同的新时代，企业部署AI员工的思路以及案例参考
- 实操：开发一个带知识库的智能体

五、案例实操：输出可落地的经验萃取成果

- 实操任务：分组完成“经验萃取 + 智能体雏形”
- 任务背景：每组基于模块二确定的“业务场景”，按以下步骤完成实操：
 - 经验采集：用AI工具处理模拟访谈素材
 - 信息整合：用模块三方法，AI完成降噪、分类等
 - 经验提炼：生成“结构化成果”
 - 智能体雏形：用扣子搭建“简易智能体”（如输入“客户问 XX 问题”，智能体输出对应经验）

04 配套资料与工具

报名即得：专属授课网站、提示词框架与网站清单、AI 工具资源，课后长期有效。

- 网站访问：专门为本课程开发的网站，长期有效。

- **提示词框架**：提供四大提示词框架以供指导。
- **提示词网站**：十个以上优质提示词网站。
- **AI 工具**：十个以上优质 AI 工具资源网站。

可按企业知识管理现状与业务场景调整课程内容与实操强度，配套专属授课网站（含提示词框架与学习资料）。

杨洪 | AI 赋能企业数智化专家 | 中 / 英 / 粤 三语授课