

AI 智能体提质增效

从 0-1 基于业务场景的智能体搭建训练

柒雅组织提效教练 | 效率就是第一生产力

课程背景：

很多组织正在经历一个尴尬现实：AI“用得少、干活少”。大家会对话、会搜集、会生成，但一到交付就回到人工搬运——材料还是人写、流程还是人跑、口径还是不一致；经验仍沉在个人脑子里，新人靠问、老人靠记，返工与扯皮变成日常。更关键的是，幻觉、越权、泄密等风险随时可能被触发，业务一线不敢把关键任务交给 AI，结果 AI 只能停留在“锦上添花”，无法规模化成为生产力。

本训练营以“效率就是第一生产力”为主线，把“智能体”从概念拉回到组织可用的交付系统：用“角色 × 任务 × 知识 × 流程 × 输出 × 边界 × 评测 × 运营”八要素，建立一条可复用、可验收、可扩展的智能体落地路径。两天以真实业务场景为牵引，按“选题→需求澄清→画布设计→提示词包→ workflow 编排→知识库接入→测试验收→上线运营”闭环推进；每组必须交付一个可演示的业务智能体原型，并沉淀为组织可复制的《智能体资产包》，AI 从“会聊”升级为“能干活、敢上线、可运营”

课程收益：

- 会选题：能锁定 1 个高价值业务场景做智能体，用“高频/高耗时/高重复/有标准/可度量”筛出高价值场景。
- 会写需求：把流程写成《智能体需求说明书》把“想要一个智能体”说清楚到可落地、可验收。
- 会调教：掌握“让智能体稳定听话”的指令工程打法，掌握任务树拆解：把大任务拆成可判断对错的步骤，并标注输入/输出/责任人。
- 会投喂：把资料做成知识库，完成资料盘点、分级、清洗、更新机制，让智能体站在组织知识上干活。
- 会编排：做出可跑的工作流智能体，至少 6 步流程+人工兜底点，让智能体按流程稳定交付。

- 会评测：用测试用例+评分表，定位幻觉/跑偏/越权，反馈入口、迭代节奏与价值看板，把智能体当产品持续优化。

学员对象：企业内的业务负责人、运营/产品、IT/数智化、内训师与项目管理人员（建议 4-6 人/组）。

学习课前准备（开课前 3 天收集）：

- 每组准备 1-2 个真实业务场景描述（现状-痛点-频次-影响-已有流程/系统）
- 准备一份可脱敏的业务资料包（制度、SOP、表单、话术、FAQ、数据口径）
- 准备可使用的工具环境（企业允许的 LLM/平台；如无则用通用对话模型 + 手工流程图）

学习排期规划

天次	时间段	模块	当堂产出
Day 1	上午 1 小时	模块一：Agent 认知与价值定位	统一认知 + 场景库初筛
Day 1	上午 2 小时	模块二：需求澄清与业务场景拆解	需求澄清表 + Agent 需求说明书
Day 1	下午 2 小时	模块二：需求澄清与业务场景拆解	Agent 画布 1.0、工作流程、提示词包 1.0
Day 1	下午 1 小时	模块三：场景智能体搭建实操	角色设定卡、智能体 Demo
Day 2	上午 3 小时	模块三：场景智能体搭建实操	演示脚本、测试记录表
Day 2	下午 1 小时	模块四：两类智能体辅导策略	策略建议
Day 2	下午 2 小时	模块五：结营路演（上线运营 SOP）	可运用智能体 + SOP

模块一 | Agent 智能体的认知与价值定位 (1 小时)

目标：从“会用 AI”到“让 AI 干活”

一、业务场景定位与 Agent 的价值定义 (1 小时)

1. 讲清智能体的能力边界：会规划、会调用工具、会记忆/用知识、会在流程里交付结果。
2. 理解未来 1-2 年企业智能体的关键升级方向。用“3 条主线”讲趋势：

- ① 可控的多步工作流
 - ② 多智能体协作：角色分工+协调器
 - ③ 企业级治理（数据/权限/审计/成本）
 - 3. AI智能体对企业三类价值：降本（工时/返工）、提效（速度/一致性）、提质（正确率/合规）
 - 4. 对比演示解读：初级智能体、进阶智能体+ 高阶智能体
 - 5. 企业内高频场景：写材料、做汇报、流程问答、客户答复、项目管理、培训运营。
- 实操演练：学员产出《组织最值得 Agent 化的业务场景》**

模块二 | 需求澄清与场景拆解 (4小时)

目标：把“想要一个智能体”变成“可交付的任务系统”

一、场景选择：高价值场景的 5 条筛选标准

1. 学会挑场景，避免“炫技型智能体”。
2. 筛选 5 条：高频/高耗时/高重复/有标准/可度量的场景
3. 用【三问定场景】：
 - ① 服务对象是谁？
 - ② 高频任务是什么？
 - ③ 失败代价是什么？（成本/风险/体验）
4. 用“风险四问”确定风险点：
 - ① 数据敏感吗？
 - ② 权限够吗？
 - ③ 错误代价大吗？
 - ④ 能人工兜底吗？
5. **参考场景**：日常办公类、业务分析决策类、管理运营类、服务体验类、个人助手类；

实操/案例/练习（分组任务+产出物+点评标准）

- 分组选择 1 个真实场景，完成《Agent 需求说明书》1 页
- 小组互评：按“清晰度/可落地/可验证/风险边界”四维打分
- 讲师点评：指出“任务过大/输入缺失/验收不可测/风险未兜底”等问题并现场修订。
- 产出物归档：每组提交 1 页需求说明书（拍照/表格提交）

二、任务分解：把大任务拆成“可执行的最小动作”

1. 掌握“任务树+输入输出”的拆解法。
 - ① 系统提示词：角色边界+风格+禁区
 - ② 节点提示词：每一步要产出的详细流程
 - ③ 校验提示词：让 AI 自检（逻辑/事实/格式/风险）
 - ④ 提示词增强：给“好例子/坏例子”各 1 个，要求按模板输出；避免“自由发挥”
2. 任务拆解三步法：
 - ① 列出最终交付物
 - ② 拆到可判断对错的步骤

- ③ 为每步标注输入/输出/负责人/工具；再加“异常分支”。

三、数据与权限边界：智能体能用什么、不能碰什么

1. 建立企业级最小权限与数据分级意识。
2. 权限边界四步走：
 - ① 数据分级（公开/内部/敏感/受限）
 - ② 权限角色（谁能看/改/导出）
 - ③ 脱敏策略（字段/样本/摘要）
 - ④ 审计留痕（日志/版本）。

实操/案例/练习（分组任务+产出物+点评标准）

- 本组选定的场景运用 AI 构建《工作流程》必须包含 1 条异常分支+1 个人工兜底点（输入校验-任务分流-生成-校验-交付-留痕）
- 把流程图转成“节点提示词清单”：每个节点写 1 条
- 补齐异常分支：信息缺失、权限不足、命中不到、用户不满意、风险触发等。
- 定义人机协同点：哪些环节必须人工确认（审批/数据/对外承诺等）。

模块三 | 场景智能体搭建实操（用平台快速做出能演示的 Agent Demo）（4 小时）

目标：智能体角色、规则、流程、工具、知识、记忆、交互的系统搭建

一、角色与目标：让智能体像“岗位同事”而不是“万能问答机”

1. 用岗位语言定义智能体：是谁、为谁、产出什么。
2. 写“岗位三件套”：职责边界（不做什么）/产出格式（模板化）/语气风格（公司口径）；附带“拒答话术”。
3. 《角色设定卡》（含：身份、对象、目标、限制、语气、输出格式等）。

实战实操：每人完成 1 张角色设定卡，并做同伴“挑刺”：是否可被滥用/是否过泛。

二、 workflow 编排：让智能体按流程跑，而不是一次性生成

1. 建立“分步产出+检查点+回路”的流程。
2. 五步搭建：起始输入→步骤拆分→每步校验→异常处理→最终汇总；
3. 加入“人类确认点”（关键节点必须确认）。

实战实操：运用 Coze 搭建一条不少于 6 步的工作流，并用真实素材跑通一次，输出可交付成果。

三、工具调用与行动能力：让智能体能“查、算、写、发、整理”

1. 各类工具的作用解读：选择工具->索引->设置引用规则；

2. 工具调用类型：检索（知识库/搜索）/生产（文档/PPT/表格）/沟通（IM/邮件）/执行（表单/审批/RPA）；
3. 定义工具输入输出协议。

实战实操：做 3 轮测试：正常路径/缺字段路径/检索失败路径；记录问题并修复

四、知识库管理：让智能体站在组织知识上工作

1. 建立知识资产的分类与生命周期。
2. 四步构建知识库：
 - ① 资料盘点
 - ② 分级（制度/流程/SOP/案例/FAQ）
 - ③ 清洗（去重、脱敏、命名）
 - ④ 更新机制（负责人+频率）
3. 常用场景库建立：内训资料库、组织运营手册、产品知识库、客服话术库、项目复盘库等

实战实操：现场创建《场景知识库》对资料进行清洗，每组提交“知识库素材包”V1

实操/案例/练习（分组任务+产出物+点评标准）

- 每组在 **Coze** 平台完成 **Agent** 搭建：至少接入 **1** 个知识库 + **1** 条 workflows
- 完成“**3** 任务通关”：生成类/检索类/校验类各 **1** 个。
- 演示排练：每组用《演示脚本》走一遍。
- 作品 **PK**：抽 **3** 组上台演示，讲师按评分表点评。
- 产出物：可运行 **Demo** + 《演示脚本》+ 《测试记录表》。

模块四 | 两类智能体落地策略指导（个人助手&业务场景）

(1 小时)

一、个人助手智能体：把个人高频事务一次性系统化

1. 搭建“个人效率智能体”，解决写、做、查、复盘。
2. 按“任务包”搭建：会议→纪要&行动项；汇报→数据解读&图表建议；写作→模板库&语气；学习→资料总结&复盘；视频→文生图&图生视频，每个任务包都有输出模板。
3. 智能体平台（Coze/腾讯元宝/天工选一实操）；
4. 每人完成 1 个人智能体并跑通：输入真实材料→输出可直接提交的成果。

二、部门业务场景类智能体：把“流程”跑起来（触发-处理-回传）

1. 搭建“部门流程型智能体”，实现自动收集、处理、分发。
2. 流程四段：触发（工具/知识库）→处理（检索/生成/校验）→回传（群/工单）→沉淀（日志/知识库）；设定人工确认点。
3. 机器人+自动化+知识库
4. 每组搭建 1 条完整业务场景类工作流程并现场演示：从触发到回传闭环。

三、人机协作 SOP：哪些交给 AI，哪些必须人来拍板

1. 建立人机分工，避免把责任全部交给 AI。
2. 三类任务划分：可全自动（低风险重复）/半自动（需确认）/不可自动（高风险决策）；为每类写“人类确认规则”。
3. 合同/报价/人事/舆情/敏感信息注意风险防控；
4. 把搭建的部门智能体做一次“责任审计”，输出可上线/不可上线的清单。

四、运营与迭代机制：把智能体当产品运营

1. 建立持续迭代与推广使用机制。
2. 五件事：Owner 负责制→使用反馈入口→周更/双周更→版本发布说明→使用培训；设置“价值看板”（节省时长/错误减少/满意度）。
3. 输出《智能体运营 SOP》：从上线到推广到迭代的完整流程。
4. 推进路线：试点（2 周）→复制（6 周）→治理（2 周）→运营（持续）。

五、企业级扩展：多智能体协同与系统集成（前瞻模块）

1. 理解规模化的关键：协同与集成。
2. 设计“协同架构”：协调器负责分派，角色体负责产出，审校体负责合规；以及与 OA/CRM/ERP 对接的思路。
3. 数字化转型案例分享解读
4. 《多智能体协同架构图》作为后续企业项目的提案素材。（根据企业需求制定）

模块五 | 成果路演+迁移复制—把一个智能体做成“组织资产”（2 小时）

目标：交付不是展示，是“可验收+可复用”

1. 把智能体做成“可上线运营的产品”：监控指标、迭代节奏、责任分工
2. 三段版本打法：1.0 能跑→2.0 稳定→3.0 可复制
3. 路演结构：3 分钟讲价值、9 分钟跑流程、3 分钟讲风控与下一步
4. 分组角色：产品经理、知识官、流程官、测试官、演示官（各司其职）
5. 每组路演：演示原型+SOP+路演稿
6. 现场评审输出：必须改/可优化清单
5. 产出：《可演示原型 + SOP + 路演稿》 + 《90 天推进表》（根据企业需求制定）

央国企智能体场景库：

1. 公文材料（通知/通报/请示/纪要/简报）
2. 会议纪要与督办（行动项、责任人、闭环复盘）
3. 汇报与 PPT（述职、专项汇报、领导发言稿）
4. 人员招聘（简历筛选、人员面试、成长规划）
5. 制度/SOP/FAQ 问答（引用条款、口径统一）
6. 合同与招采（条款比对、风险点提示、流程清单）

7. 财务预算与报表（取数口径、异常值、解释说明）
8. 人事与培训（岗位画像、培训方案、试题题库）
9. 安全生产/应急（预案、应急话术、处置流程）
10. 舆情与宣传（新闻稿、风险词、统一口径）
11. 项目管理（里程碑、周报、风险台账）
12. 党建/纪检合规（“能做/不能做/必须人工”清单）
13.

特别红线：涉及党委会记录、经营数据编造与“三重一大”等高风险内容应明确“永远手工处理/必须人工确认”

课前准备：

1. 导师了解学员现状及问题，摸底学员痛点、难点、需求点；
2. 因材施教提前对部分学员的水平情况进行摸底；
3. 发送学员版课件，提前进行知识储备；
4. 分组岛屿式、线下设备的调试与部署；

线下教学设计：

1. 以原理、步骤、视频、案例、训战结合的方式开展；
2. 拆解课程结构，分阶段分模块实操训练，形成 PDCA 小循环；
3. 课堂与课后任务的分发，以巩固课程的知识技能点

课后辅导设计：

1. 课程任务定制化，保证学员吸收成果；
2. 课后安排答疑解惑，保证应用障碍及时破除；
3. 课后根据企业需求安排评审，保证结果产出。