

AI 赋能 · 问题分析与解决工作坊

AI 助力提升工作效率系列 | 课程时长：2 天，6 小时/天

本文件为课程大纲简版，仅用于培训合作评估。

完整课纲（含每讲知识点、案例、配套工具、AI 提示词与课堂演练设计）请联系俞璇老师索取。

© 2026 俞璇 保留所有权利 未经书面许可不得复制、改编或用于商业培训交付

课程背景

在日常工作与经营中，我们每天都在面对各种问题：产品质量缺陷、流程效率低下、客户投诉、成本居高不下……问题的解决能力，是衡量一名员工乃至一个组织管理水平的核心标尺。本工作坊由中国第十位 ASQ 精益黑带大师俞璇老师原创主讲，把问题解决拆解为「现状识别与诊断—原因分析与深挖—改善方案制定与维持」三个阶段，将 5W2H、鱼骨图、5WHY、柏拉图、对策矩阵、标准化等经典方法工具逐一讲解，并让每个工具都能配合 AI 实战应用。课程不绑定单一 AI 平台，强调工具开放选择；每个方法工具都配有 AI 应用、案例演练与课堂实战，让学员当场就学会把方法、工具与 AI 结合，系统解决真实问题、实现提质增效降本。

课程收益

- 掌握本课程每个工具对应的 AI 用法：会用 AI 出初稿、做归因、把数据跑成图，并把结果落成一份可直接交付的报告
- 掌握“方法论 + AI”驱动完整问题解决流程：现状识别 → 原因分析 → 改善维持
- 能精准界定问题、快速把握现状，把模糊问题转化为清晰可解的目标
- 会用 5WHY、鱼骨图、柏拉图等工具结合 AI 深挖根因，锁定关键少数
- 能高效制定、评估并选择最优改善方案，实施验证并标准化维持
- 会沉淀问题解决经验与方法，形成个人可复用的问题解决工具箱
- 带走一套个人问题解决 30 天行动计划，回到岗位即可落地

课程对象

各岗位需要提升问题分析与解决能力的骨干与管理者：技术、质量、生产、运营、销售、管理及跨部门协调人员，以及改善推进相关岗位。

授课方式

讲师讲授 + 案例演示 + 课堂实战 + 现场上机 + 分组研讨 + 行动计划 + AI 上机实操 + AI 案例演练 + AI 提示词现场演练

课程大纲

1) 从“经验直觉”到“方法论 + AI”双轮驱动的问题解决

2) 结构化问题解决全流程地图：现状识别 → 原因分析 → 改善维持

3) AI 在问题解决各环节的定位与边界

- AI 应用：用 AI 生成本组织常见问题类型清单，帮助建立系统化的问题解决视野
- 课堂实战：描述自己带来的真实问题，并说明其所属阶段

1) 从异常、抱怨、指标波动中发现潜在问题

2) 问题的重要度排序与选题界定

- AI 应用：用 AI 汇总同类异常与投诉，辅助识别高频、高影响的问题并排序
- 课堂实战：用 AI 从自己身边的现象中列出 3 个候选问题并按影响排序，选出本组实战题目

1) 用 5W2H 把问题描述得具体、清晰、可衡量

2) 设定 SMART 化的改善目标

- AI 应用：用 AI 根据一段模糊描述，补全 5W2H 各要素并生成规范的问题说明与可衡量目标
- 课堂实战：用 5W2H + AI 把本组问题写成一句清晰、可衡量的问题说明

1) 分层法 / 检查表 / 直方图 的数据收集与组织

2) 用数据客观把握问题的范围与严重程度

- AI 应用：用 AI 设计数据收集表、对收集到的数据进行分层汇总并输出直方图等可视化
- 课堂实战：用 AI 对本组问题的现状数据做分层统计并生成可视化

1) 梳理问题所在的业务流程 / 作业流程

2) 识别流程中的断点、瓶颈与浪费

- AI 应用：用 AI 依据流程描述生成现状流程图，辅助识别问题集中的环节
- 课堂实战：用 AI 绘制本组问题相关的现状流程并标出可疑环节

1) 团队发散、从人机料法环测等维度找原因

2) 用因果图（鱼骨图）把可能原因系统呈现

- AI 应用：用 AI 根据问题设定生成鱼骨图主干与候选原因，辅助团队发散补充
- 课堂实战：用 AI 为本组问题生成鱼骨图候选原因，小组补充并归类

1) 用 5Why 逐层追问直至根本原因