



CMMI® Institute

CMMI AIM

Government Technical Services Corporation (GTSC) 如何将 AI 的快速发展转化为治理规范、可规模化、价值驱动的企业战略



关于 Government Technical Services Corporation (GTSC)

Government Technical Services Corporation (GTSC) 是一家拥有 700 名员工的专业服务公司，为美国联邦政府机构提供 IT、工程、质量保证和网络安全解决方案。公司在能力成熟度模型集成 (CMMI) 的开发 (DEV)、服务 (SVC) 和供应商 (SPM) 领域均达到成熟度 3 级 (ML3)，目前正积极向成熟度 5 级 (ML5) 迈进。

GTSC 旗下包括近期收购的多家子公司，为集团带来了气象软件、AI 增强型工程和联络中心运营等领域的专业能力。2026 年初，GTSC 首席执行官启动了全面的企业级人工智能 (AI) 转型，覆盖多种 AI 应用模式和运营场景，并任命首席 AI 官，要求其在 180 天内推动相关举措落地。GTSC 总部位于美国弗吉尼亚州尚蒂伊。

更多信息，请访问 www.gtsc.com

“我们并不只是采用 AI 工具，而是构建了一套 AI 原生运营模式，涵盖企业级治理、清晰明确的架构，并由首席执行官直接负责。CMMI AIM 为我们提供了客观、真实的基准，使我们能够以正确的方式推进这项工作。”



RAYMOND ROBERTS
GTSC 首席执行官

“GTSC 对持续改进、组织能力建设和创新的重视，在整个过程中得到了充分体现。其在人才发展和 AI 成熟度建设方面的持续投入，体现了以有力的治理和领导机制为保障、负责任地应用新兴技术的战略思路。我们很荣幸能够支持 GTSC 持续提升组织能力，推动业务实现长期、可持续的成功。”



LORI DIAZ
CommandTec 首席执行官

背景与基础

2026 年，GTSC 决定进一步推进 CMMI 人工智能成熟度 (CMMI AIM) 的应用。在此之前，公司已在 CMMI 和人工智能 (AI) 领域积累了多年的坚实基础。

CMMI AIM 为企业系统提升 AI 能力提供了一套结构化的方法。它帮助组织系统评估 AI 应用所带来的收益、风险和复杂性，同时明确通往市场领先创新、业务增长、有效治理和可衡量成果的路径。

在该项目中，GTSC 将 CMMI 构建组织能力 (BOC) 培训和 CMMI 构建人工智能成熟度 (BAIM) 培训纳入实施内容，最终来自不同部门的 9 名员工获得了 CMMI AIM 从业者认证。

挑战：

将分散的 AI 应用转变为结构化、规范化的治理模式

GTSC 的 AI 应用正在加速推进，并已取得切实成效。在工程、招聘、业务拓展和运营等领域，AI 正在显著提升效率和速度：

- 某 AI 驱动的软件现代化项目将交付周期从三至四个月缩短至一个月。
- AI 驱动的招聘仪表盘有效简化了招聘流程。
- 借助 AI 辅助进行方案编制，可在数小时内完成整套工作成果并完成合规检查，而过去这一过程需要数周。

然而，尽管已经取得这些成效，GTSC 的 AI 应用仍呈碎片化状态。许多 AI 应用场景由个人或团队自行发起，缺乏统一协调。如果缺少结构化、企业级的实施方法，AI 的规模化应用未来可能带来效率低下、合规漏洞以及高昂的整改成本等问题。

GTSC 管理层意识到了这一风险：**AI 的自发采用速度已经超过了治理体系的建设速度。**

高绩效组织不仅要更快采用 AI，更要通过系统化、企业级的方法，将 AI 更有效地融入业务运营。



GTSC 需要：

- 建立统一的 AI 工具审批和监督机制。
- 建立基于岗位角色的 AI 能力框架。
- 将 AI 纳入质量审计和治理流程。
- 确保 AI 项目与现行的 CMMI 和 ISO 质量管理体系保持对齐。

解决方案：

构建 AI 治理与责任机制，创造长期业务价值

业务需求与 CMMI AIM 带来的成效

尽管早期 AI 举措已经取得可衡量的成果，GTSC 仍参与了体系化的 CMMI AIM 评估，以主动应对数据安全和知识产权风险，同时建立覆盖整个组织的统一的治理与管控机制。

CMMI AIM 为 GTSC 的转型提供了专业指导。GTSC 团队与 CMMI 主任评估师合作，制定了系统化路线图，推动 AI 全面融入组织运营。CMMI AIM 评估涵盖六个实践域：治理（GOV）、实施基础条件（II）、数据质量（DQ）、安保赋能（ESEC）、过程质量保证（PQA）和人员赋能（WE）。

“CMMI AIM 框架让此前以自发方式推进的工作有了系统化的方法和清晰的路径。如今，我们的团队在 AI 治理方面形成了统一的语言，并针对各实践域制定了明确的实施路线图。”



PAMELA EGAN
GTSC 质量项目副总裁

不同于零散的 AI 举措或孤立的治理模式，CMMI AIM 提供了一套全面的评估框架，涵盖治理、数据、安保、人员准备度和运营整合等方面，并将各领域与可衡量的业务成果相衔接，帮助组织以更强的管控力、更高的透明度、更明确的责任机制和更强的韧性推进 AI 规模化应用。



这一方法为 GTSC 规模化推进企业级 AI 奠定了系统化基础，包括：

- 清晰的 AI 成熟度基线
- 基于数据并明确优先级的改进领域
- 支撑高效、可扩展企业体系的统一架构
- 一套 AI 治理模式，为 GTSC 未来开展成熟度 5 级评估和 AIM 基准评估做好战略准备

此外，该方法还以结构化、基于证据的数据取代以往凭经验的主观推断，**使管理层能够就 AI 投资和优先事项作出更有依据和高可信度的决策。**

这种清晰认知推动果断的落地行动，GTSC 据此启动覆盖整个企业的 AI 举措，并开展以下工作：

- 任命首席 AI 官，明确其职责和任务。
- 将 AI 治理纳入安全和风险管理框架。
- 在整个组织范围内开展基于岗位角色的新型 AI 培训。
- 将 AI 相关要求纳入质量审计。
- 推动 AI 实施与既有的 CMMI 过程体系保持一致。

最终，GTSC 形成了一套协调统一的企业级实施模式，权责主体清晰、治理机制完备、问责体系明确。

经验启示

GTSC 的实践经验为其他组织提供了以下借鉴：

- 首先建立基础性管控机制，包括明确的 AI 使用政策和 IT 管控边界。
- 采用结构化评估框架来发现从组织内部视角往往难以察觉的问题和差距。
- 明确区分 AI 应用与 AI 成熟度——仅仅使用 AI 工具并不意味着已经具备企业级 AI 成熟度。
- 利用结构化评估，为管理层制定切实可行的决策提供依据。
- 建立统一的术语体系，促进跨职能沟通与协同。
- 吸纳多个部门的人员共同参与，并鼓励员工获得 CMMI 从业者认证等专业认证——来自不同职能、具备充分背景知识的多元视角，有助于坦诚交流并形成有价值的洞见。

下一步计划

在实施 CMMI AIM 之前，GTSC 的 AI 应用虽然取得了一些令人鼓舞的成果，但整体仍较为分散。**如今，AI 已成为由高管层主导的战略重点，并建立了清晰的治理和问责机制。**讨论的重点也从“我们是否应该进一步应用 AI”转变为“我们究竟需要建设什么、何时完成，以及由谁负责”。

“CMMI AIM 让我们清楚地看到，组织在哪些方面没有跟上员工已经开展的 AI 实践。正是有了这种清晰的认识，我们才能制定真正可行的实施计划，而不是凭猜测行事。”



JEREMY ERB
GTSC 首席 AI 官

未来，GTSC 将围绕企业级、可衡量的改进成果，重点推进以下 AI 转型举措：

- 建立统一的 AI 工具审批与监督机制
- 制定标准化、文档化的 AI 流程和标准操作程序（SOP）
- 开展有针对性的全公司 AI 培训与认证
- 减少 AI 相关的治理不合规范项

借助 CMMI AIM，GTSC 已从碎片化的 AI 试点探索转向受企业管控的规范化 AI 运营模式，并将治理、问责和战略协同融入其中，助力组织从容规模化创新、加速业务价值落地，并夯实长期 AI 能力储备。



CMMI® Institute

CMMI AIM

CMMI 研究院深受全球各地组织信赖，通过经过验证的流程帮助组织提升绩效，提高质量和效率并创造业务价值。**CMMI（能力成熟度模型集成）**是全球公认的框架，帮助组织评估、提升和对标自身能力，同时适应不断变化的行业需求。其灵活的架构支持针对特定领域进行扩展，例如**医疗器械探索性评估项目（MDDAP）**，该项目旨在支持 FDA 的 Case for Quality 倡议。