



CMMI® Institute

CMMI AIM

Infosys 借助 CMMI AIM 推动全球 AI 创新、质量 提升与治理实践

Infosys®
Navigate your next



关于 Infosys Limited

Infosys 是全球领先的 AI 优先型商业咨询与技术服务公司。Infosys 拥有超过 325,000 名员工，致力于激发人才潜能，为个人、企业和社区创造面向未来的发展机遇。作为企业转型的引领者，我们帮助全球 63 个国家的企业规模化实现 AI 价值。凭借四十余年服务全球企业以及管理复杂系统和业务运营的丰富经验，我们依托 AI 优先价值框架、深厚的行业专业知识，以及整合 AI 原生合作伙伴生态系统创新资源的独特能力，加速企业业务转型。Infosys 跻身全球百强品牌之列。我们致力于以卓越的公司治理和环境可持续发展实践，成为客户值得信赖的合作伙伴；同时营造包容的工作环境，汇聚深厚的专业人才与能力，助力客户迈向未来。

更多信息，请访问 www.infosys.com

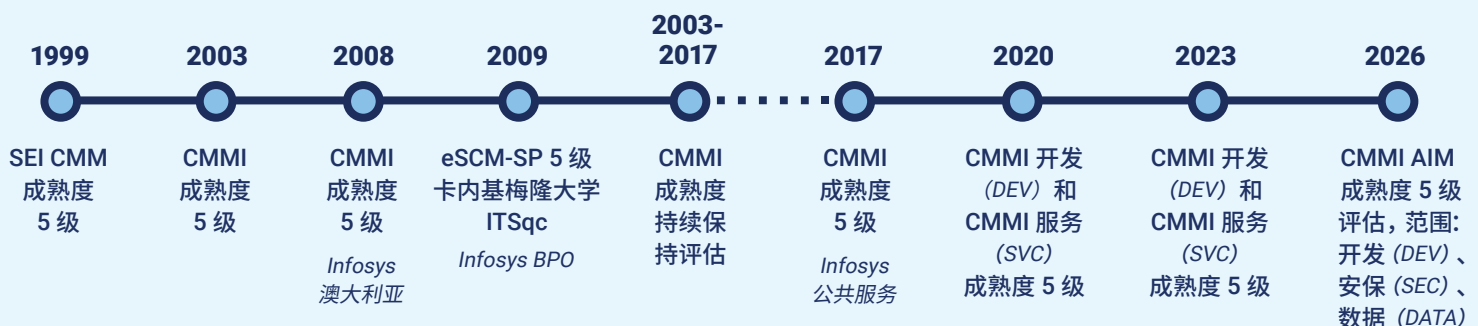
“CMMI AIM 试点评估帮助我们推动整个组织采用高成熟度的 AI 开发与部署实践，并建立明确的管控机制，从而进一步增强客户对我们的信心。CMMI AIM 有望对组织的 AI 应用与创新进程产生积极影响，帮助组织在有效管理风险的同时，取得更卓越的成果。”



NABARUN ROY

执行副总裁、集团质量负责人

Infosys 成熟度等级里程碑



挑战：

在 AI 创新与责任之间取得平衡

人工智能（AI）加速发展，客户需求也在不断演变，这给 Infosys 带来了新的挑战。内部团队和外部客户一方面要求加快创新和 AI 赋能转型，另一方面也要求严格遵循治理要求，并满足日益复杂的国际法规与标准。

Infosys 认识到，要成功实现 AI 的规模化应用，仅仅采用相关技术还远远不够——公司希望借助 AI 增强人的能力，同时主动防范和降低运营、安保及偏见相关风险。因此，Infosys 需要建立一套严谨、系统的框架，在推动创新的同时，确保各项 AI 举措始终具备良好的响应能力，符合伦理要求，保持透明，并与社会价值观相一致。

“CMMI AIM 试点是我们迈向充分释放 AI 真正价值的重要一步。” Infosys 执行副总裁兼首席交付官 Dinesh Rao 表示。“作为首批参与 CMMI AIM 模型试点，并为其内容和评估方法提供实践经验的组织之一，我们正在以实际行动诠释负责任的企业级 AI 应用应如何落地。依托 Infosys Topaz，以及我们在治理、生产率和业务成果等方面对 AI 成熟度的持续投入，我们为客户提供了一条经过验证、系统完善的路径，助力其规模化实现 AI 价值。这一里程碑进一步巩固了我们在企业级 AI 架构设计和治理标准建设方面的引领地位，并推动形成可供行业借鉴的实践标准。”

Infosys 已建立起成熟、高效的 AI 赋能工程环境。凭借长期采用能力成熟度模型集成（CMMI）所积累的成功经验，Infosys 进一步采用 CMMI 人工智能成熟度（CMMI AIM），以系统化、组织级的方法推进 AI 的安全、合规应用。

在 AI 管理基本原则已融入组织运营的基础上，Infosys 已具备良好条件，可借助 CMMI AIM 进一步深化 AI 转型，在各业务部门和服务线统一实现 AI 应用的落地执行、基准对标以及规模化推广。

Infosys 采用 CMMI AIM 的主要业务目标：

- 提升 AI 增强型软件工程过程的成熟度。
- 通过采用 AI 赋能工具和平台，提高生产率。
- 通过 AI 赋能的质量工程实践，提升解决方案质量。
- 扩大 AI 在内部运营和客户服务中的应用。

AI 成熟度战略要务：

Infosys 还制定了更广泛的业务和行业战略要务，以推动 AI 应用达到行业领先水平：

- 采用以 CMMI AIM 为基础的系统化方法，将 Infosys 负责任 AI（RAI）框架贯穿软件工程全生命周期，打造差异化市场优势。
- 强化 AI 治理、责任机制和风险管理实践。
- 为 2026 年 CMMI 评估做好准备，并推动 AI 应用规模化覆盖整个组织的所有项目。
- 将 AI 最佳实践制度化，推动实现稳定、可预测的成果。
- 对标 AI 增强型能力和工程流程。
- 在生产率、质量和客户成效方面实现可量化的提升。
- 基于率先采用 CMMI AIM 所积累的经验，为行业贡献领先实践与洞见。

CMMI AIM 评估范围

为更系统地推进战略性 AI 举措，Infosys 选定了八个实践域纳入 CMMI AIM 评估：

- 需求开发和管理
- 技术解决方案
- 验证和确认
- 治理
- 实施基础条件
- 数据管理
- 赋能安保
- 风险和机会管理



解决方案：

以 AI 加速智能与创新

Infosys 借助 CMMI AIM 强化服务交付能力，以系统化方式推进 AI 应用，并确保其与战略业务目标保持一致：

- 加速生产率提升，支持更快的发布节奏。
- 提升服务质量和交付一致性，实现“一次做对（First Time Right）”。
- 通过采用 AI 赋能的测试用例编写、测试数据生成和回归测试自动化，团队测试效率较既定目标高出 22% 以上。
- 通过 AI 辅助日志分析、增强型缺陷分析工具和自动化评审，使缺陷逃逸率优于既定目标。

CMMI AIM 帮助 Infosys 规范 AI 应用，同时保留不同业务部门和服务线所需的灵活性。该项目验证了 CMMI AIM 能够适应跨多个业务部门和服务线的复杂组织环境，同时赋予 Infosys 足够的灵活性，以严谨、可问责的方式应对不同场景下的具体需求。

此外，在 Infosys 某医疗行业客户的 AIM 应用案例中，部署 CMMI AIM 后取得的业务成果包括：

- 构建工作量减少 15%–20%
- 工单分析与初筛工作量减少 20%–25%
- 通过 AI 赋能的知识管理，工单解决时间缩短 50%
- 业务交接效率和运营扩展能力得到提升

“CMMI AIM 是我们持续将 AI 融入解决方案和服务、推动实现可衡量业务成果过程中的一个重要里程碑。以 Infosys Topaz 为核心，这一进程进一步巩固了我们在推动企业级 AI 规模化应用方面的全球领先地位，助力客户以负责任、透明的方式实现创新和效率提升。”



ANOOP KUMAR

高级副总裁、业务卓越与质量负责人

Infosys 采用 CMMI AIM 的关键洞见

通过采用 CMMI AIM，Infosys 对如何在全球业务运营中战略性推进 AI 规模化应用形成了更深入的认识。

- CMMI AIM 项目进一步表明，AI 应用呈现出多种不同形态——从完全自主的 AI 驱动型解决方案，到 AI 增强型人机协同（HITL）运营模式。CMMI AIM 帮助 Infosys 从更加全面、均衡的视角评估 AI 成熟度，并认识到，可持续的业务价值并非来自 AI 对人的替代，而是通过 AI 增强人的专业能力、判断力和决策能力来实现。
- CMMI AIM 是一项核心能力。**符合伦理要求的 AI 作为核心设计原则，必须贯穿嵌入到构思、设计、部署、监控和持续运营的全过程。**AI 不能脱离整体治理体系孤立运行。
- Infosys 还进一步认识到，**AI 成果的可靠性在很大程度上取决于支撑其运行的数据质量和安保实践。**成功应用 AI，需要构建高度协同的生态体系，使 AI、数据管理和网络安全形成相互依存、紧密协同的一体化能力。
- 组织需要进一步提升应对 AI 赋能解决方案相关监管要求的准备能力。CMMI AIM 提供了一套切实可行的框架，将“设计即合规”原则融入 AI 全生命周期，使 Infosys 能够在负责任地推进创新的同时，有效应对不同行业和全球市场快速演变的监管要求，并持续保持业务韧性。

Infosys 采用 CMMI AIM 后发生的变化

采用 CMMI AIM 带来的一个重要收获，是让 Infosys 更加深刻地认识到，软件工程、服务交付、数据治理与安保能力的深度融合，是实现 AI 规模化应用和创造实质性价值的坚实基础。

CMMI AIM 帮助 Infosys 将这些领域整合为相互关联、协同支撑的 AI 成熟度支柱，而不是彼此孤立的职能模块。

“CMMI AIM 将帮助我们从高成熟度迈向超高成熟度，推动 AI 深度融入整个企业。”



SATYAJIT MOHANTY

副总裁、高级业务质量负责人

CMMI AIM 还为 Infosys 提供了其内部 AI 平台 Topaz Fabric 结构化的顶层视角。该平台支撑 Infosys 面向 AI 时代开展企业运营、业务转型与安全保障，并在相应速度、智能化和适应性方面树立了全新的标杆。该平台已面向 40,000–50,000 名 Infosys 员工开放，帮助他们以负责任的方式提升面向企业客户的 IT 和业务服务交付效率。CMMI AIM 帮助 Infosys 识别自身优势，同时挖掘进一步提升可扩展性、安全性和运营集成能力的改进机会。

同样重要的是，**CMMI AIM 进一步印证，AI 成熟度的提升不仅关乎技术进步，从根本上说也是一场人才与组织的转型。** Infosys 认识到，AI 要实现长期成功，关键在于通过适当的

组织机制、规范、技能和协同，为团队充分赋能，从而有效推动规模化创新。

在 CMMI AIM 的指导下，通过系统协调各项实践，Infosys 建立了规范、透明且可复用的 AI 实践机制，这对于维系 AI 项目的公信力和信任至关重要。

总体而言，Infosys 认为，CMMI AIM 为评估和提升 AI 成熟度提供了一套务实、可扩展且面向未来的模型。实践表明，只有将规范执行、风险导向的管理、充分赋能的团队和一体化生态体系有机结合，才能持续释放 AI 价值。

“CMMI AIM 激励我们打造更加精准、创新且成熟的 AI 解决方案。过去，CMMI 一直是我们实现卓越交付的坚实基础；未来，CMMI AIM 将为我们的 AI 发展之路注入更强劲的动力！”



SHREEKANTHA V. AYYA

助理副总裁、业务单元高级质量负责人
(公司审计)



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。