

從 ITSM 到 AI Governance 的 CIO 實戰

—— 在 AI 時代，打造可治理、可落地、可持續的企業營運模式



欣陸投控資訊部副總 Erwin Fei



Atlassian Team '26 Recap



2026/5/28

**AI 很聰明
但企業的決策
不一定變更聰明**

More AI
does not automatically mean
better decisions.

AI 正在放大 企業複雜度

AI is not simplifying complexity.
It is amplifying it.

AI 正在創造新的企業複雜度



一間企業：



50+

AI tools



200+

integrations



多個 AI Agents



Data duplicated



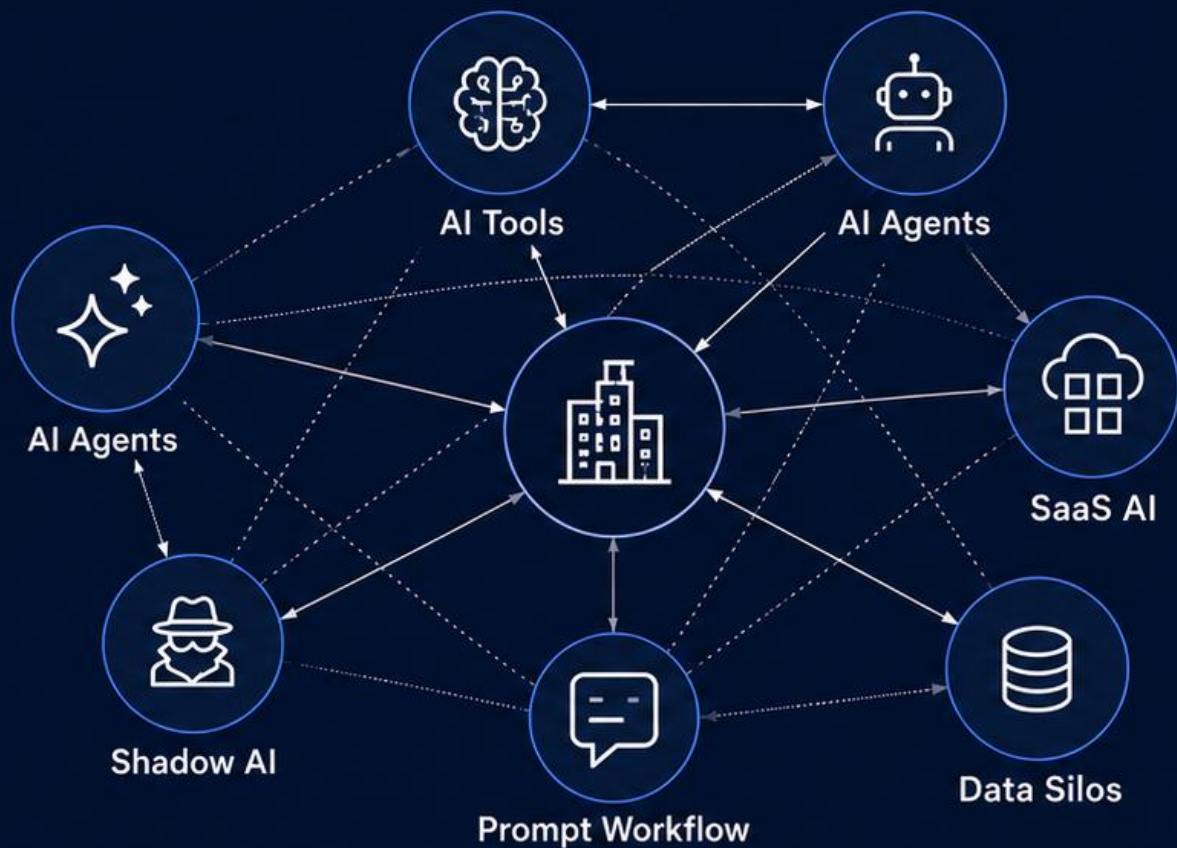
Shadow AI



AI 費用激增



但決策速度沒有提升



結果是：

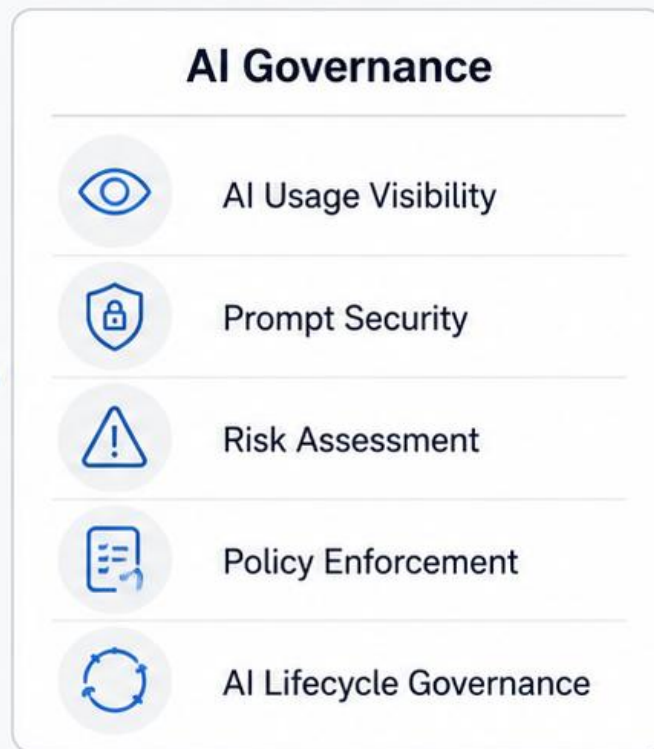
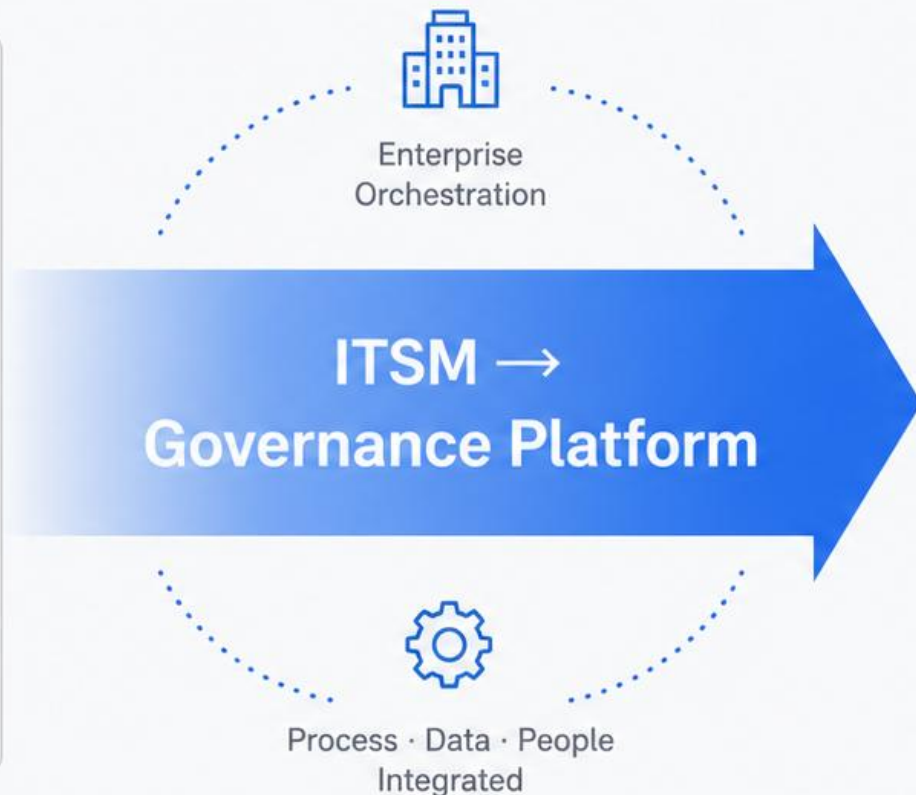
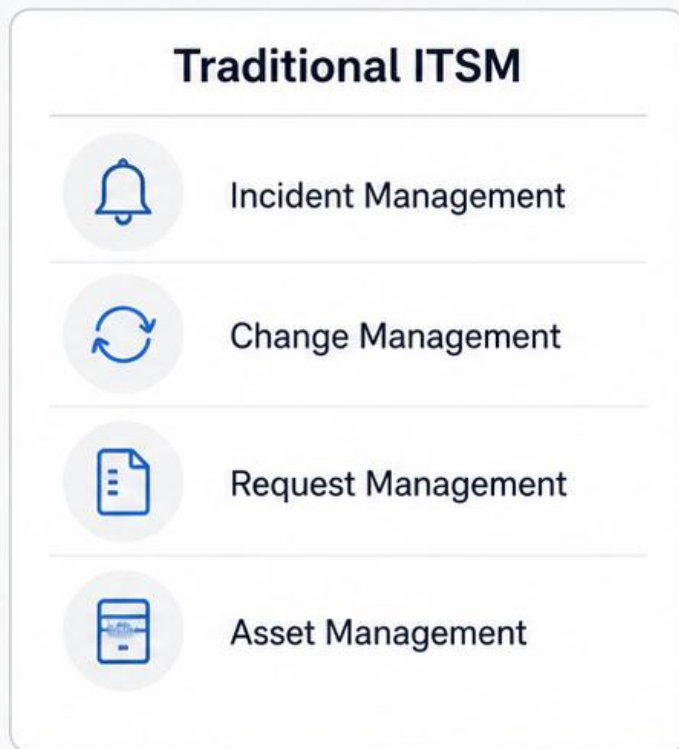
- ⊗ 資料分散
- ⊗ 流程斷裂
- ⊗ 工具重疊
- ⊗ 治理困難
- ⊗ 風險增加
- ⊗ 價值不清



沒有 Architecture 的 AI
最終會變成新的 技術債

Why ITSM matters in the AI Era

ITSM 不再只是 ticketing system，
而是企業治理流程的 orchestration layer。



ITSM 是連結業務需求、治理政策與 AI 執行的關鍵運作平台，讓治理真正落地。

ABOUT ME



欣陸投控資訊部副總經理
費而隱 Erwin Fei

在 IT 相關領域擁有 20+ 年的經驗，歷練過資訊服務、半導體、工業物聯網、醫療保健等產業；自 2022/6/1 加入欣陸投控擔任資訊部副總經理，致力於集團數位轉型、科技創新與資安治理。



欣陸投控



大陸工程



大陸建設



欣達環工



我的架構思維起點：

IBM

“

IBM 教我的不是技術
而是如何理解複雜系統

”

IBM

The Methods



一套結構化的方法論

將複雜問題拆解，
並產出可落地的解法。



系統性思維

從需求、品質、資產等面向
整體思考，做出平衡與取捨，
創造最大價值。



一致的決策語言

在限制與不確定中，
依方法與依據做出決策，
並為結果負責。



可重用與可持續

從技術深耕到策略夥伴，
以專業與領導力，
推動組織與產業的進化。

IBM Methods 生態系



方法資產

可重用的方法、模板、模型
與最佳實務。



結構化流程

標準化流程與活動，
確保一致性與品質。



知識沉澱

透過專案實踐與知識分享，
持續累積與進化。



IBM 的方法論，教會我的不是「怎麼做」，
而是「如何思考、如何取捨、如何創造價值」。

Architectural Thinking

不是只解決眼前的問題
而是設計能長期運作的企業系統



Architectural Thinking 是一種以企業整體視角出發的思維方式，透過系統性地設計與整合人、流程、資料、技術與組織，不只解決單一問題，更確保系統能長期運作、持續演進與有效治理。

Architecture 的本質，不是畫系統圖，而是在複雜與不確定性中，做出可持續的決策。

Architecture vs. Model vs. Framework

什麼是 Architecture、Model、Framework？

Architecture 是整體設計，Model 是理解複雜性的抽象，Framework 是幫助大家用同一套方法做判斷。

01 Architecture (架構)

整體設計：定義系統的結構、關係與原則，以滿足當前與未來的業務需求。

實例：企業總部大樓



- 整體設計圖 (樓層、動線、結構、水電、消防等)
- 各系統如何協同運作
- 支撐未來擴充與變化



Architecture 的目的
是建立一個可以**持續演化**的整體系統。

02 Model (模型)

理解複雜性的抽象：用簡化的方式描述某一部分，幫助我們分析、溝通與預測。

實例：大樓的各種模型



Modeling 的目的：**Separation of Concerns**
是把複雜問題拆成可以**理解與管理**的結構。

03 Framework (框架)

提供共同語言與方法：定義原則、流程與標準，幫助組織做出一致且可重複的判斷。

實例：建築法規與標準



- 建築法規
- 消防安全規範
- 結構設計規範
- 綠建築 (LEED) 標準



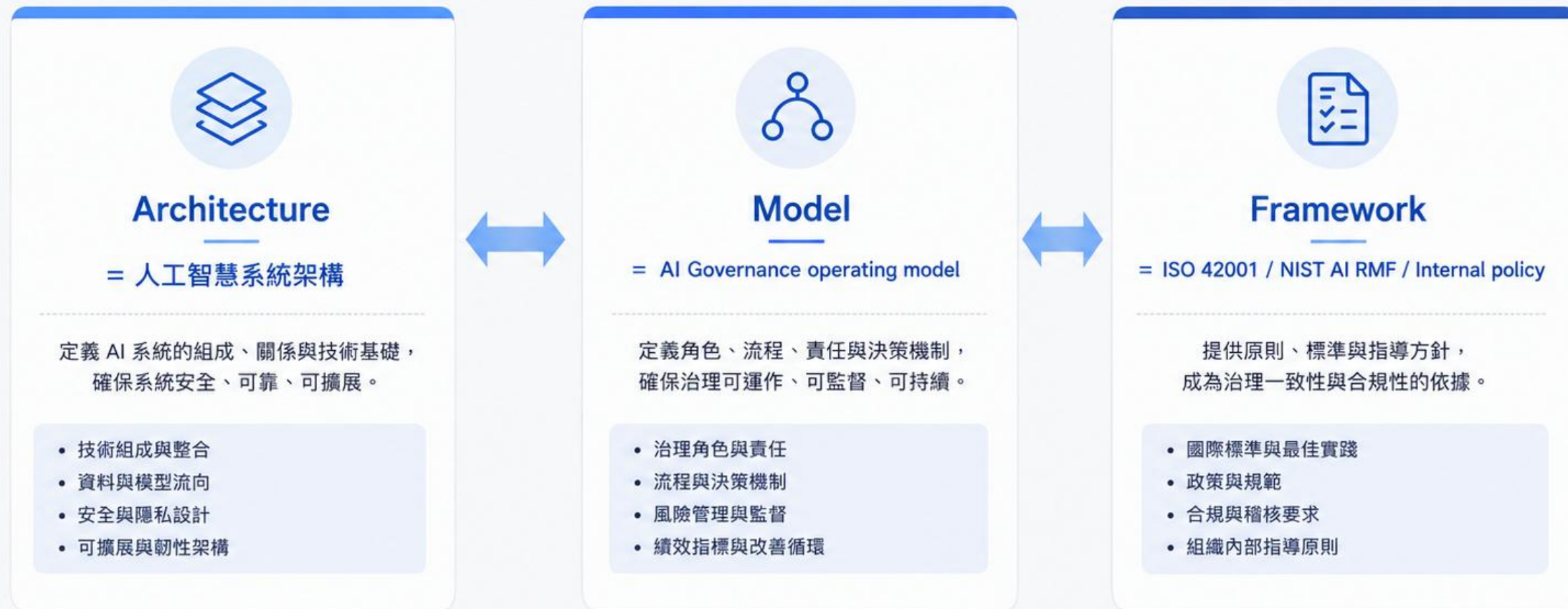
Framework 的價值
不在標準化，而在幫助組織做出**一致選擇**。



總結： Architecture 決定「**整體如何運作**」； Model 幫助我們「**理解與分析**」； Framework 確保我們「**用一致的方法做對的決策**」。

Architecture vs. Model vs. Framework

—— 從結構設計到治理落地：三者層層相扣，支撐可治理的 AI 系統運作



核心關係

Architecture 提供結構基礎 → Model 確保治理運作 → Framework 確保一致與合規
三者缺一不可，共同實現可信任、可治理、可落地的 AI 系統。

ITSM as the Operational Backbone of AI Governance

以 JSM 為核心，串聯 AI 治理全流程，確保可控、可視、可追蹤的營運模式



ITSM 不再只是工單系統，而是企業 AI 治理流程的營運中樞與執行平台。

企業數位信任三本柱

Enterprise Digital Trust Architecture

在 AI 時代，企業真正需要的是「可被信任的數位能力 (Digital Trust)」，建立在三個關鍵治理基礎，並透過 ITIL / ITSM 融治理真正落地運作。




AI 時代最大的風險
不是模型失控
而是：
企業開始讓 AI
參與沒有架構治理的
決策流程

對企業的關鍵價值

-  **降低風險**
有效管理資安、AI 與資料風險，避免治理盲點。
-  **提升合規**
滿足法規與標準要求，確保企業永續經營。
-  **強化決策品質**
以可信任的數據與 AI，支撐更快、更準確的決策。
-  **提高營運效率**
透過標準化流程與服務管理，提升效率並降低成本。
-  **創造業務價值**
讓數位能力與信任成為創新與成長的核心驅動力。



 治理建立信任，ITIL 讓信任真正運作。 Governance defines trust. ITIL operationalizes trust.

AI 時代最稀缺的能力
不是導入更多工具
而是建立能支撐決策的**架構思維**

AI creates capability.

Governance creates trust.

ITSM connects both.