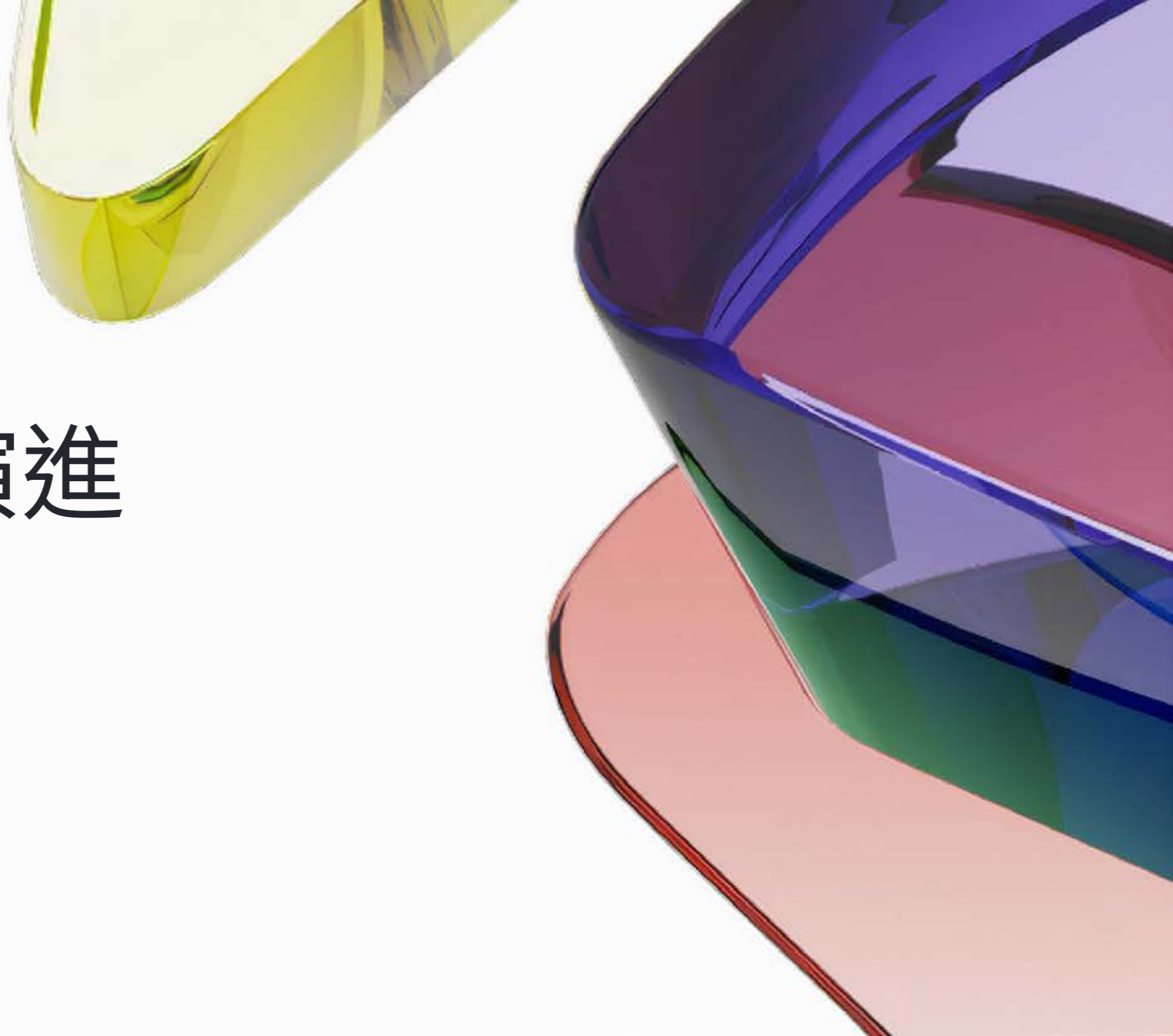




Your partner
in progress

數位信任的演進

加速 AI 時代中的機遇



前言

過去幾年的不確定性加速了創新與科技的進展，從 COVID 疫情¹ [促進雲端技術的快速普及，到生成式 AI 在 2023 年成為主流的爆發性成長](#)。這為各個領域和規模的組織開啟了全新的機會之窗，以協助建構更美好的社會與永續的世界。

根據世界經濟論壇（WEF）的報告² 指出，有十項新興技術已對各行各業產生廣泛且深遠的影響。不論是在哪個領域，一項重要的關鍵要素支撐著這些正面的進展，那就是「信任」。

信任長期以來一直是成功關係的基石³。我們可以明顯看到，隨著 AI 在社會中的普及，信任的重要性也更加凸顯。例如，根據 BSI 的《AI 信任度調查》⁴，有超過一半的人對 AI 提升醫療診斷準確性和加速康復的潛力感到興奮，但 74% 的人表示，在這種情況下，他們需要對 AI 有很高的信任水準。

隨著 AI 的採用加速推進，各組織致力於釋放數位轉型的真正潛力，對於人員、技術、流程及其相關互動的信任變得至關重要。建立這種信任可以幫助個人、組織，甚至整個社會，更快速地朝向永續發展的世界邁進。

新興科技往往伴隨著一定程度的不確定性，然而，信任能夠提供確定性，讓我們能夠自信地邁向一個真實世界與虛擬世界無縫互動的智慧時代。從 AI 管理到數位供應鏈，BSI 與各組織合作，幫助它們做出負責任的數位決策，以建立消費者信任並促進組織的成長。



數位信任的定義

簡單來說，數位信任是指，人們在當前快速變化的數位經濟時代中，對於創新與科技的信任。舉例來說，當 AI 已經改變我們的工作方式，我們如何建立對它的信任？根據 BSI 的《AI 信任度調查》⁴，38% 受訪者表示他們每天在工作中使用 AI，預計到 2030 年這比例將增至 62%。

世界經濟論壇 (WEF)⁵ 進一步擴展了數位信任的概念，定義為：「數位信任是指人們期望數位技術及服務，還有提供這些技術與服務的組織，能夠保護所有利害關係人的利益，並維護社會期待和價值觀。」

這意味著組織本身、其產品與服務、營運方式以及與個人的互動，都必須建立在信任之上。同時，還需要一個安全的數位生態系來支持企業策略，並從外部角度檢視數位供應鏈，以及如何利用技術作為實現效率、韌性與信任的促進工具。

過去幾十年來，許多新興技術相繼出現，迅速進入主流社會，從電腦和網際網路到雲端技術和智慧裝置。根據國際電信聯盟 (ITU) 的資料⁶，全球有 66% 的人口使用網路，而這項比例因「COVID 加速網路普及」進一步增加。

如今，我們見證了人工智慧 (AI)⁷ 的成熟和量子運算⁸ 的快速發展。這些技術具有顛覆性的潛力，能夠塑造一個超越我們想像的數位社會。

為了充分實現這些創新科技的價值，我們需要理解，數位信任如何提升我們在新數位社會中的生活和工作方式，並探索其演變過程。

預計在 2030 年前，全球將有 62% 的人會在工作中使用 AI

BSI《AI 信任度調查》，2023

數位信任的演進

首先，我們需要打破兩個迷思：第一，數位信任是個全新概念；第二，數位信任只是網路安全的重新包裝。

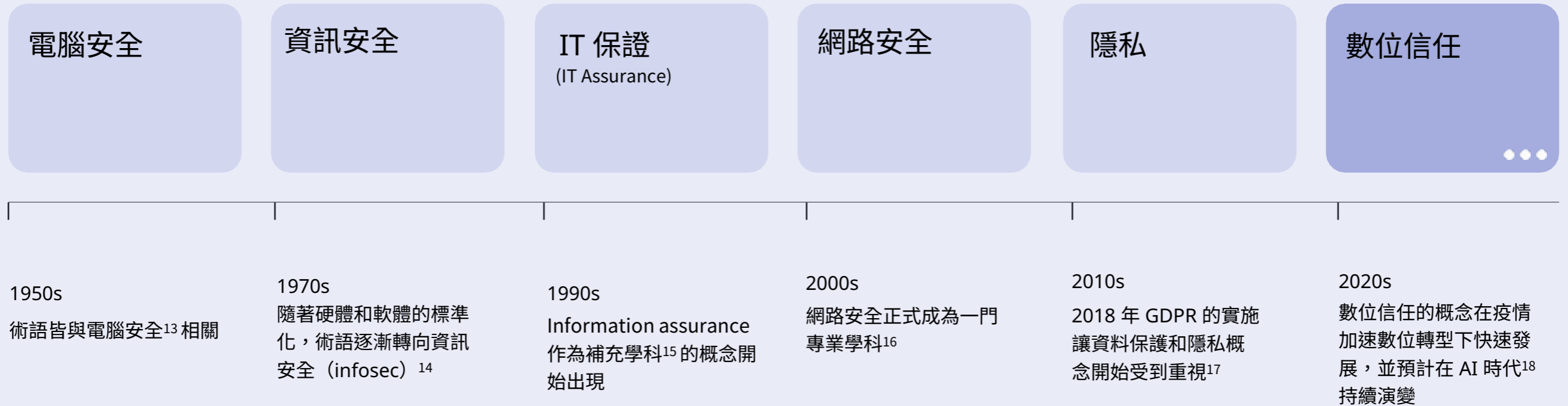
事實上，數位信任的發展與數位化⁹的過程息息相關。數位信任的發展始於約半世紀前，也就是在1970年代電腦和運算技術出現的時候。在這個嶄新的世界裡，帶來了管理安全性的需求，但直到1980年代末期第一批電腦病毒出現，這才成為一個重要議題¹⁰。隨著時間推移，電腦安全議題逐漸演變為資訊安全（Information Security）與IT保證（IT Assurance）。隨著網際網路¹¹的普及和相關法規的變化，則促使這些概念進一步演進，直至今日。



如今，雖然許多相關術語仍圍繞在網路安全和隱私領域，但這些只是數位風險拼圖的一部分。現在，數位信任已被認為是一個更為全面的概念，涵蓋了整個數位生態系和供應鏈。

這是因為組織及其需求已經發生根本性的變化。那些優先管理數位風險，並透過技術強化來加速營運的組織，將更有可能在市場上蓬勃發展¹²，這正是數位信任所帶來的機遇。

持續演進的概念



提升數位信任，讓組織蓬勃發展

這張演進圖展示了隨著科技不斷進步，科技安全思維也在持續演變。直到最近，信任的議題才受到重視。然而，鑒於 AI 發展速度及其未來潛力，數位信任可能成為 AI 與其他新興技術的重要推動力量。

正如美國商業巨擘華倫·巴菲特¹⁹ 所說：「建立聲譽需要 20 年，但毀掉它只需 5 分鐘。」根據 BSI 的研究²⁰，超過 80% 的數位信任相關預算由高層管理團隊掌控。因此，CXO 們紛紛表示他們希望了解如何確保其數位投資的適當性，並遵循數位風險的最佳實踐。



超過 80% 的數位信任相關
預算由高層管理團隊掌控

BSI Gartner Research, 2022

建立數位信任，提升組織價值

根據富比士 (Forbes) ²¹ 報導，84% 的數位轉型專案未能達到預期目標，且每兩個專案中就會有一個失敗。有鑑於此，組織若能花時間重新評估其數位投資，將可為其帶來明顯的效益。

預計到 2027 年²²，全球在 AI 解決方案上的支出將超過 5,000 億美元，技術投資的重心將明顯轉向 AI 的部署以及採用 AI 強化的產品和服務。這些投資將帶來什麼成果，如何推動業務的優勢並建立信任？

根據麥肯錫 (McKinsey) ²³ 研究顯示，積極推動數位信任的領導者，更有可能實現至少 10% 的收入和息稅前獲利 (EBIT) 增長率，比全球平均值高出 1.6 倍。

這些領導者會為數位風險管理設定具體目標，因此，他們減輕各種數位風險的可能性是其他組織的兩倍。

考慮到這些因素，以下是組織在制定轉型策略並加速 AI 採用時，應該關注的三個數位信任要點：

預計到 2027 年，全球在 AI 解決方案上的支出將超過
5,000 億美元

International Data
Corporation (IDC), 2023

數位信任考量

01

數位社會策略 (Digital society strategy)：

數位社會對您意味著什麼？您是否掌握數位發展的速度並獲得高層支持，超越跟風，真正探索策略的契合度？

數位化已成為社會運作的核心，制定數位策略是確保組織成功的關鍵要素之一。越來越多客戶要求 BSI 協助提升其組織內部的數位信任，並確保科技功能的發展能夠與業務策略更緊密地對接——尤其是像 AI 這樣的技術，已經開始塑造未來的工作方式，影響各個業務部門。

02

基於數位的設計 (Digital by design)：

數位在您的組織中扮演什麼角色？是賦能者還是營運核心基礎？

如果我們從產業或市場的角度評估當前商業環境，會發現越來越多的組織都是「基於數位的設計」的²⁴。例如，全球最大的酒店公司和房地產公司並不擁有任何房地產資產；而全球最大的計程車運輸公司也未擁有任何車輛²⁵。即便是小型企業，也正日益傾向於以數位為核心，這正是當代的特徵。即便一個組織尚未以數位為核心設計，其未來的發展很可能會建立在數位化思維之上，以建立未來面對挑戰的韌性。

03

消費者信任 (Consumer trust)：

消費者信任在您的科技/轉型計畫中處於什麼位置？

數位化的演變不僅改變了組織的服務和交付給消費者的方式，也讓人們更容易尋找值得信賴的夥伴。客戶忠誠度讓數位信任不單只是科技和營運數位化的重點，也成為成功吸引和留住消費者的關鍵。

將數位信任整合到日常營運中，並持續滿足消費者需求，有助組織實現成功。那些認識到消費者選擇、文化變遷以及數位信任對社會的重要性的組織，有機會保持並擴展其業務，並蓬勃發展。

結論

數位信任不僅關乎於擁抱數位機會，還意味著了解建立這種信任如何幫助組織成長，加速實現永續發展，並充分利用當前技術。

在 BSI，我們與各方組織合作，將數位信任融入生活的每一個方面，從而造福個人、組織以及整個社會。

作為在科技進步的最前線耕耘超過百年的機構，我們每天都在協助合作夥伴應對科技風險。我們的工作範圍包括制定國際最佳實踐，以及訓練來自全球知名顧問公司的專家。

我們的專業知識和相關標準旨在幫助組織優化其數位生態系統，並建立與消費者和供應鏈的信任。在 AI 轉型的浪潮中，我們可以共同努力，加速實現公平的社會和永續的世界——讓數位信任成為核心。






Mark Brown
BSI 數位信任專家

Mark 是一位專精於網路安全、資料隱私與營運韌性的專家。他擁有物聯網及網路安全議題的豐富知識，幫助組織應對數位轉型中的挑戰，並處理新科技所帶來的營運風險。

更多數位信任相關文章，請[點此](#)。

參考資料

- 1 [How The Pandemic Has Accelerated Cloud Adoption](#), Forbes, September 2021
- 2 [Top 10 Emerging Technologies of 2023](#), World Economic Forum, June 2023
- 3 [Cycle of distrust](#), Edelman Trust Barometer 2022
- 4 BSI partnered with Censuswide to survey 10,144 adults across nine markets (Australia, China, France, Germany, India, Japan, Netherlands, UK, and US) between 23rd and 29th August 2023
- 5 [Digital trust initiative](#), World Economic Forum
- 6 [Measuring Digital Development, International Telecommunication Union \(ITU\)](#), March 2023
- 7 [The age of AI has begun](#), Gate Notes, March 2023
- 8 [Quantum computing is coming faster than you think](#), Forbes, November 2023
- 9 [A very short history of digitization](#), Forbes, Dec 2015
- 10 [Timeline of the history of information security](#), Saylor Academic, accessed January 2024
- 11 [Share of population using the internet](#), Our world in Data, May 2023
- 12 [Why digital trust truly matters](#), McKinsey, September 2022
- 13 [Timeline of the history of information security](#), Saylor Academic, accessed January 2024
- 14 [Timeline of the history of information security](#), Saylor Academic, accessed January 2024
- 15 [Timeline of the history of information security](#), Saylor Academic, accessed January 2024
- 16 [Implementing the national cyber security strategy – developing the cyber security profession in the UK](#), Department for Digital, Culture, Media and Sport, July 2018
- 17 [A brief history of data protection – how did it all start](#), International Network of Privacy Law Professionals, June 2018
- 18 [How digital trust varies around the world](#), Harvard business review, February 2021
- 19 [Warren Buffett Says You Can Ruin Your Life in 5 Minutes by Making 1 Critical Mistake](#), Inc. November 2021
- 20 BSI Gartner research 2022
- 21 [Why 84% of companies fail at digital transformation](#), Forbes, January 2016
- 22 [AI everywhere will impact businesses at every level](#), IDC FutureScape, November 2023
- 23 [Why digital trust truly matters](#), McKinsey, September 2022
- 24 [Digital by design: Strengthening co-ordination and skills to foster digital transformation](#), OEDC, 2021
- 25 [The battle is for customer interface](#), Tech Crunch, March 2015



Your partner
in progress