



AI SERVICES

Von der Strategie zur Skalierung: Wie IT-Services den KI-ROI fördern

IT-Services ermöglichen es Unternehmen, mit künstlicher Intelligenz einen greifbaren geschäftlichen Nutzen zu realisieren

Von Doug Schmitt

Generative KI entwickelt sich rasend schnell – von den ersten Machbarkeitsstudien bis hin zur Skalierung über das gesamte Unternehmen hinweg. Sie transformiert den Geschäftsbetrieb, verbessert die Kundenerfahrung und erweitert die Machbarkeitsgrenzen von Innovationen. Im Mittelpunkt dieser Transformation stehen **Technologieservices** von vertrauenswürdigen Partnern, die sich auf die Maximierung des ROI spezialisiert haben.

Wir haben Forrester Consulting beauftragt, mehr als 500 globale IT-EntscheidungsträgerInnen zu ihren wichtigsten Anforderungen von IT-Serviceanbietern zu befragen. Das Feedback zeigt eine zunehmende Abhängigkeit von IT-Services, um mit KI einen geschäftlichen Nutzen zu erzielen.

Im Folgenden finden Sie drei Erkenntnisse, die sich aus der Studie ableiten lassen:

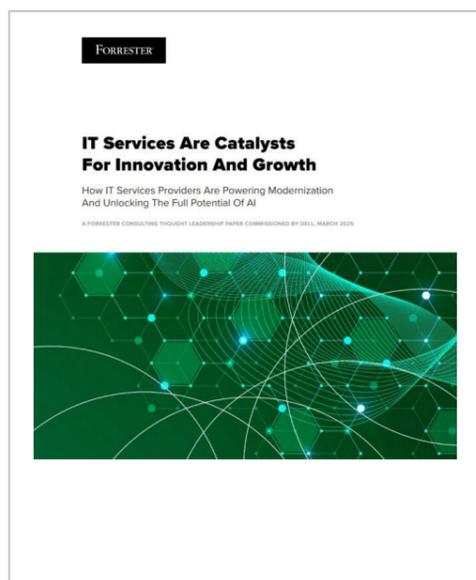
1. Transformieren Sie Prozesse, um KI effektiv zu nutzen und zu skalieren

Siebzig Prozent der IT-Führungskräfte gaben an, dass sie externes Fachwissen benötigen, um Veränderungen bei Geschäftsprozessen herbeizuführen und transformative Geschäftsergebnisse zu erzielen, insbesondere im Bereich KI.¹

Das trifft für mich voll und ganz zu. Ich kann das nicht genug betonen – die Anwendung von KI auf fehlerhafte Prozesse wird den ROI und die Skalierung erheblich beeinträchtigen.

Vor etwa acht Jahren begann die Serviceabteilung von Dell mit der Digitalisierung von mehr als 4.000 Geschäftsprozessen und der Verfeinerung unserer Workflows. Anschließend automatisierten wir diese Prozesse mit fortschrittlichen Tools für Verfahrenstechnik und maschinelles Lernen, sodass sich bald das herauskristallisierte, was ich als „glücklicher Weg“ bezeichne. Das bedeutet, wir hatten Einblicke darin, wann es für unsere Kunden gut lief, und was passierte, wenn es nicht so war. In den darauf folgenden Jahren wurde in den Bereichen Consulting, Bereitstellung, Support, Ersatzteile und Dell Professional Services fortschrittlichere KI und maschinelles Lernen eingesetzt.

Die frühen Jahre der Prozessautomatisierung ermöglichten es uns, schnell erheblichen Geschäftswert zu generieren und unsere Automatisierung zu skalieren, als die generative KI im Jahr 2023 einen regelrechten Boom erlebte. So war es uns möglich, flexibel zu bleiben und die Vorteile der kontinuierlichen Weiterentwicklung von KI zu nutzen, einschließlich der [agentenbasierten KI](#). Heute verbessern wir die KI-gesteuerten Ergebnisse im Unternehmen weiter erheblich. Das hilft uns, greifbare Ergebnisse für unsere Kunden zu beschleunigen.



2. End-to-End-Servicefunktionen sind der Schlüssel zur Generierung von Geschäftsergebnissen mit KI

Die KI-Implementierung ist ein komplexer Prozess, der mehr als nur fortschrittliche Hardware oder Tools erfordert: 72 % der IT-EntscheidungsträgerInnen priorisieren IT-Serviceanbieter mit End-to-End-KI-Funktionen.¹

Um einen konsistenten ROI zu erzielen, benötigen Unternehmen End-to-End-KI-Unterstützung für Strategie, Anwendungsfälle, Datenvorbereitung, Bereitstellung, Integration, Optimierung und Skalierung von KI-Implementierungen. Einzelteile aus einer fragmentierten Reihe von Solution Providern sind langsamer zu implementieren, kostspieliger und schwieriger zu skalieren.

Services sind ein wichtiger Teil der Erzielung eines geschäftlichen Nutzens aus KI-Technologie.

Laut der Studie „setzen Führungskräfte zunehmend auf IT-Serviceanbieter, um Innovationen voranzutreiben, ihre Wettbewerbsfähigkeit zu stärken und abteilungsübergreifende Auswirkungen über die IT-Abteilung hinaus zu erkennen.“ Darüber hinaus gaben 81 % an, dass sie nach erwiesener Erfahrung und Erfolg suchen, um Unternehmen und IT auf maximale Agilität auszurichten.¹

3. IT-Services beschleunigen den ROI durch den Einsatz von KI

Mehr als die Hälfte der Befragten (53 %) gab an, dass Services zur Beschleunigung der KI-Implementierung beitragen, 63 % nannten den Wert der Bereitschaft und Anleitung vor der Bereitstellung und 64 % gaben an, dass sie Hilfe bei Daten für KI-Anwendungsfälle benötigen.¹

All diese Elemente sind kritisch, wobei Daten oft die größte Herausforderung darstellen, da 91 % der Unternehmen Herausforderungen bei der Identifizierung, Vorbereitung oder Verwendung von Daten für KI-Anwendungsfälle bewältigen müssen.²

Viele der Anwendungsfälle, die wir bei Dell bereitstellen, bieten unseren Kunden ähnliche ROI-Chancen. Technologieservices sind ein gutes Beispiel. Wir nutzen beispielsweise GenAI, um unseren SupportmitarbeiterInnen die „nächstbeste Maßnahme“ zur Behebung eines Problems mitzuteilen. Dadurch wird der Zeit- und Arbeitsaufwand für die Lösung von Anfragen an den technischen Kundensupport reduziert.

Services erschließen das Potenzial von KI

Von der anfänglichen Strategie bis zur Skalierung von KI können IT-Serviceanbieter wie [Dell dazu beitragen, die Einführung von KI zu beschleunigen und einen greifbaren ROI in Unternehmen jeder Größe zu erzielen](#). Die Zukunft verändert sich schneller als je zuvor, wenn wir die Funktionen testen und weiterentwickeln, die agentenbasierte KI Kunden im gesamten Unternehmen bieten kann. [Erfahren Sie, wie die End-to-End-Services von Dell Ihre KI-Initiativen beschleunigen können](#).

1 Quelle: „IT Services are catalysts for Innovation and Growth“, eine von Forrester Consulting im Auftrag von Dell durchgeführte Studie, März 2025.

2 Quelle: Dell Technologies Umfrage bei 750 Unternehmen und IT-EntscheiderInnen aus den USA, dem Vereinigten Königreich, DE, FR und JP, alle Segmente, Februar 2025.



About the Author: [Doug Schmitt](#)

Doug Schmitt is Dell's Chief Information Officer and President of Dell Technologies Services. As CIO, he leads the company's technology investments, driving enterprise-wide digital transformation, AI adoption and enablement, and IT modernization efforts to enhance security, agility, and operational efficiency. As President of Dell Technologies Services, he has full financial responsibility for the organization delivering consulting, deployment, managed services, support, and asset recovery solutions across Dell's product portfolio. A transformative, results-oriented executive, Doug has more than 30 years of experience