



AI SERVICES

D'une stratégie au déploiement à grande échelle : comment les services IT maximisent le ROI de l'IA

Les services IT permettent aux entreprises de générer une valeur commerciale tangible grâce à l'intelligence artificielle

Par [Doug Schmitt](#)

L'IA générative évolue rapidement, passant de simple validation fonctionnelle initiale à une initiative développée dans toute l'entreprise. Elle transforme les opérations métiers, améliore l'expérience client et repousse les limites de l'innovation. Les **services technologiques** de partenaires de confiance spécialisés dans l'optimisation du retour sur investissement jouent un rôle central dans cette transformation.

Nous avons demandé à Forrester Consulting d'interroger plus de 500 décideurs IT mondiaux sur leurs principaux besoins auprès des fournisseurs de services IT. Les réponses indiquent une plus grande dépendance vis-à-vis des services IT, à qui on demande d'accroître la valeur commerciale avec l'IA.

Vous trouverez ci-dessous trois éclairages basés sur cette étude :

1. Transformer les processus pour capitaliser sur l'IA et la développer

70 % des responsables IT ont indiqué avoir besoin d'une expertise externe pour les aider à modifier les processus métiers et à obtenir des résultats opérationnels transformateurs, en particulier en matière d'IA¹.

Cela m'a particulièrement parlé. Je ne le dirai jamais assez : appliquer l'IA à de mauvais processus aura pour effet d'entraver considérablement le retour sur investissement et son développement.

Il y a environ huit ans, l'organisation Dell Services a commencé à numériser plus de 4 000 processus métiers et à perfectionner nos workflows. Nous avons ensuite automatisé ces processus en utilisant des outils avancés d'ingénierie des processus et d'apprentissage automatique, ce qui nous a mis sur la bonne voie. Nous savions lorsque les choses fonctionnaient bien pour les clients, et ce qui se passait lorsqu'elles ne fonctionnaient pas. Dans les années qui ont suivi, l'IA et l'apprentissage automatique plus avancés ont été appliqués au conseil, au déploiement, au support, aux pièces de rechange et aux services professionnels Dell.

Ces premières années d'automatisation des processus nous ont permis de générer rapidement une valeur commerciale significative et de faire évoluer notre automatisation lorsque l'IA générative a explosé en 2023. Elles nous ont aidés à rester agiles et à tirer parti de l'évolution continue de l'IA, y compris l'[IA agentique](#). Aujourd'hui, nous continuons d'améliorer considérablement les résultats axés sur l'IA au sein de l'entreprise, ce qui nous aide à produire des résultats tangibles plus rapidement pour nos clients.

FORRESTER

IT Services Are Catalysts For Innovation And Growth

How IT Services Providers Are Powering Modernization And Unlocking The Full Potential Of AI

A FORRESTER CONSULTING THOUGHT LEADERSHIP PAPER COMMISSIONED BY DELL, MARCH 2025

2. Les fonctionnalités de service de bout en bout sont indispensables pour générer des résultats métiers avec l'IA

L'implémentation d'une IA est un processus complexe qui nécessite plus que du matériel ou des outils avancés : 72 % des décideurs IT préfèrent faire appel à des fournisseurs de services IT qui proposent des fonctionnalités d'IA de bout en bout¹.

Pour assurer un retour sur investissement régulier, les entreprises ont besoin que l'IA soit prise en charge de bout en bout : stratégie, cas d'utilisation, préparation des données, déploiement, intégration, optimisation et mise à l'échelle des implémentations d'IA.

La mise en œuvre d'un ensemble fragmenté de fournisseurs de solutions est plus lente, plus coûteuse et plus difficile à faire évoluer.

Les services sont un facteur clé dans la création de valeur commerciale à partir de la technologie d'IA.

Selon l'étude, « les décideurs s'appuient de plus en plus sur les fournisseurs de services IT pour stimuler l'innovation, renforcer la différenciation concurrentielle et identifier l'impact interorganisationnel au-delà du service IT ». En outre, 81 % ont déclaré qu'ils recherchaient une expérience et une réussite éprouvées en alignant l'entreprise et l'IT pour une flexibilité maximale¹.

3. Les services IT accélèrent le retour sur investissement avec l'IA

Plus de la moitié des personnes interrogées (53 %) ont déclaré que les services contribuaient à accélérer la mise en œuvre de l'IA, 63 % ont cité l'intérêt de la préparation et des conseils préalables au déploiement, et 64 % ont déclaré avoir besoin d'aide avec leurs données pour les cas d'utilisation de l'IA¹.

Tous ces éléments ont beau être indispensables, les données constituent souvent le plus grand défi. En effet, 91 % des organisations rencontrent des difficultés lors de l'identification, de la préparation ou de l'utilisation des données pour les cas d'utilisation de l'IA².

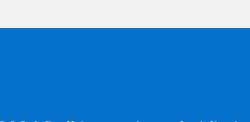
Nombre des cas d'utilisation que nous déployons chez Dell présentent des opportunités de retour sur investissement similaires pour nos clients, et les services technologiques en sont un très bon exemple. Par exemple, nous utilisons l'IA générative pour indiquer à nos agents de support la « prochaine meilleure action » à entreprendre pour résoudre un problème, ce qui réduit le temps et les efforts nécessaires pour dépanner les incidents techniques des clients.

Les services libèrent le potentiel de l'IA

De la stratégie initiale au développement de l'IA, les fournisseurs de services IT tels que [Dell peuvent accélérer l'adoption de l'IA et générer un retour sur investissement tangible dans les entreprises de toutes tailles](#). L'avenir avance plus vite que jamais, à mesure que nous testons et faisons évoluer les fonctionnalités que l'IA agentique peut apporter à tous les niveaux de l'entreprise. [Découvrez comment les services de bout en bout de Dell peuvent accélérer vos initiatives en matière d'IA](#)

¹ Source : « IT Services Are Catalysts For Innovation And Growth », étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, mars 2025.

² Source : enquête Dell Technologies réalisée auprès de 750 décideurs d'entreprise et IT aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France et au Japon, tous segments confondus, en février 2025.



About the Author: [Doug Schmitt](#)

Doug Schmitt est Dell's Chief Information Officer et 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