



## AI SERVICES

Dalla strategia al dimensionamento: in che modo i servizi IT favoriscono il ritorno sul capitale investito dell'AI

I servizi IT consentono alle aziende di realizzare un valore tangibile per il business con l'intelligenza artificiale

Di [Doug Schmitt](#)

L'AI generativa sta maturando rapidamente, passando dai proof of concept iniziali al dimensionamento nell'intera azienda. La sua azione sta trasformando le operazioni aziendali, migliorando l'esperienza dei clienti e ampliando i confini dell'innovazione. Per questa trasformazione sono centrali i **servizi tecnologici** forniti da partner di fiducia specializzati nell'ottimizzazione del ritorno sul capitale investito.

Abbiamo commissionato a Forrester Consulting una survey su oltre 500 responsabili delle decisioni IT globali in merito alle loro esigenze principali per quanto riguarda i fornitori di servizi IT. Il feedback mostra il ricorso sempre più diffuso ai servizi IT per creare valore per il business con l'AI.

Ecco di seguito tre informazioni derivate dallo studio:

## 1. Trasformare i processi per sfruttare e dimensionare in modo efficace l'AI

Il 70% dei leader IT ha affermato di aver bisogno di competenze esterne per favorire il cambiamento dei processi aziendali e ottenere risultati di business trasformativi, soprattutto per quanto riguarda l'AI<sup>1</sup>.

*Questo dato ha colpito nel segno. Non lo ripeterò mai abbastanza: l'applicazione dell'AI a processi inadeguati ostacola notevolmente il ritorno sul capitale investito e la scalabilità.*

Circa otto anni fa, l'organizzazione Dell Services ha iniziato a digitalizzare più di 4.000 processi aziendali e a perfezionare i nostri flussi di lavoro. Abbiamo quindi automatizzato questi processi utilizzando strumenti avanzati di ingegneria dei processi e di apprendimento automatico, giungendo a una visione di quel che definisco un scenario "happy path", ovvero la visibilità di quando le cose funzionano bene per i clienti e di cosa succede quando non funzionano bene. Negli anni successivi, abbiamo utilizzato strumenti più avanzati di AI e apprendimento automatico per i servizi di consulenza, deployment, supporto, parti di ricambio e Dell Professional Services.

Grazie a quei primi anni di automazione dei processi, abbiamo generato rapidamente un notevole valore per il business, con l'opportunità di scalare la nostra automazione nel momento in cui è iniziata l'espansione dell'AI generativa nel 2023. In questo modo abbiamo mantenuto l'agilità per sfruttare la continua evoluzione dell'AI, tra cui l'[AI agentica](#). Oggi continuiamo a migliorare notevolmente i risultati basati sull'AI all'interno dell'azienda, favorendo l'accelerazione di risultati tangibili per i nostri clienti.

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 2023

## 2. Le competenze nei servizi end-to-end sono fondamentali per generare risultati di business con l'AI

L'implementazione dell'AI è un processo complesso che richiede non solo hardware o strumenti avanzati: il 72% dei responsabili delle decisioni IT dà priorità ai fornitori di servizi IT con competenze in campo AI end-to-end<sup>1</sup>.

Per favorire un ritorno sul capitale investito coerente, le aziende hanno bisogno di supporto per l'AI end-to-end: per la strategia, i casi d'uso, la preparazione dei dati, il deployment, l'integrazione, l'ottimizzazione e dimensionamento delle implementazioni di AI. I singoli componenti di una serie frammentata di Solution Provider richiedono tempi più lunghi per l'implementazione e sono più costosi e più complessi da dimensionare.

*I servizi sono un aspetto cruciale per ricavare valore per il business dalla tecnologia AI.*

Secondo lo studio, "i leader si affidano sempre più ai fornitori di servizi IT per promuovere l'innovazione, rafforzare la differenziazione competitiva e individuare l'impatto inter-organizzativo al di là del reparto IT". Inoltre, l'81% ha dichiarato di cercare esperienza e risultati positivi comprovati nell'allineamento del business e dell'IT per ottenere la massima agilità<sup>1</sup>.

## 3. I servizi IT accelerano il ritorno sul capitale investito con l'AI

Più della metà degli intervistati (53%) ha affermato che i servizi contribuiscono ad accelerare l'implementazione dell'AI, il 63% ha menzionato l'importanza della preparazione e delle indicazioni pre-deployment, mentre il 64% ha dichiarato di aver bisogno di supporto per i dati nei casi d'uso di AI<sup>1</sup>.

Si tratta di elementi tutti di fondamentale importanza e tra questi i dati rappresentano spesso la sfida più grande, in quanto il 91% delle organizzazioni riscontra difficoltà durante l'identificazione, la preparazione o l'utilizzo dei dati per i casi d'uso di AI<sup>2</sup>.

Molti dei casi d'uso implementati in Dell presentano opportunità di ritorno sul capitale investito simili per i nostri clienti e i servizi tecnologici ne sono un'ottima dimostrazione. Ad esempio, stiamo sfruttando la GenAI per comunicare ai nostri agenti del supporto la "successiva azione migliore" da intraprendere per risolvere un problema, riducendo il tempo e l'impegno necessari per risolvere i casi di richiesta di assistenza dei clienti.

## I servizi sbloccano il potenziale dell'AI

Dalla strategia iniziale al dimensionamento dell'AI, i fornitori di servizi IT come [Dell contribuiscono ad accelerare l'adozione dell'AI e a favorire un ritorno sul capitale investito tangibile nelle aziende di tutte le dimensioni](#). Il futuro avanza più velocemente che mai mentre testiamo e rendiamo mature le funzionalità che l'AI agentica può offrire ai clienti in tutta l'azienda. [Scopri come i servizi end-to-end Dell possono accelerare le tue iniziative AI.](#)

<sup>1</sup> fonte: "I servizi IT sono catalizzatori per l'innovazione e la crescita", studio su commissione condotto da Forrester Consulting per conto di Dell, marzo 2025.

<sup>2</sup> Fonte: survey Dell Technologies su 750 responsabili delle decisioni aziendali e IT in US, UK, DE, FR e JP, tutti i segmenti, febbraio 2025.



### About the Author: [Doug Schmitt](#)

Doug Schmitt è il Chief Information Officer e Presidente di Dell Technologies Services. Come CIO, ha guidato gli investimenti tecnologici della compagnia, spingendo verso una trasformazione digitale aziendale, l'adozione dell'IA e l'abilitazione, oltre a sforzi di modernizzazione IT per migliorare la sicurezza, l'agilità e l'efficienza operativa. In qualità di Presidente di Dell Technologies Services, ha una responsabilità finanziaria completa per l'organizzazione che fornisce soluzioni di consulenza, deployment, servizi gestiti, supporto e recupero di asset attraverso il portafoglio prodotti di Dell.