



AI SERVICES

Van strategie tot schaal: zo halen IT-services ROI uit AI

IT-services stellen bedrijven in staat om tastbare bedrijfswaarde te realiseren met kunstmatige intelligentie

Door [Doug Schmitt](#)

Generatieve AI wordt in snel tempo volwassen, van initiële Proofs of Concept tot schaalbaarheid binnen de hele onderneming. Het transformeert bedrijfsactiviteiten, verbetert de klantervaring en verlegt de grenzen van innovatie. **Technologieservices** van vertrouwde partners, die gespecialiseerd zijn in het maximaliseren van de ROI, vormen de kern van deze transformatie.

We hebben Forrester Consulting de opdracht gegeven om meer dan 500 wereldwijde IT-besluitvormers via een enquête te vragen wat ze het meest nodig hebben van IT-serviceproviders. Uit de feedback blijkt een toegenomen afhankelijkheid van IT-services voor het leveren van bedrijfswaarde met AI.

Hieronder staan drie inzichten die op dit onderzoek zijn gebaseerd:

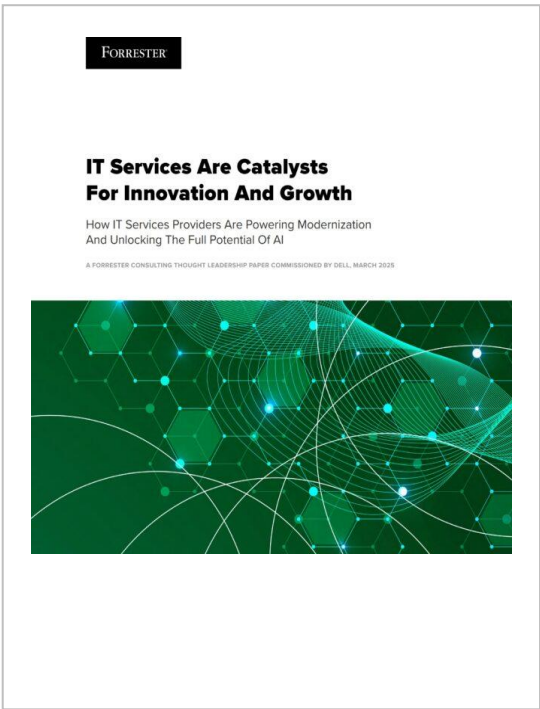
1. Transformeer processen om AI effectief te gebruiken en te schalen

70% van de IT-leiders geeft aan externe expertise nodig te hebben om verandering van bedrijfsprocessen te stimuleren en transformatieve bedrijfsresultaten te bereiken, met name op het gebied van AI.¹

Dit was voor mij heel erg herkenbaar. Ik kan het niet genoeg benadrukken: AI toepassen op slechte processen heeft een enorme negatieve impact op ROI en schaalbaarheid.

Ongeveer acht jaar geleden begon de serviceorganisatie van Dell meer dan 4000 bedrijfsprocessen te digitaliseren en onze workflows te verfijnen. Daarna zijn we die processen gaan automatiseren met behulp van geavanceerde procesengineering en tools voor machine learning, waardoor wij zicht kregen op wat ik 'het positieve pad' noem. Oftewel: wij konden zien wanneer iets goed werkte voor onze klanten, maar ook wat er gebeurde als dat niet het geval was. In de jaren daarna werden geavanceerdere AI en machine learning toegepast op de consultancy-, implementatie-, ondersteunings- en serviceonderdelen en de professionele services van Dell.

Dankzij die beginjaren van automatisering van onze processen konden we snel significante bedrijfswaarde genereren en de schaal van onze automatisering aanpassen toen generatieve AI in 2023 echt de lucht in schoot. Hierdoor konden we flexibel blijven en profiteren van de doorlopende evolutie van AI, waaronder [agentic AI](#). Vandaag de dag blijven we AI-gestuurde resultaten binnen het bedrijf in grote mate verbeteren, waardoor we tastbare resultaten voor onze klanten kunnen versnellen.



2. End-to-end servicemogelijkheden zijn essentieel voor het genereren van bedrijfsresultaten met AI

De implementatie van AI is een ingewikkeld proces waar meer voor nodig is dan alleen geavanceerde hardware of tools: 72% van de IT-besluitvormers geeft de voorkeur aan IT-serviceproviders met end-to-end AI-mogelijkheden.¹

Om consistente ROI te stimuleren, hebben bedrijven complete AI-ondersteuning nodig op het gebied van strategie, gebruiksscenario's, datavoorbereiding, implementatie, integratie, optimalisatie en het schalen van AI-implementaties. Losse onderdelen van meerdere oplossingsproviders hebben meer tijd nodig om te worden geïmplementeerd, zijn duurder en kunnen moeilijker worden geschaald.

Services vormen een essentiële factor om bedrijfswaarde uit AI-technologie te halen.

Het onderzoek toont aan dat 'leiders steeds vaker vertrouwen op IT-serviceproviders om innovatie te stimuleren, het onderscheid met concurrenten te versterken en organisatieoverschrijdende impact te identificeren die verder gaat dan alleen de IT-afdeling.' Daarnaast geeft 81% aan dat ze op zoek zijn naar bewezen ervaring en succes met het afstemmen van bedrijf en IT, voor maximale flexibiliteit.¹

3. IT-services versnellen ROI met AI

Meer dan de helft van de respondenten (53%) zegt dat services hen helpt de AI-implementatie te versnellen, 63% noemde de waarde van gereedheid en hulp voorafgaand aan de implementatie en 64% geeft aan dat ze hulp nodig hebben met data voor AI-gebruiksscenario's.¹

Dit zijn stuk voor stuk kritieke elementen, waarbij data de grootste uitdaging vormen, aangezien 91% van de organisaties uitdagingen ziet bij het identificeren, voorbereiden of gebruiken van data voor AI-gebruiksscenario's.²

Bij veel van de gebruiksscenario's die we bij Dell implementeren, zien we vergelijkbare ROI-kansen voor onze klanten. Technologieservices zijn daar een goed voorbeeld van. We maken bijvoorbeeld gebruik van generatieve AI om onze ondersteuningsmedewerkers te vertellen welke 'volgende beste actie' ze kunnen ondernemen om een probleem op te lossen, waardoor het ze minder tijd en moeite kost om technische ondersteuningscasussen voor klanten op te lossen.

Services ontgrendelen de potentie van AI

Van de initiële strategie tot het aanpassen van de schaal van AI: IT-serviceproviders zoals [Dell kunnen helpen de acceptatie van AI te versnellen en tastbare ROI te stimuleren in bedrijven van elke grootte](#). De toekomst gaat sneller dan ooit; we testen en rijpen de mogelijkheden die agentic AI klanten in de hele onderneming kan bieden. [Ontdek hoe de end-to-end services van Dell uw AI-initiatieven kunnen versnellen](#).

¹ Bron: 'IT Services Are Catalysts For Innovation And Growth', een in opdracht van Dell uitgevoerd onderzoek door Forrester Consulting, maart 2025.

² Bron: Enquête van Dell Technologies onder 750 zakelijke besluitvormers en IT-besluitvormers in de VS, het VK, DE, FR en JP, alle segmenten, februari 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