



AI SERVICES

Od strategii po rozwój: jak usługi IT przekładają się na zwrot z inwestycji w sztuczną inteligencję

Usługi IT umożliwiają firmom osiągnięcie wymiernych korzyści biznesowych dzięki sztucznej inteligencji

Autor: Doug Schmitt

Generatywna sztuczna inteligencja szybko dojrzewa, przechodząc od wstępnych koncepcji do wdrożeń w przedsiębiorstwach. Zmienia działalność biznesową, poprawia doświadczenia klientów i przesuwając granice innowacji. W sercu tej transformacji znajdują się **usługi technologiczne** zaufanych partnerów, którzy specjalizują się w maksymalizacji zwrotu z inwestycji.

Zlecieliśmy firmie Forrester Consulting przeprowadzenie ankiety wśród ponad 500 globalnych decydentów z branży IT na temat ich najważniejszych potrzeb i oczekiwań względem dostawców usług informatycznych. Wyniki badania wskazują, że firmy w coraz większym stopniu zdają się na usługi IT, by za pomocą sztucznej inteligencji osiągać konkretne korzyści dla swojej działalności.

Poniżej przedstawiono trzy wynikające z badania wnioski:

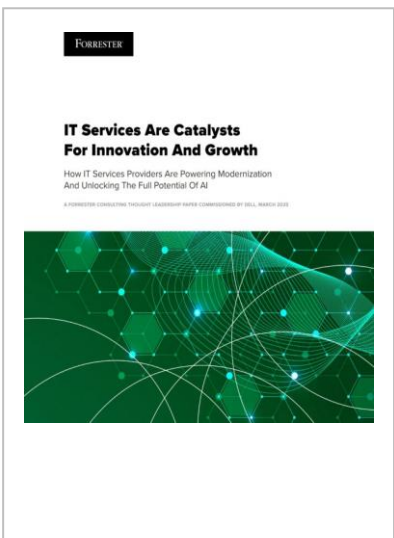
1. Transformacja procedur pod kątem efektywnego wykorzystania i skalowania sztucznej inteligencji

Siedemdziesiąt procent liderów IT uznało, że potrzebuje zewnętrznej wiedzy specjalistycznej, aby móc wprowadzać zmiany w procedurach biznesowych i osiągać przełomowe wyniki biznesowe, zwłaszcza jeśli chodzi o sztuczną inteligencję¹.

To jest naprawdę bardzo ważne. Muszę to z całą mocą podkreślić — zastosowanie sztucznej inteligencji do nieprawidłowych procesów znacznie utrudni zwrot z inwestycji i rozwój.

Około ośmiu lat temu dział usług Dell rozpoczął digitalizację ponad 4000 procesów biznesowych i doskonalenie naszych przepływów pracy. Następnie zautomatyzowaliśmy te procesy przy użyciu zaawansowanych narzędzi do inżynierii procesów i uczenia maszynowego, co pozwoliło nam zobaczyć coś, co nazywam „ścieżką szczęścia”. Oznacza to, że uzyskaliśmy wgląd w to, co dobrze funkcjonowało u klientów, oraz w to, co się działo, gdy tak nie było. W kolejnych latach bardziej zaawansowana sztuczna inteligencja i uczenie maszynowe zostały zastosowane w doradztwie, wdrażaniu, wsparciu, opracowywaniu części serwisowych i profesjonalnych usługach firmy Dell.

Te wczesne lata automatyzacji procesów pozwoliły nam szybko osiągnąć wymierne korzyści biznesowe i rozszerzyć zakres automatyzacji, gdy generatywna sztuczna inteligencja zaczęła się szybko rozwijać w 2023 r. Pomogło nam to zachować elastyczność i wykorzystać ciągłą ewolucję sztucznej inteligencji, w tym [opartych na sztucznej inteligencji agentów](#). Obecnie nadal znacząco doskonalimy wewnętrzne rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji, co pozwala nam szybciej zapewniać klientom wymierne korzyści.



2. Usługi kompleksowe są kluczem do osiągnięcia wyników biznesowych za pomocą sztucznej inteligencji

Wdrażanie sztucznej inteligencji to złożony proces, wymagający czegoś więcej niż tylko zaawansowanego sprzętu czy narzędzi: aż 72% decydentów z branży IT priorytetowo traktuje tych dostawców usług informatycznych, którzy oferują kompleksowe wsparcie w dziedzinie SI¹.

Aby zapewnić sobie stały zwrot z inwestycji, firmy potrzebują kompleksowego wsparcia w zakresie SI na każdym etapie – od strategii, przez analizę zastosowań, przygotowanie danych, wdrożenie, integrację, aż po optymalizację i skalowanie rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji. Korzystanie z fragmentarycznych rozwiązań od wielu różnych dostawców jest wolniejsze, droższe i trudniejsze do skalowania.

Usługi odgrywają kluczową rolę w czerpaniu realnych korzyści biznesowych z technologii sztucznej inteligencji.

Jak wynika z badania, „liderzy coraz częściej polegają na dostawcach usług IT w zakresie stymulowania innowacji, wzmacniania swojej przewagi konkurencyjnej oraz identyfikowania możliwości wpływu na całą organizację, wykraczającego poza tradycyjny obszar działu IT”. Ponadto 81% z nich zadeklarowało, że poszukuje partnerów z udokumentowanym doświadczeniem i sukcesami w integrowaniu strategii biznesowej z infrastrukturą IT w celu osiągnięcia maksymalnej elastyczności operacyjnej¹.

3. Usługi IT przyspieszają zwrot z inwestycji dzięki sztucznej inteligencji

Ponad połowa respondentów (53%) stwierdziła, że wspomniane usługi pomagają przyspieszyć wdrażanie sztucznej inteligencji, 63% wskazało na korzyści płynące ze wsparcia i doradztwa na etapie przygotowań przedwdrożeniowych, a 64% przyznało, że potrzebuje pomocy w zakresie przygotowania i wykorzystania danych na potrzeby konkretnych zastosowań sztucznej inteligencji¹.

Wszystkie te elementy mają kluczowe znaczenie, przy czym dane często stanowią największe wyzwanie, jako że aż 91% organizacji napotyka trudności na etapie identyfikacji, przygotowania lub wykorzystania danych do konkretnych zastosowań sztucznej inteligencji².

Wiele zastosowań, które wdrażamy w Dell, zapewnia naszym klientom podobny zwrot z inwestycji, a usługi technologiczne są tego doskonałym przykładem. Przykładowo, wykorzystujemy generatywną sztuczną inteligencję, aby podpowiadać naszym konsultantom technicznym „kolejny najlepszy krok”, jaki należy podjąć w celu rozwiązania problemu. Skraca to czas i zmniejsza wysiłek potrzebny do obsługi zgłoszeń klientów.

Usługi uwalniają potencjał sztucznej inteligencji

Począwszy od wstępnej strategii, aż po skalowanie rozwiązań SI, dostawcy usług IT, tacy jak [Dell, mogą przyspieszyć wdrażanie sztucznej inteligencji i zapewnić wymierny zwrot z inwestycji firmom dowolnej wielkości](#). Przyszłość zbliża się wielkimi krokami, dlatego testujemy i doskonalimy możliwości, jakie agenci oparci na sztucznej inteligencji mogą zapewnić klientom w skali przedsiębiorstwa. [Dowiedz się, jak kompleksowe usługi firmy Dell mogą przyspieszyć realizację inicjatyw związanych ze sztuczną inteligencją](#).

1 Źródło: „IT Services Are Catalysts For Innovation And Growth”, badanie zleczone przez Forrester Consulting na zlecenie Dell, marzec 2025 r.

2 Źródło: Ankieta przeprowadzona przez firmę Dell Technologies wśród 750 osób decyzyjnych w kwestiach biznesowych i IT w Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii, Niemczech, Francji i Japonii, we wszystkich segmentach, luty 2025 r.



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