



AI SERVICES

Da estratégia à escala: como os serviços de TI impulsionam o ROI da IA

Os serviços de TI capacitam as empresas a obter valor comercial tangível com inteligência artificial

Por [Doug Schmitt](#)

A IA generativa está amadurecendo rapidamente, desde as provas iniciais de conceito até o dimensionamento em toda a empresa. Ela está transformando as operações comerciais, melhorando as experiências dos clientes e ultrapassando os limites da inovação. No centro dessa transformação estão os **serviços de tecnologia** de parceiros confiáveis especializados em maximizar o ROI.

Nós encomendamos à Forrester Consulting uma pesquisa com mais de 500 tomadores de decisões de TI globais sobre suas principais necessidades em relação aos provedores de serviços de TI. O feedback mostra uma maior confiança nos serviços de TI para oferecer valor comercial com IA.

Abaixo estão três insights baseados no estudo:

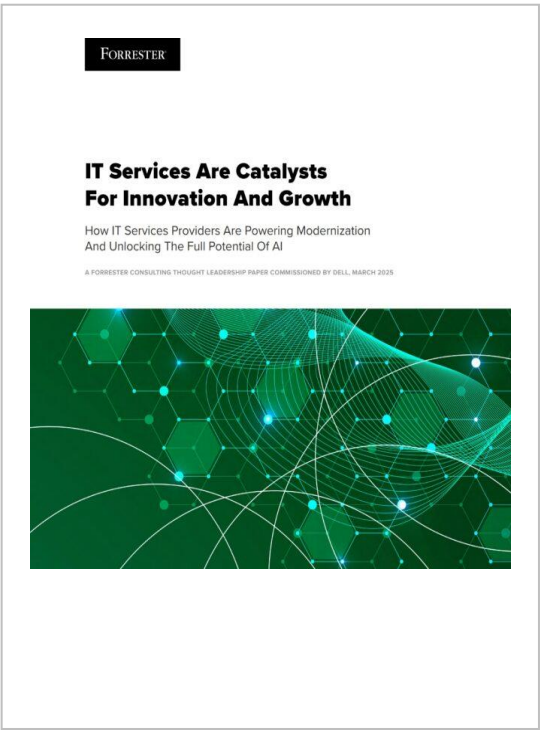
1. Transformar processos para aproveitar e dimensionar a IA com eficiência

Setenta por cento dos líderes de TI indicaram que precisam de especialistas externos para ajudá-los a promover mudanças nos processos de negócios e obter resultados comerciais transformadores, especialmente quando se trata de IA.¹

Isso me marcou muito. Nunca é demais enfatizar: aplicar IA a processos ruins prejudicará muito o ROI e a escala.

Há cerca de oito anos, a organização de Serviços da Dell começou a digitalizar mais de 4.000 processos de negócios e a refinar nossos fluxos de trabalho. Depois, automatizamos esses processos aproveitando ferramentas avançadas de engenharia de processos e aprendizado de máquina, o que nos permitiu ver o que chamei de "caminho feliz". Significa que tínhamos visibilidade quando as coisas funcionavam bem para os clientes, e o que acontecia quando não funcionavam. Nos anos seguintes, a IA e o aprendizado de máquina mais avançados foram aplicados em consultoria, implantação, suporte, peças de serviço e serviços profissionais da Dell.

Esses primeiros anos automatizando os processos nos permitiram gerar rapidamente valor comercial significativo e dimensionar nossa automação quando a IA geradora começou a crescer em 2023. Isso nos ajudou a manter a agilidade e aproveitar a evolução contínua da IA, incluindo a [IA agêntica](#). Hoje, continuamos a melhorar muito os resultados orientados por IA dentro da empresa e isso nos ajuda a acelerar resultados tangíveis para nossos clientes.



2. Os recursos de serviço de ponta a ponta são essenciais para gerar resultados de negócios com IA

A implementação de IA é um processo complexo que requer mais do que hardware ou ferramentas avançadas: 72% dos tomadores de decisões de TI priorizam os provedores de serviços de TI com recursos completos de IA.¹

Para gerar um ROI consistente, as empresas precisam de suporte de IA de ponta a ponta em estratégia, casos de uso, preparação de dados, implementação, integração, otimização e dimensionamento de implementações de IA. As peças de um conjunto fragmentado de provedores de soluções são mais lentas de implementar, mais caras e mais difíceis de dimensionar.

Os serviços são uma parte fundamental da obtenção de valor comercial da tecnologia de IA.

De acordo com o estudo: "Os líderes estão confiando cada vez mais nos provedores de serviços de TI para impulsionar a inovação, fortalecer a diferenciação competitiva e identificar o impacto entre as entre organizações além do departamento de TI." Além disso, 81% disseram que estão buscando experiência e sucesso demonstrados, alinhando negócios e TI para obter o máximo de agilidade.¹

3. Os serviços de TI aceleram o ROI com IA

Mais da metade dos entrevistados (53%) disse que os serviços ajudam a acelerar a implementação de IA, 63% citaram o valor da preparação e orientação pré-implantação, e 64% disseram que precisam de ajuda com dados para casos de uso de IA.¹

Todos esses elementos são críticos, com os dados muitas vezes representando o maior desafio, já que 91% das organizações enfrentam desafios ao identificar, preparar ou usar dados para casos de uso de IA.²

Muitos dos casos de uso que implantamos na Dell apresentam oportunidades semelhantes de ROI para nossos clientes, e os serviços de tecnologia são um ótimo exemplo. Por exemplo, estamos aproveitando a GenAI para dizer aos nossos agentes de suporte a "próxima melhor ação" a ser tomada para resolver um problema, o que reduz o tempo e o esforço necessários para resolver casos de suporte técnico para os clientes.

Os serviços liberam o potencial da IA

Desde a estratégia inicial até o dimensionamento da IA, os provedores de serviços de TI, como a [Dell, podem ajudar a acelerar a adoção da IA e gerar um ROI tangível em todas as empresas de todos os portes](#). O futuro está se movendo mais rápido do que nunca à medida que testamos e amadurecemos os recursos que a IA agêntica pode oferecer aos clientes em toda a empresa. [Explore como os serviços completos da Dell podem acelerar suas iniciativas de IA](#).

1 Fonte: "Os serviços de TI são catalisadores de inovação e crescimento", um estudo comissionado conduzido pela Forrester Consulting em nome da Dell, março de 2025.

2 Fonte: Pesquisa da Dell Technologies com 750 tomadores de decisões de TI e negócios nos EUA, no Reino Unido, na Alemanha, na França e no Japão, todos os segmentos, fevereiro de 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