



AI SERVICES

Från strategi till skala: Så här främjar IT- tjänster avkastning på investering med AI

IT-tjänster ger företag möjlighet att uppnå konkreta affärsvärden med hjälp av artificiell intelligens

Av [Doug Schmitt](#)

Generativ AI utvecklas snabbt från initiala konceptbevis till skalning över hela företaget. Det omvandlar affärsverksamheten, förbättrar kundupplevelsen och tänjer på gränserna för innovation. Kärnan i denna omvandling är **tekniktjänster** från betrodda partner som är specialiserade på att maximera avkastningen på investeringen.

Vi gav Forrester Consulting i uppdrag att undersöka mer än 500 globala IT-beslutsfattare om deras främsta behov från IT-tjänsteleverantörer. Feedbacken visar på ett ökat beroende av IT-tjänster för att leverera affärsvärde med AI.

Nedan följer tre insikter baserade på studien:

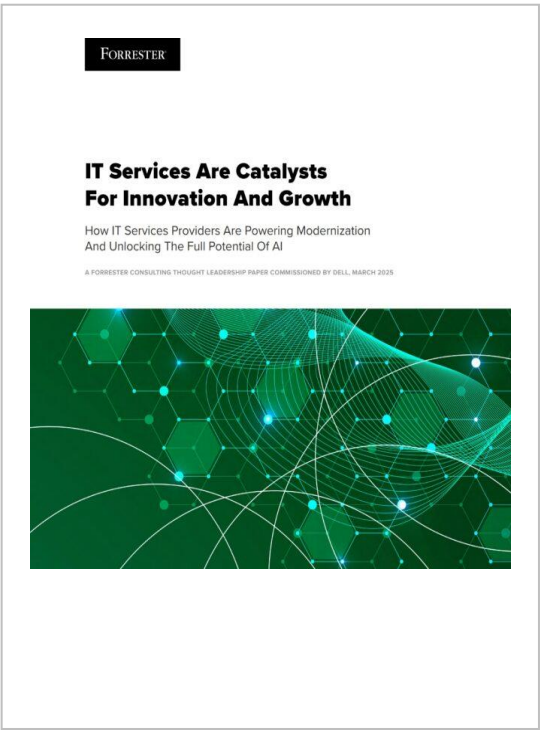
1. Omvandla processer för att effektivt utnyttja och skala AI

70 % av IT-cheferna uppgav att de behöver extern expertis som hjälper dem att driva förändringar i affärsprocessen och uppnå transformativa affärsresultat, särskilt vad gäller AI.¹

Detta träffade mig hårt. Jag kan inte betona detta tillräckligt mycket – att tillämpa AI på dåliga processer kommer i hög grad att hindra avkastningen på investeringen och skalbarheten.

För ungefär åtta år sedan började Dells tjänsteorganisation digitalisera mer än 4 000 affärsprocesser och förfina våra arbetsflöden. Sedan automatiserade vi dessa processer med hjälp av avancerade processtekniker och maskininlärningsverktyg, vilket gjorde att vi kunde se vad jag kallar ”den glada vägen”. Det innebär att vi hade insyn när saker och ting fungerade bra för kunder och vad som hände när det inte gjorde det. Under de följande åren använde vi mer avancerad AI och maskininläring för rådgivning, distribution, support, reservdelar och Dells professionella tjänster.

Tack vare den automatisering av processerna som vi gjorde under de första åren kunde vi snabbt generera betydande affärsvärde och skala vår automatisering när generativ AI tog fart 2023. Det hjälpte oss att hålla oss på tårna och dra nytta av AI:s fortsatta utveckling, inklusive [agentbaserad AI](#). Idag fortsätter vi att förbättra AI-drivna resultat inom företaget avsevärt, vilket hjälper oss att snabbt få konkreta resultat för våra kunder.



2. Heltäckande tjänstefunktioner är avgörande för att generera affärsresultat med AI

AI-implementering är en komplex process som kräver mer än avancerad hårdvara eller verktyg: 72 % av IT-beslutsfattare prioriterar IT-tjänsteleverantörer med heltäckande AI-funktioner.¹

För att driva konsekvent avkastning på investering behöver företag heltäckande AI-support för strategier, användningsfall, dataförberedelse, distribution, integrering, optimering och skalning av AI-implementeringar. Det tar längre tid att implementera olika delar om de kommer från flera olika lösningsleverantörer och det blir även dyrare totalt sett samt svårare att skala upp.

Tjänster är en viktig del av att få affärsvärde från AI-teknik.

Enligt studien ”Leaders are increasingly relying on IT services providers to drive innovation, strengthen competitive differentiation, and identify cross-organizational impact beyond the IT department”. Dessutom sa 81 % att de söker bevisad erfarenhet och framgång genom att anpassa verksamheten och IT för maximal flexibilitet.¹

3. IT-tjänster ökar avkastningen på investeringen med AI

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.

Tjänster frigör potentialen hos AI

IT-tjänsteleverantörer som [Dell kan hjälpa till att påskynda AI-implementeringen och öka den påtagliga avkastningen på investeringar i företag av alla storlekar](#), från den första strategin ända till skalning av AI. Framtiden rör sig snabbare än någonsin när vi testaro och finjusterar de funktioner som agentbaserad AI kan ge till kunder över hela företaget. [Utforska hur Dells heltäckande tjänster kan skynda på dina AI-initiativ](#).

1 Källa: ”IT Services Are Catalysts For Innovation And Growth”, en studie utförd av Forrester Consulting på uppdrag av Dell, mars 2025.

2 Källa: Dell Technologies undersökning bland 750 företags- och IT-beslutsfattare i USA, Storbritannien, Tyskland, Frankrike och Japan, alla segment, 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