



AI SERVICES

从制定战略到规模化应用： IT 服务如何助力实现 AI ROI

IT 服务赋能企业利用人工智能实现切实的商业价值

作者: [Doug Schmitt](#)

生成式 AI 正迅速从最初的概念验证阶段迈向企业级规模化应用。它正在改变业务运营、提升客户体验，并突破创新边界。这场变革的核心是值得信赖的合作伙伴提供的**技术服务**，这些合作伙伴专注于充分提高 ROI。

我们委托 Forrester Consulting 对全球 500 多名 IT 决策者进行了一项问卷调查，以了解他们对 IT 服务提供商的主要需求。得到的反馈表明，企业越来越依赖 IT 服务来通过 AI 实现商业价值。

以下是基于该问卷调查的三点洞察：

1. 实现流程转型，以有效利用 AI 并实现其规模化应用

70% 的 IT 负责人表示，需要外部专业知识来帮助推动业务流程变革并实现变革性业务成果，尤其是在 AI 方面。¹

这一点我深有感触。将 AI 应用于糟糕的流程将严重影响 ROI 和规模化，这一点无需我再多言。

大约八年前，戴尔的服务部门开始对 4,000 多个业务流程进行数字化改造，并完善我们的工作流程。随后，我们利用先进的流程工程和机器学习工具实现了这些流程的自动化，这让我们看到我所说的“理想路径”。也就是说，我们能够清晰洞察哪些环节为客户带来了良好体验，哪些环节出现了问题。在随后几年里，更先进的 AI 和机器学习技术被广泛应用于咨询、部署、支持、维修部件以及戴尔的专业服务领域。

正是早期的这些流程自动化工作，使我们在 2023 年生成式 AI 蓬勃发展时，能够快速创造显著的商业价值并大规模实现自动化。它帮助我们保持敏捷性，并充分利用 AI 的持续发展，包括**代理型 AI**。如今，我们在公司内部继续大幅提升 AI 驱动的成果，这也帮助我们为客户加速实现切实的成效。



2. 端到端服务能力是利用 AI 实现业务成果的关键

AI 实施是一个复杂的过程，需要的不仅仅是先进的硬件或工具：72% 的 IT 决策者优先选择具备端到端 AI 能力的 IT 服务提供商。¹

为了实现持续的 ROI，企业需要在战略、应用场景、数据准备、部署、集成、优化和扩展 AI 实施的整个过程中获得端到端的 AI 支持。来自多家零散解决方案提供商的碎片化组件实施起来更慢、成本更高，也更难扩展。

服务是从 AI 技术中获取商业价值的关键部分。

调查结果表明，“领导层越来越依赖 IT 服务提供商来推动创新，增强竞争优势，并确定除 IT 部门以外的整个组织的影响。”此外，81% 的受访者表示，他们正在寻求确保业务与 IT 协调一致以实现更高敏捷性的成熟经验和成功案例。¹

3. IT 服务利用 AI 加快实现 ROI

超过半数 (53%) 的受访者表示，服务有助于加快 AI 实施，63% 的受访者提到了部署前准备和指导的价值，64% 的受访者表示他们需要针对 AI 应用场景的数据支持。¹

所有这些要素都至关重要，而数据往往是最大的挑战，因为 91% 的组织在为 AI 应用场景识别、准备或使用数据时面临挑战。²

戴尔在内部部署的许多应用场景为客户提供了类似的 ROI 机会，技术服务就是一个很好的例子。例如，我们正在利用生成式 AI 告诉支持客服为解决问题而应采取的“下一步最佳行动”，这减少了解决客户的技术支持案例所需的时间和精力。

服务可释放 AI 的潜力

从最初的战略制定到 AI 规模化应用，像戴尔这样的 IT 服务提供商可以帮助各类规模的企业加速 AI 采用并推动实现切实的 ROI。随着我们不断测试和完善代理型 AI 在企业各个领域为客户带来的能力，未来的发展速度会非常快。[了解戴尔的端到端服务如何加快您的 AI 计划。](#)

¹ 来源：由 Forrester Consulting 代表戴尔进行的委托研究《IT Services Are Catalysts For Innovation And Growth》，2025 年 3 月。

² 来源：Dell Technologies 在 2025 年 2 月对美国、英国、德国、法国和日本各个细分市场的 750 名业务和 IT 决策者进行的问卷调查。



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.