

利用 IT 服务，推动创新和发展

IT 服务提供商如何助力现代化并释放 AI 的全部潜力

FORRESTER CONSULTING 受戴尔委托撰写的思想领导力报告，2025 年 3 月



目录

- 3 执行摘要
- 4 主要调查结果
- 5 IT 服务提供商全程助力 AI 成功之旅
- 9 携手 IT 服务提供商，加速工作场所和数据中心的现代化进程
- 12 与 IT 服务提供商建立战略合作伙伴关系的变革性影响
- 15 关键建议
- 17 附录

项目团队：

[Rachel Baum](#)，
市场影响顾问

[Sarah Brinks](#)，
市场影响高级顾问

相关调查：

Forrester 的[技术架构和交付](#)研究小组

关于 Forrester Consulting

Forrester 提供独立而客观的[基于研究的咨询](#)，旨在帮助企业主管实现关键成果。我们经验丰富的顾问会在我们[以客户为中心的研究](#)助力下，与企业主管合作，以一种独特的合作模式来推进其特定优先事项，这种合作模式可确保实现持久的影响。有关更多信息，请访问 forrester.com/consulting。

© Forrester Research, Inc. 保留所有权利。未经授权，严禁转载。本文信息基于可获得的更好资源。所有观点均反映当时的判断，可能会发生变化。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave 和 Total Economic Impact 是 Forrester Research, Inc. 的商标。所有其他商标均为其各自公司的资产。[E-60323]

执行摘要

自 2018 年以来，Forrester 受戴尔委托，持续追踪 IT 和业务决策者如何通过 IT 服务提供商合作来实现 IT、运营和业务成果。今时今日，领导层特别关注 AI 的变革潜力，认识到其影响不仅限于 IT 领域，而且在提升安全性、简化运营和优化工作流程方面潜力巨大。为了释放 AI 的潜力，领导层希望 IT 服务提供商可以提供专业知识，用于管理和实施这些跨部门的大规模计划。

除此之外，AI 正在彻底改变客户体验，增强销售、支持和服务职能，使企业能够更好地吸引和服务客户。利用 AI，组织可以通过预测性分析来构建个性化转型，并通过自动化支持来更快速地解决问题，从而重新定义组织提供价值的方式。

领导层日益依赖 IT 服务提供商，推动创新，加强竞争差异化，并确定除 IT 部门以外的跨组织影响。除了实现基础架构现代化之外，领导层还希望 IT 服务提供商以 AI 为依托，帮助解决准备、规划、部署、培训和技能发展问题。随着领导层致力于使 AI 与未来的业务目标保持一致，安全性、可扩展性和可持续性也变得至关重要。

曾几何时，IT 服务提供商仅仅作为支持创新的资源，如今他们在战略制定的早期阶段便已积极参与。他们的专业知识不仅能促进创新，而且能推动转型。IT 服务提供商不断巩固自身作为可靠顾问的地位，帮助组织克服挑战、推动创新并实现整个企业的目标。

主要调查结果

IT 和业务决策者希望 IT 服务提供商提供全面的战略和执行指导，尤其是在 AI 方面。72% 的受访者认为，具有端到端功能（包括硬件、软件和服务）的全面 AI 解决方案是重中之重。同样，72% 的受访者寻求具备相关知识的 IT 服务提供商，从战略制定到执行的全过程为其提供指导。

IT 服务提供商作为值得信赖的顾问，协助制定 AI 战略，推动变革，激发创新，并赋能组织员工实现同样的目标。近四分之三 (70%) 的受访者表示，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。同样，69% 的受访者青睐具备相关专业知识的 IT 服务提供商，帮助协调 IT 决策和业务成果。

基础架构、员工还有 AI 的关键考虑因素仍然非安全莫属，但安全也是最大的挑战。对于 70% 的决策者来说，跟上并领先于不断演变的安全威胁是核心关注点。因此，79% 的受访者优先考虑有助于确保安全性、业务连续性和弹性的 IT 服务。

IT 服务提供商在实现技术和流程现代化方面发挥着至关重要的作用。近三分之二 (63%) 的受访者认为，IT 服务提供商可以帮助优化技术、性能、IT 运营和管理。无论是实现数据中心现代化，还是赋能 IT 和终端用户成功打造数字化工作场所，服务都不可或缺，能够应对关键挑战并确保组织面向未来。

IT 服务提供商全程助力 AI 成功之旅

无论是作为一项独立的组织要务，还是作为融入其他组件、技术和部署中的元素，利用 AI 都是 IT 决策者 (ITDM) 的一项重大优先事项。然而，如果 IT 服务提供商缺失，组织将无法在 AI 转型过程中获得指导和解决方案，进而导致无法充分利用 AI 的优势。

受访者明确表示，他们需要 IT 服务提供商的专业知识和经验，助力 IT 与业务协调一致，从而加速推进 AI 的应用进程。受访者指出，他们将 IT 服务提供商视为关键合作伙伴，共同制定全面的 AI 战略，并在部署 AI 解决方案的过程中推荐基础架构和/或平台，同时优先确定需要实施的应用场景。

通过跨组织、跨 IT 部门思考问题，CIO 和其他 IT 决策者能够充分利用 AI 的力量，不仅提升运营效率，还能深化与客户的联系，从而增强品牌忠诚度和客户体验，实现前所未有的差异化竞争优势。

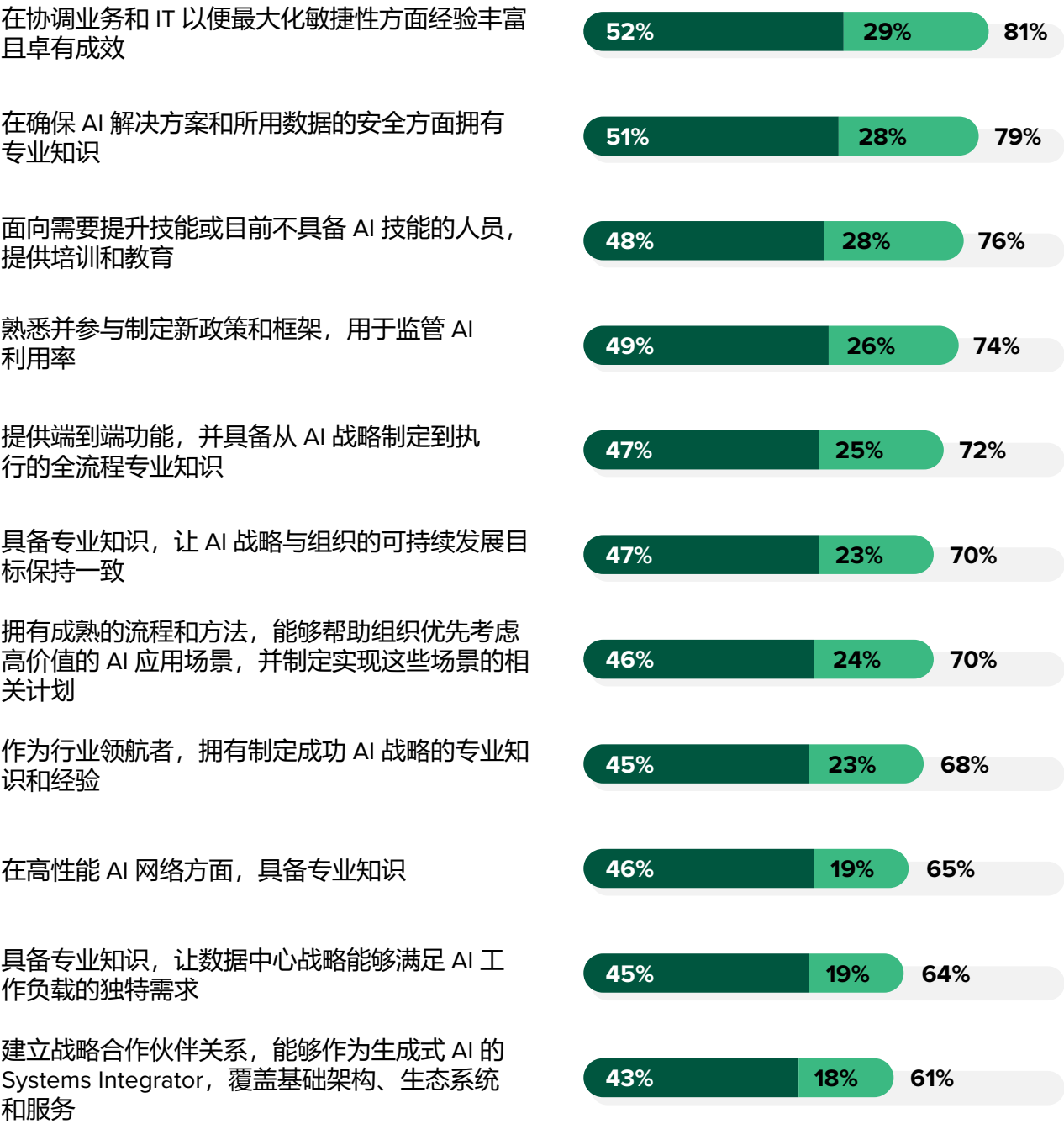
此外，我们发现：

- **受访者希望 IT 服务提供商能够支持整个 AI 采用过程。**近四分之三 (72%) 的受访者表示，他们优先考虑能够提供完整解决方案的服务提供商，这些提供商需具有端到端功能，并拥有从 AI 战略制定到落地执行的全方位专业知识（参见图 1）。在参与调查的决策者中，超过三分之二 (68%) 的受访者希望与在制定成功 AI 战略方面经验丰富的行业先锋合作；同时，70% 的受访者认为，拥有成熟流程和方法的 IT 服务提供商至关重要，这些提供商能够帮助企业优先确定高价值应用场景，并制定实现这些场景的计划，从而确保成功。选择 AI 服务提供商的其他关键考量因素包括：在 AI 和数据安全方面的专业知识 (79%)、提供技能提升和培训计划 (76%)，以及与可持续发展目标保持一致 (70%)。

图 1

AI 服务的主要特性

● 非常重要 ● 极其重要



受访群体: 在 IT 服务、托管服务、AI/生成式 AI 和 IT 咨询领域, 516 名来自世界各地的决策者和有影响力人士。
注意: 未显示全部选项; 由于四舍五入, 各百分比值的总和可能不等于总计。
来源: Forrester 在 2024 年第 3 季度开展的 IT 服务和 AI 调查 [E-60323]

- **在使 AI 战略与整体业务目标保持一致方面，IT 服务提供商发挥着关键作用。**在选择 AI 解决方案的服务提供商时，超过 80% 的受访者表示，提供商在协调业务与 IT 以实现最大化敏捷性方面拥有成功经验，这是一项重要的考量因素。考虑到 AI 的快速发展，大多数受访的决策者 (61%) 表示，他们希望与拥有战略行业合作伙伴关系的 IT 服务提供商合作，这些提供商能够作为 AI 系统集成商，在基础架构、生态系统和服领域提供全方位支持。
- **决策者希望更深入地了解 AI 对其组织的影响。**他们期望 IT 服务提供商能够将当前的知识差距转化为利用 AI 和洞察力的机会。受访者认为，利用 IT 服务提供商提供的基于 AI 的连接技术和自助服务仪表板，将能够实时洞察风险和事件 (64%)；提供与 IT 环境健康和性能相关的切实可行的清晰建议 (61%)；通过自动化提高生产力 (68%)；并提升员工满意度 (63%)。
- **IT 服务提供商可以充当加速器的角色，帮助组织快速高效地推进其战略和目标。**超过半数的受访者 (53%) 表示，IT 服务提供商可以帮助制定详细的实施路线图，包含预期成果以及切实可行的清晰步骤，从而加速 AI 的实施。同样，58% 的受访者强调了短期咨询会议或研讨会的价值，这些会议应聚焦于关键挑战和共同的成功愿景，以推动项目启动；而 63% 的受访者则提到了部署前准备工作的重要性。在确定应用场景后，64% 的受访者表示，他们需要获得帮助，为大型语言模型 (LLM) 所使用的向量数据库进行数据准备工作。同样，56% 的受访者希望在针对特定应用场景优化 LLM 方面获得帮助。此外，受访者提到需要在部署前获得专家指导 (63%) 以及高性能 AI 网络方面的专业知识 (65%)，以确保他们在第一天就拥有完全可运行的基础架构。

一位决策者指出：“
我们的组织需要外部
援助，帮助确定与当
前需求最契合的 AI 应
用场景。”

”

携手 IT 服务提供商，不仅可以加速 AI 战略的实施，还能推动整体现代化进程。技术提供商拥有专业知识，能够为领导层提供符合其预期业务成果的 IT 决策建议 (69%)，并展示出驾驭当今 IT 环境严格需求的经验和规模 (63%)，这对于成功至关重要。

81%



的受访者称，在协调业务和 IT 以便最大化敏捷性方面，希望 IT 服务提供商经验丰富且卓有成效。

携手 IT 服务提供商，加速工作场所和数据中心的现代化进程

除了 AI 集成，决策者还在考虑其他方法，实现组织的现代化，并确保投资的未来可持续性。他们希望 IT 服务提供商提供帮助，确定优先事项并实现这些目标。这项研究得出以下结论：

- **面向未来的工作场所是现代化工作的重要组成部分。**在考虑面向未来的工作场所时，受访者优先考虑的是安全的生产力、协作和以及由 AI 驱动的工作流程。IT 服务提供商可以简化操作系统和 AI PC 的大规模更新周期，同时支持可持续发展目标。他们也希望打造个性化技术采用过程并实现价值最大化，从而简化和自动化 IT 服务，并提升员工的数字化体验 (EX)。71% 的受访者还指出，能够加速员工生产力、提高效率并赋能员工创新和发挥出色的工作水平，这样的服务至关重要。超过半数的受访者 (53%) 表示，通过提供教育类服务加速 IT 团队对新技术的采用，可以帮助应对这些优先事项。
- **基础架构的现代化和优化对于业务的成功至关重要。**受访者希望寻求服务提供商的帮助，实现数据中心运营和环境的现代化，以支持多云和边缘计算。近四分之三 (73%) 的受访者表示，希望与在数据中心运营现代化和优化方面具有丰富经验的 IT 服务提供商合作（参见图 2）。超过半数 (59%) 的受访者还表示，希望提供商帮助组织无缝适应这些变化，同时继续推动数据中心的现代化。关键在于，64% 的受访者表示，希望服务提供商具备专业知识，将数据中心现代化战略与 AI 工作流程的独特需求相结合，进而表明 AI 将有望在其他技术和现代化工作中广泛普及。

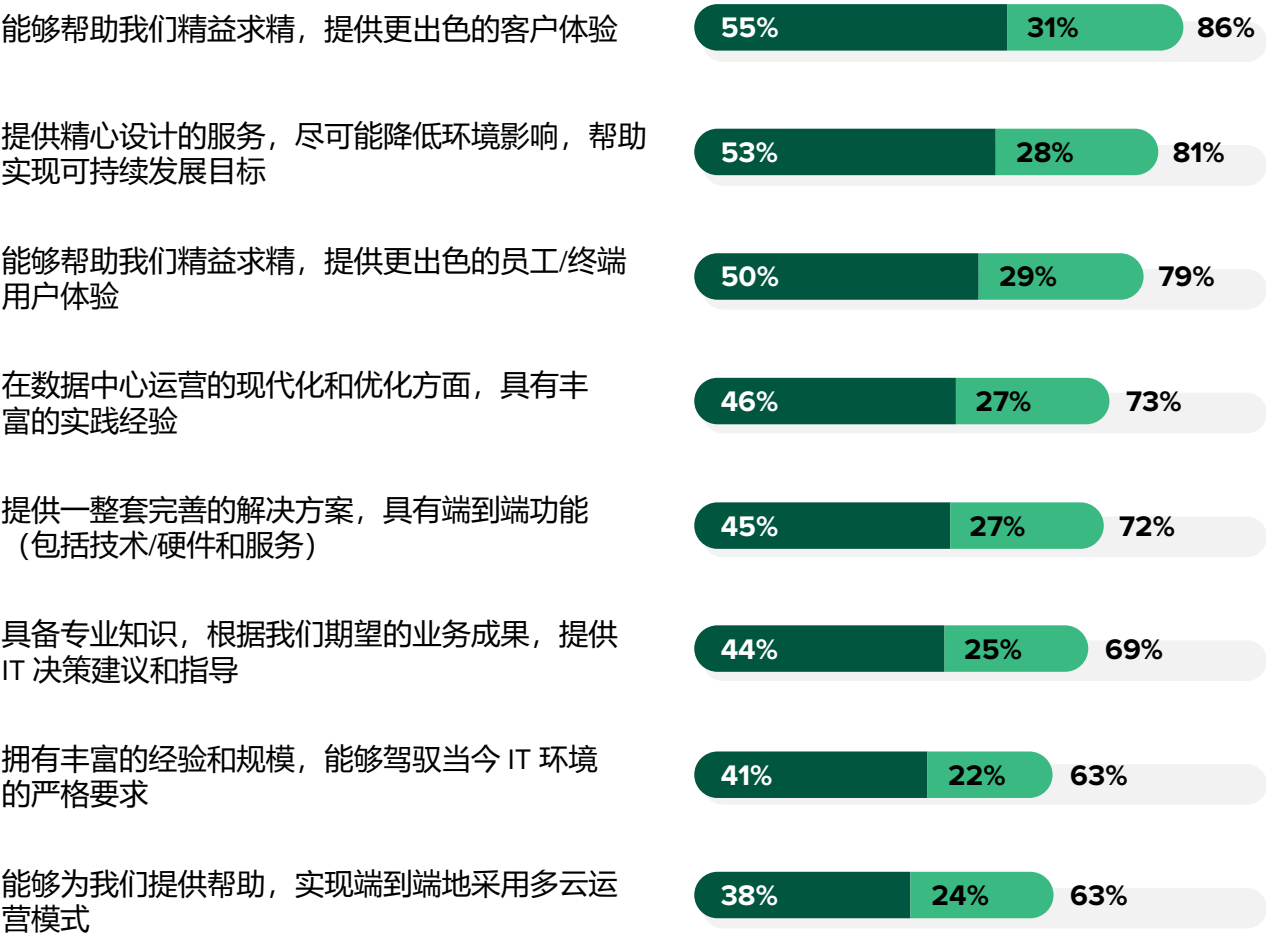
- **决策者采用混合方法与 IT 服务提供商合作。**而受访者与服务提供商合作的程度，则取决于他们的内部专业知识和可用的资源。大多数公司倾向于完全外包或使用混合方法（即与 IT 服务提供商合作，但不是完全外包），而有些人则完全依靠内部资源来推动其计划。总体而言，安全/网络安全解决方案最有可能完全外包。此外，超过 80% 的受访者部分或全部依赖 IT 服务提供商，实施和采用技术（例如，云和 AI 解决方案）。
- **资源和专业知识的不足会拖慢进展的步伐。**近四分之三的受访者表示，组织缺乏足够的资源和技能，无法实施并充分释放技术采购的全部价值。这一反馈在过去几年中保持一致，并逐年略有上升。受访者希望获得帮助，克服优化技术性能方面的限制 (63%)、打破孤岛以将业务和 IT 结合在一起 (58%)，以及简化环境复杂性以腾出更多时间进行创新 (53%)。安全性是重中之重，也是受访者在现代化工作中面临的最大挑战，70% 的受访者表示其组织难以应对不断演变的威胁。日益重要的可持续性也带来了挑战，59% 的受访者表示，建立符合环境责任目标的可持续实践仍然困难重重。
- **IT 服务提供商必须成为技术及战略合作伙伴。**如今，技术不仅影响 IT 目标，还关乎企业的整体期望成果，受访者希望提供商能够帮助实现这些成果。近四分之三的受访者期望提供商具备数据中心现代化方面的技术专长，以及涵盖技术/硬件和服务的端到端功能，而 63% 的受访者希望提供商为其组织的多云运营提供全程支持（参见图 2）。受访者还希望获得的服务有助于实现公司目标，例如，提升客户体验 (CX) 和员工体验 (EX)，

两者分别占比 86% 和 79%。最后，他们寻求战略专业知识，满足可持续发展（占比 81%）和当今 IT 领域（占比 63%）的严苛需求（参见图 2）。换句话说，一家全面发展的企业需要一家全面发展的 IT 服务提供商。

图 2

IT 服务提供商必须展示与业务成果的一致性

● 非常重要 ● 极其重要



受访群体：在 IT 服务、托管服务、AI/生成式 AI 和 IT 咨询领域，516 名来自世界各地的决策者和有影响力人士。
注意：未显示全部选项；由于四舍五入，各百分比值的总和可能不等于总计。
来源：Forrester 在 2024 年第 3 季度开展的 IT 服务和 AI 调查 [E-60323]

与 IT 服务提供商建立战略合作伙伴关系的变革性影响

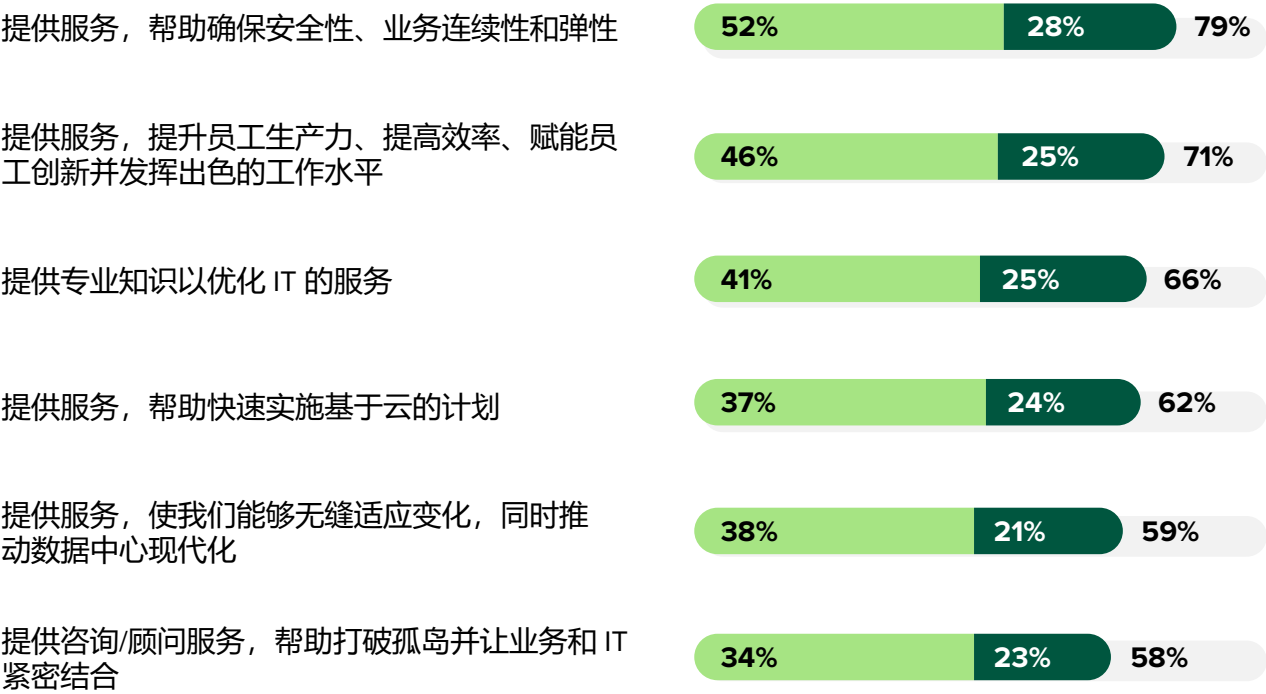
曾几何时，IT 决策者依赖 IT 服务，帮助员工腾出时间以专注于创新；今时今日，IT 服务提供商作为战略合作伙伴，帮助组织从一开始就激发创新。这种转变微妙但意义重大——IT 服务提供商已成为值得信赖的顾问，能够帮助客户实现业务目标，尤其是在 AI 等高级计划上取得成功。那些在战略指导方面展现出经验和成功经验的 IT 服务提供商，现在不仅有机会推动创新，还可以成为触发创新的催化剂。IT 服务提供商必须准备好满足 IT 决策者的高期望。如果他们做到了，他们与客户的战略合作可能会带来变革性的影响。研究发现：

- **在实施和维持业务计划方面，决策者会寻求 IT 服务提供商的帮助。**受访者希望与 IT 服务提供商建立技术和战略合作伙伴关系，这也反映在他们优先考虑的服务类型上。近八成的受访者一致认为，确保服务具有安全性、业务连续性和弹性优势，这是解决当前组织优先事项的重中之重（参见图 3）。为了帮助解决当前在员工体验 (EX) 和员工创新方面的挑战，71% 的受访者寻求服务来加速员工生产力，从而赋能员工创新。为了弥补任何潜在的技能差距，66% 的受访者希望 IT 服务提供商提供专业知识，以便优化 IT。同样，62% 的受访者希望获得服务，助力快速实施基于云的计划。

图 3

在解决首要业务优先事项方面，战略和技术服务不可或缺

● 重要
● 非常重要



受访群体：在 IT 服务、托管服务、AI/生成式 AI 和 IT 咨询领域，516 名来自世界各地的决策者和有影响力人士。
注意：未显示全部选项；由于四舍五入，各百分比值的总和可能不等于总计。
来源：Forrester 在 2024 年第 3 季度开展的 IT 服务和 AI 调查 [E-60323]

- 决策者预期或已经通过专业服务获得丰厚的回报。改善客户体验 (66%)、加速采用新兴技术以实现更快的投资回报率 (59%)、协调技术和业务战略 (57%) 以及优化效率 (55%)，这些是 IT 决策者期望或已经通过专业服务获得的主要回报。我们不禁联想到，有 70% 的受访者表示，需要外部专业知识，帮助推动业务流程变革并实现变革性的业务成果。这些决策者明白专业服务对于实现这些成果的重要性，并随后（或将很快）从中获益。

- **通过 AI 实现工作环境的现代化，可以改善员工体验 (EX) 并推动员工创新。**
近 70% 的受访者表示，尽管工作环境现代化是高度优先事项，但持续满足员工需求和期望仍然很困难。他们指出，IT 服务提供商，尤其是那些提供 AI 功能的提供商，可以帮助改善这些目标。一位决策者表示：“与公司外部的 [IT] 服务提供商开展合作，有助于利用 AI 构建员工技能发展和有效的培训计划。”另一位受访者表示：“[外部合作伙伴可以] 帮助我们应对公司内的文化变革，以推动 AI 的整合。”
- **通过自动化和教育，外部服务和工具将有助于弥补差距。** IT 服务提供商不可或缺，他们能够提供必要的工具和技能，确保 IT 员工在快速变化的技术环境中取得成功。决策者认为，当使用 IT 服务提供商提供的自动化工具和技术时，内部团队可以将更多时间用于创新和战略优先事项 (77%)。为了实现这一目标，近一半的受访者寻求 IT 服务提供商的帮助，识别利用自动化和减少人工工作的机会。同样，56% 的受访者目前或预期通过自我修复自动化提高生产力，这种自动化技术可以自动完成以往需要人工修复和修补的工作。除了让更多任务实现自动化以外，超过四分之三的受访者表示，利用教育类服务为 IT 员工提供培训，可以加速其组织对新技术和新兴技术的采用。

越来越多的 IT 服务提供商正在推动创新，并帮助组织实现其目标。近 60% 的受访者表示，他们的 IT 服务提供商具备所需的专业知识，可以帮助更快地实现技术里程碑，并保持竞争优势。作为值得信赖的顾问，从协调技术和业务战略，到实现敏捷性，再到技术和计划的实际实施和扩展，IT 服务提供商正在帮助组织蓬勃发展。



部署服务的好处与总体目标一致，包括**提高员工工作效率 (63%)**以及**改进系统性能和稳定性 (59%)**。

关键建议

从确定和实施 AI 战略和解决方案，到提高敏捷性和弹性，再到转向更现代和可持续的 IT 环境，业务和 IT 领导层正在与 IT 服务提供商合作，寻求创新和指导。Forrester 在经过深入调查后，给出了如下建议：

承认您无法再通过内部资源满足所有需求。一些组织认为，自动化的增长以及对自给自足和控制的重视将限制 IT 服务提供商的机会，但企业对外部服务的依赖正在增长。不仅招聘和留住必要的技能人员比以往任何时候都更难，而且实现技术和业务优势的时间跨度也比以往任何时候都短。服务能够有助于提高弹性、增强安全性和确保业务连续性，这一点仍然至关重要。但是，客户也希望与 IT 服务提供商合作，以推动变革、引入创新并成为企业的合作伙伴。

认识到 IT 服务提供商在加速 AI 效益方面的作用，这一点尤为重要。IT 服务提供商可以发挥关键作用，使 AI 战略与整体业务目标保持一致，帮助利益相关者了解 AI 对其组织的影响，以及作为加速器更快速有效地实现采用 AI 的优势。这一点尤为重要，因为 AI 技术仍处于起步阶段，其发展本质上具有不可预测性。

认识到现代化的多维度特性。许多组织认为，现代化主要指应用程序现代化，尤其是指适应云原生和日益增长的 AI 原生交付模式。

虽然应用程序现代化是一个重要因素，但数据现代化的作用在某些方面同样重要。此外，基础架构现代化，尤其是以安全的生产力、协作和 AI 驱动的工作流程为重点的工作场所现代化，对于提高员工生产力至关重要。

更新您的监管流程，以推动与 IT 服务提供商实现共创。与 IT 服务提供商建立合作伙伴关系，而不是保持远距离的运作方式，也不是基于惩罚和奖励的对立方式。这需要促进合作以及团队协作，以实现突破性成果。这需要在多个层面进行互动，包括运营、战术和战略层面，并且必须包括高层管理人员的参与。在与 IT 服务提供商合作之初，就要在战略层面规划有意为之的互动，以推动创新。

在外部服务交付中，既要考虑其运营层面，也要关注其转型层面。越来越多的客户希望合作伙伴不仅仅提供服务，还能够推动企业自身的转型。这意味着合作伙伴不仅能够高效交付，还能在共创场景中分享知识并提供组织变革管理，从而为企业客户留下更优化的环境。

附录 A：方法

在这项研究中，Forrester 对 516 名来自世界各地的跨行业 AI、基础架构与运营、云和 IT 领导层进行了在线调查，以评估 IT 服务提供商在其组织的 AI 和数字化转型及现代化之旅中的作用。受访者会收到一份小小的奖励，作为花时间参与调查的答谢礼。这项研究在 2024 年 9 月开始并完成。

附录 B：人员统计信息/数据

地区/国家		公司规模		部门	
北美	30%	250 至 499 名员工	13%	IT	48%
欧洲、中东和非洲	30%	500 至 999 名员工	12%	云	29%
APAC	29%	1,000 至 4,999 名员工	50%	AI 或生成式 AI	12%
巴西	10%	5,000 至 19,999 名员工	13%	基础架构与运营	11%
行业（前 5 名）		20,000 名或更多员工	12%	职务（前五名）	
金融服务和/或保险	14%			Manager	33%
零售	12%			董事	25%
技术和/或技术服务	11%			副总裁	10%
制造与材料	11%			软件开发人员	8%
医疗	7%			云架构师	5%

注意：由于四舍五入，各百分比的总和可能不是 100。

附录 C：补充材料

相关的 FORRESTER 研究

[Forrester 的应用程序现代化和迁移服务购买指南，2024 年](#)，Forrester Research, Inc.，2024 年 7 月 22 日

[生成式 AI、信任和您的服务合作伙伴](#)，Forrester Research, Inc.，2024 年 11 月 4 日

[与 AI 服务提供商一起正确获取 AI](#)，Forrester 博客，2022 年 9 月 13 日

[了解云服务提供商生态系统](#)，Forrester Research, Inc.，2024 年 8 月 6 日



FORRESTER®