



## AI SERVICES

# 從策略到擴充：IT 服務如何提升 AI 投資報酬率

IT 服務可讓企業透過人工智慧實現有形的商業價值

作者：Doug Schmitt

從最初的概念驗證到在整個企業中擴充，生成式 AI 正在迅速成熟。其讓業務營運轉型、改善客戶體驗並推動創新的界限。此轉型的核心是來自可信賴合作夥伴所提供的技術服務，他們均專精於使投資報酬率最大化。

我們委託 Forrester Consulting 調查超過 500 位全球 IT 決策者，瞭解他們對 IT 服務供應商的主要需求。意見回饋顯示，為了透過 AI 實現商業價值，對 IT 服務的依賴與日俱增。

以下是基於該研究的三個深入解析：

## 1. 將流程轉型以有效利用和擴充 AI

百分之七十的 IT 主管表示，他們需要外部專業知識來協助推動業務流程變更，並達成轉型業務的成果，尤其是在 AI 方面。<sup>1</sup>

這讓我徹底醒悟。我要再三強調，將 AI 應用於不良流程將大幅阻礙投資報酬率和擴充。

大約八年前，Dell 的服務組織開始將 4,000 多個業務流程數位化，並改良我們的工作流程。然後，我們利用先進流程工程和機器學習工具，將這些流程自動化，使我們能夠見到我稱之為「快樂之路」的結果。這意味著，客戶業務運作良好以及運作不良時，我們都能有所掌握。在隨後的數年裡，更進階的 AI 和機器學習因此得以應用到諮詢、部署、支援、維修零件和 Dell Professional Services 中。

進行自動化流程的最初那幾年讓我們能快速產生巨大的商業價值，並在生成式 AI 於 2023 年開始蓬勃發展時，擴大我們的自動化規模。它幫助我們保持靈活，並在 AI 的持續演進中佔有優勢，包括代理式 AI。如今，我們繼續大幅改善公司內部的 AI 導向成果，協助我們為客戶加速取得有形的成果。



## 2. 端對端服務功能是運用 AI 產生業務成果的關鍵

AI 實作是一個複雜的流程，需要的不只是先進硬體或工具：72% 的 IT 決策者會優先選擇具備端對端 AI 功能的 IT 服務供應商。<sup>1</sup>

為了達到一致的投資報酬率，企業在策略、使用案例、資料準備、部署、整合、最佳化及擴充 AI 實作中，需要端對端 AI 支援。來自分散的解決方案供應商的零件，實作速度較慢、成本更高且更難擴充。

服務是從 AI 技術獲得商業價值的關鍵部分。

根據該研究，「領導者越來越依賴 IT 服務供應商來推動創新、強化競爭差異化，並找出 IT 部門以外的跨組織影響。」此外，81% 的受訪者表示，他們正在尋求經過證實的經驗和成功結果，以整合業務與 IT，獲得最大的敏捷性。<sup>1</sup>

## 3. IT 服務透過 AI 加速投資報酬率

超過一半的受訪者 (53%) 表示服務有助於加速 AI 實作，63% 的受訪者提到部署前整備度和指引的價值，64% 則表示需要 AI 使用案例的資料協助。<sup>1</sup>

這些元素全都至關重要，且資料往往是其中最大的挑戰，因為 91% 的組織在識別、準備或使用 AI 使用案例的資料時會面臨挑戰。<sup>2</sup>

我們在 Dell 部署的許多使用案例都能為客戶帶來類似的投資報酬率商機，而技術服務便是絕佳範例。例如，我們會利用 GenAI，告知支援專員應採取的「下一個最佳行動」，以解決問題，從而減少為客戶解決技術支援案例所需的時間和精力。

服務可充分發揮 AI 的潛能

從初步策略到擴充 AI，Dell 等 IT 服務供應商可協助加速採用 AI，並為各種規模的企業帶來有形的投資報酬率。隨著我們測試和完善代理式 AI 可為整個企業的客戶帶來的功能，未來的發展速度將更勝以往。[探索 Dell 的端對端服務如何加速您的 AI 計畫](#)。

<sup>1</sup> 資料來源：《IT Services Are Catalysts For Innovation And Growth》(IT 服務是創新與成長的催化推手)，由 Forrester Consulting 代表 Dell 進行的委託研究，2025 年 3 月。

<sup>2</sup> 資料來源：2025 年 2 月 Dell Technologies 對美國、英國、德國、法國和日本所有產業的 750 名業務和 IT 決策者進行的調查。



### 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.