

AI-powered Software Defined Infrastructure Services (SDIS)

Van complexe IT naar meetbare businesswaarde

Executive overview

IT-infrastructuren zijn complexer dan ooit. Organisaties opereren in hybride, multivendor en softwaregedreven omgevingen, terwijl de druk op kostenbeheersing, compliance, security en continuïteit blijft toenemen. Tegelijkertijd groeit de verwachting dat elke IT-investering aantoonbare waarde levert. Met AI-powered Software Defined Infrastructure Services (SDIS) biedt NTT DATA een antwoord op deze realiteit. Het stelt organisaties in staat om complexiteit om te zetten in voorspelbaarheid, controle en meetbare businessresultaten. Waar traditionele IT-support zich primair richt op het draaiend houden van systemen, verschuift SDIS de focus naar wat er echt toe doet: business outcomes. Door de inzet van AI, data-analyse en benchmarking ontstaat een model waarin IT actief bijdraagt aan strategische waardecreatie.

Van SLA naar VLA: sturen op wat ertoe doet

In veel organisaties vormen SLA's nog steeds de basis voor IT-sturing. Ze bieden zekerheid over beschikbaarheid en performance, maar geven beperkt inzicht in de daadwerkelijke businessimpact. SDIS bouwt hierop voort met een gelaagd model waarin drie niveaus elkaar versterken:

SLA – Service Level Agreement blijft de operationele basis en zorgt voor stabiliteit in de dagelijkse IT-operatie. Denk hierbij aan:

- Gegarandeerde performance en beschikbaarheid
- 24x7 multivendor support
- Eén aanspreekpunt en één geïntegreerd platform

Daarboven voegt **ULA – Utilization Level Agreement** een nieuwe dimensie toe. Het gaat hier niet om óf systemen werken, maar hoe ze gebruikt worden. Dit maakt het mogelijk om:

- Transparantie te creëren in asset- en softwaregebruik
- Licenties en resources actief te optimaliseren
- Structureel kosten te verlagen door verspilling te elimineren

De echte verschuiving zit in de derde laag: **VLA – Value Level Agreement**. Hier wordt IT direct gekoppeld aan businessdoelstellingen, bijvoorbeeld door:

- KPI's te verbinden aan productiviteit, security en compliance
- De bijdrage van IT aan strategische doelen meetbaar te maken
- Te sturen op ROI en risicoreductie

Het resultaat is een fundamenteel andere rol van IT: van kostenpost naar waarde-driver.

De kracht van AI binnen SDIS

AI speelt binnen SDIS een cruciale rol, maar altijd met een praktisch doel: betere en snellere besluitvorming. AI Agents analyseren continu data uit verschillende bronnen, waaronder:

- Asset lifecycle en End-of-Life risico's
- Software- en licentiegebruik
- Incidenten, trends en performance
- Benchmarkdata van meer dan 6.000 organisaties

Deze analyses worden niet gepresenteerd als traditionele rapportages, maar als concrete inzichten die direct toepasbaar zijn. Denk bijvoorbeeld aan:

- Het identificeren van ongebruikte of inefficiënt ingezette licenties
- Het signaleren van assets met verhoogde security- of continuïteitsrisico's
- Het optimaliseren of herprioriteren van investeringen
- Het vergelijken van prestaties met die van peers

Dit maakt dat organisaties niet alleen meer inzicht krijgen, maar ook daadwerkelijk sneller kunnen handelen.

Benchmarking als strategisch kompas

Een belangrijk onderdeel van SDIS is het continu bieden van context. Want zonder referentie zegt data weinig. Door benchmarking krijgen organisaties inzicht in hoe zij presteren ten opzichte van vergelijkbare organisaties. Dit wordt concreet gemaakt op gebieden zoals:

- De End-of-Life en supportstatus van assets
- De compliance- en securitypositie per regio of business unit
- Kostenstructuur en resourcebenutting

Deze inzichten helpen om IT-beslissingen:

- Datagedreven te maken
- Onderling vergelijkbaar te maken
- Bestuurlijk beter te onderbouwen

Benchmarking wordt daarmee geen losse analyse, maar een integraal onderdeel van de sturing.

Intelligent license & lifecycle management

Licenties en lifecycle management zijn in veel organisaties onvoldoende zichtbaar, terwijl hier vaak aanzienlijke kosten en risico's zitten. SDIS brengt hier structuur en inzicht in via een multivendor Digital Wallet. Dit maakt het mogelijk om real-time inzicht te krijgen in gebruik en rechten, en tegelijkertijd actief te sturen op optimalisatie. Concreet betekent dit:

- Inzicht in licentiegebruik en entitlement
- Optimalisatie van renewals, enterprise agreements en feature-adoptie

- Vroegtijdige signalering van compliance- en securityrisico's

De impact vertaalt zich direct naar businesswaarde, zoals:

- Lagere licentiekosten
- Minder audit- en compliancerisico's
- Betere budgetvoorspelbaarheid
- Maximale benutting van bestaande IT-investeringen

Outcome-gedreven samenwerking

Naast technologie introduceert SDIS ook een andere manier van samenwerken en sturen. Met een Outcome Success Plan worden strategische doelstellingen vertaald naar concrete KPI's over SLA, ULA en VLA. Tijdens Quarterly Service Reviews wordt vervolgens gekeken naar voortgang, impact en benodigde bijsturing. Dit zorgt voor:

- Continue alignment tussen IT en business
- Transparantie in prestaties en resultaten
- Een dynamische roadmap in plaats van een statisch contract

IT wordt hiermee een integraal onderdeel van de businessstrategie.

Concrete businessimpact

De combinatie van AI, inzicht en governance vertaalt zich in tastbare resultaten. Organisaties die SDIS toepassen realiseren onder andere:

- Verlaging van de Total Cost of Ownership (TCO)
- Minder risico's op het gebied van compliance, security en lifecycle
- Betere en snellere besluitvorming door AI-gedreven inzichten
- Meer voorspelbaarheid en operationele stabiliteit
- Een sterkere positionering van IT als strategisch fundament

Conclusie

AI-powered SDIS markeert een duidelijke verschuiving in IT-dienstverlening. Door multivendor expertise te combineren met AI, data en outcome-gedreven governance ontstaat een model waarin organisaties daadwerkelijk grip krijgen op kosten, risico's en waarde.

Van SLA naar VLA.

Van support naar regie.

Van IT-complexiteit naar businesswaarde.

Volgende stap

De uitdaging ligt voor veel organisaties niet in technologie, maar in inzicht en sturing. SDIS biedt een concrete aanpak om beide te versterken. Een verkennend gesprek helpt om inzicht te krijgen in waar de grootste kansen liggen en hoe IT aantoonbaar meer businesswaarde kan leveren.

NTT DATA