

AI SDI Agents: van IT-ondersteuning naar strategische regie

Door Bjorn Borger, Senior Solution Manager Software & Support Services NTT DATA Nederland

AI toepassen binnen uw infrastructuur is geen experiment meer. Het is een randvoorwaarde om grip te houden op complexiteit, kosten en risico's. Met de introductie van onze **AI SDI Agents** zetten we binnen Software Defined Infrastructure Services (SDIS) een fundamentele stap: weg van handmatig beheer, richting een **intelligente, zelflerende infrastructuur**. Wat mij hierin vooral aanspreekt, is dat deze agents niet "nog een dashboard" toevoegen, maar daadwerkelijk werk uit handen nemen. Ze analyseren continu operationele data, signaleren afwijkingen en vertalen die direct naar concrete aanbevelingen. Taken waar voorheen uren analyse in gingen, gebeuren nu realtime 24/7.

Digitale copiloten, ieder met een duidelijke rol

Binnen SDIS werken we met een groeiend ecosysteem van gespecialiseerde AI-agents. Elk met een eigen focus, maar samen ontworpen om regie te versterken. Zo zorgen **Scheduling- en Supervisor Agents** voor snellere en slimmere incidentafhandeling: tickets worden automatisch geclassificeerd, gerouteerd en bij complexiteit opgeschaald. Wat resulteert in minder wachttijd, hogere betrouwbaarheid.

Feedback- en User Experience Agents kijken verder dan incidenten alleen. Ze analyseren sentiment, gebruik en performance en maken structurele verbeterpunten zichtbaar. Niet op onderbuikgevoel, maar op data. Aan de regiekant ondersteunen agents als de **AI SDM, CSM en TAM** bij service-sturing, lifecycle-beslissingen en value-gesprekken. Ze combineren SLA-data, risico's, kosten en adoptie tot één coherent beeld. Dat maakt gesprekken met klanten inhoudelijker en strategischer. En met de **Licensing Agent** verschuift licentiebeheer van reactief controleren naar continue optimalisatie met directe impact op kosten en compliance.

Waarom dit strategisch relevant is

Wat deze AI-agents samen mogelijk maken, gaat verder dan efficiëntie. Ze vormen een **agentic AI-ecosysteem** waarin infrastructuur voorspelbaar, meetbaar en bestuurbaar wordt.

- snellere en betrouwbaardere incidentoplossing,
- voorspelbaar lifecycle- en risicomanagement,
- betere gebruikerservaring,
- structurele kostenoptimalisatie,
- en minder afhankelijkheid van schaarse IT-specialisten

Maar misschien wel het belangrijkste: IT verschuift van operationele last naar **strategische gesprekspartner**.

Vooruitblik

In combinatie met het SDIS-portal brengen deze AI-agents ons dichterbij infrastructuur die zichzelf begrijpt, verbetert en voorbereidt op wat komt. Niet autonoom om de autonomie, maar intelligent waar het waarde toevoegt. Mijn overtuiging is simpel: **organisaties die nu investeren in AI-gedreven regie, creëren ruimte voor innovatie morgen.** Dat is precies waar SDIS voor staat.

