

SDIS Whitepaper NTT Data Nederland

Van complexe IT naar voorspelbare businesswaarde

AI-powered Software Defined
Infrastructure Services (SDIS)





1. Samenvatting

Organisaties bevinden zich op een kantelpunt waarin IT niet langer uitsluitend een ondersteunende functie vervult, maar een directe bijdrage moet leveren aan strategische bedrijfsdoelstellingen. Tegelijkertijd neemt de complexiteit van IT-landschappen exponentieel toe. Hybride cloud, multivendor ecosystemen en softwaregedreven infrastructuren maken het steeds lastiger om grip te houden op kosten, risico's en performance.

AI-powered Software Defined Infrastructure Services (SDIS) van NTT DATA biedt een antwoord op deze uitdaging. Het combineert AI, data-analyse en multivendor expertise in één geïntegreerd platform dat organisaties in staat stelt om IT te transformeren van een reactieve kostenpost naar een proactieve waarde-driver.

Deze whitepaper beschrijft hoe SDIS-organisaties helpt om complexiteit te reduceren, besluitvorming te versnellen en aantoonbare businesswaarde te realiseren.

2. De realiteit: toenemende complexiteit zonder voldoende sturing

De meeste organisaties herkennen een aantal structurele uitdagingen binnen hun IT-operatie. Deze uitdagingen zijn niet nieuw op zichzelf, maar de schaal, snelheid en onderlinge afhankelijkheid ervan maken dat traditionele beheermodellen steeds minder effectief worden.

Versnipperde infrastructuur

- IT-landschappen zijn in de afgelopen jaren organisch gegroeid en bestaan vandaag de dag uit een complexe mix van on-premise systemen, private en public cloud-oplossingen en een breed scala aan technologiepartners. Deze heterogene omgeving leidt tot fragmentatie van tooling, data en verantwoordelijkheden. Teams werken met verschillende dashboards, processen en definities van succes, waardoor een integraal overzicht ontbreekt. Dit maakt het moeilijk om snel en consistent beslissingen te nemen en vertraagt innovatie.
- **Beperkte transparantie in kosten en gebruik**
In veel organisaties ontbreekt een eenduidig en realtime inzicht in hoe IT-resources daadwerkelijk worden gebruikt. Licenties en hardware worden vaak ingekocht op basis van aannames of historische groei, in plaats van actuele behoefte. Hierdoor ontstaat structurele overcapaciteit of inefficiënt gebruik. Zonder inzicht in de volledige lifecycle van assets en contracten blijven kosten verborgen in silo's, wat leidt tot suboptimale budgetallocatie en gemiste besparingskansen.





- **Toenemende risico's rondom compliance en security**

De combinatie van complexe infrastructuren en beperkte zichtbaarheid vergroot het risico op kwetsbaarheden. End-of-Life hardware en software worden niet altijd tijdig vervangen, terwijl contractdekking en patchmanagement niet overal consistent worden toegepast. Tegelijkertijd nemen externe eisen rondom regelgeving en compliance toe. Dit creëert een situatie waarin organisaties reactief handelen op incidenten, in plaats van proactief risico's te beheersen.

- **Gebrek aan business-alignment**

Traditioneel wordt IT aangestuurd op basis van technische KPI's zoals uptime, responsetijden en ticketafhandeling. Hoewel deze metrics belangrijk blijven, zeggen ze weinig over de daadwerkelijke bijdrage van IT aan bedrijfsdoelstellingen. Hierdoor ontstaat een kloof tussen IT en business: investeringen worden moeilijk te onderbouwen, prioriteiten sluiten niet altijd aan bij strategische doelen en de perceptie van IT blijft die van kostenpost in plaats van waardecreator.

Deze combinatie van factoren leidt tot een fundamenteel probleem: organisaties beschikken wel over data en technologie, maar missen het geïntegreerde inzicht en de sturing om hier daadwerkelijk waarde uit te halen. Het maakt duidelijk dat traditionele IT-modellen, die primair gericht zijn op beheer en beschikbaarheid, niet langer volstaan in een omgeving waarin snelheid, flexibiliteit en businessimpact centraal staan.

Een nieuw paradigma: van Service Level Agreement (SLA) naar Value Level Agreements (VLA)

SDIS introduceert een gelaagd besturingsmodel dat verder gaat dan traditionele SLA's en IT direct koppelt aan businesswaarde.

SLA – stabiliteit en operationele zekerheid

Service Level Agreements blijven de basis voor een stabiele IT-operatie. Binnen SDIS worden deze uitgebreid met AI-ondersteuning:

- **Gegarandeerde beschikbaarheid en performance**

Systemen worden continu gemonitord en

ondersteund om maximale uptime te garanderen, essentieel voor bedrijfskritische processen.

- **Snelle incidentrespons**
Door wereldwijde delivery centers en gestandaardiseerde processen worden kritieke incidenten snel opgepakt en opgelost.
- **AI-gedreven voorspellend onderhoud**
Door de data en AI-Agents te combineren, kunnen potentiële risico's vroegtijdig worden geïdentificeerd en voorkomen.

ULA – optimalisatie van gebruik en kosten

De Utilization Level Agreement voegt een nieuwe dimensie toe: inzicht in hoe IT daadwerkelijk wordt gebruikt.

- **Transparantie in asset- en licentiegebruik**
Organisaties krijgen volledig inzicht in welke resources actief worden gebruikt en waar inefficiënties ontstaan.
- **Kostenoptimalisatie door right-sizing**
Overbodige licenties en ongebruikte capaciteit worden geïdentificeerd en geëlimineerd, wat direct leidt tot lagere kosten.
- **Voorspellende planning**
Op basis van gebruikspatronen kunnen toekomstige behoeften beter worden voorspeld, wat budgettering en investeringsbeslissingen verbetert.

VLA – sturen op businesswaarde

De Value Level Agreement vormt de kern van SDIS en verbindt IT direct met strategische doelstellingen.

- **Koppeling van IT-KPI's aan business outcomes**
IT-prestaties worden vertaald naar impact op productiviteit, klanttevredenheid en omzet.
- **Meetbare ROI van IT-investeringen**
Door inzicht in kosten, gebruik en impact kunnen organisaties de return on investment van IT aantonen en verbeteren.
- **Risicoreductie als strategische KPI**
Security, compliance en lifecycle management worden onderdeel van business governance.

Deze driedelige aanpak transformeert IT van een ondersteunende functie naar

een strategisch stuurinstrument.

AI als versneller van besluitvorming

In een omgeving waarin de hoeveelheid beschikbare IT-data exponentieel groeit, ligt de uitdaging niet langer in het verzamelen van informatie, maar in het effectief benutten ervan. Veel organisaties beschikken over dashboards en rapportages, maar missen het vermogen om deze data tijdig te vertalen naar concrete acties. Hier maakt AI het verschil.

Binnen SDIS fungeert AI als een intelligente laag binnen de IT-operatie, die data niet alleen analyseert, maar ook verrijkt met context en vertaalt naar direct toepasbare inzichten. Hierdoor verschuift de rol van IT van reactief analyseren naar proactief sturen.

- **Continu dataverzameling en analyse**
Data uit assets, licenties, incidenten en performance wordt realtime verzameld en geanalyseerd. Door deze continue stroom van informatie ontstaat een actueel en volledig beeld van de IT-omgeving, waardoor afwijkingen en trends vroegtijdig zichtbaar worden.
- **Context door benchmarking.**
Data krijgt pas betekenis in vergelijking met een referentie. Door prestaties te benchmarken tegen vergelijkbare organisaties en industrie-standaarden, wordt inzichtelijk waar een organisatie voorloopt of juist achterblijft. Dit maakt het mogelijk om gericht te sturen op optimalisatie en innovatie.
- **Concrete aanbevelingen in plaats van rapportages**
In plaats van statische dashboards en historische rapportages levert AI direct toepasbare aanbevelingen. Denk aan het identificeren van optimalisatiekansen, het prioriteren van investeringen of het signaleren van potentiële risico's voordat deze impact hebben op de business.

Het resultaat is een fundamentele versnelling in besluitvorming: organisaties kunnen sneller reageren op veranderingen, beter onderbouwde keuzes maken en IT actief inzetten als stuurmiddel



voor businessresultaten, zowel op operationeel als strategisch niveau.

Eén geïntegreerd platform

Het SDIS Platform vormt de digitale ruggengraat van de dienstverlening.

- **Single pane of glass voor multivendor omgevingen**
Alle relevante data – van assets tot tickets en performance – wordt samengebracht in één overzichtelijk dashboard.
- **Geavanceerde licentie- en assetoptimalisatie**
API-integraties met vendors maken real-time inzicht en optimalisatie mogelijk.
- **Ingebouwde governance en compliance**
Policy engines zorgen ervoor dat organisaties voldoen aan regelgeving en interne standaarden.

Hiermee ontstaat een omgeving waarin IT niet alleen beheerd, maar actief gestuurd wordt.

Outcome Success Plan: van strategie naar executie

Voor veel organisaties ligt de grootste uitdaging niet in technologie, maar in het daadwerkelijk realiseren van waarde uit IT-investeringen. Strategieën zijn helder, maar vertalen zich onvoldoende naar concrete, meetbare resultaten. Het Outcome Success Plan (OSP) adresseert dit door IT structureel te koppelen aan bedrijfsdoelstellingen en financiële impact.

Het OSP fungeert als een governance- en executieraamwerk dat ervoor zorgt dat elke IT-activiteit direct bijdraagt aan waardecreatie, risicobeheersing en operationele efficiëntie.

- **Business-aligned KPI's**
KPI's worden niet langer uitsluitend technisch gedefinieerd, maar expliciet gekoppeld aan business outcomes zoals omzetgroei, kostenreductie, productiviteit en risicoprofiel. Dit maakt de bijdrage van IT transparant en bestuurbaar op directieniveau.
- **Milestone-based roadmap**
Strategische initiatieven worden vertaald naar een gefaseerde roadmap met duidelijke businesscases, prioriteiten en verwachte waarde per fase. Dit maakt investeringen beter onderbouwd en zorgt voor voorspelbare value realization.

Continue monitoring en bijsturing

Door realtime dashboards en periodieke executive reviews ontstaat een closed-loop model waarin prestaties continu worden getoetst aan doelstellingen. Afwijkingen worden vroegtijdig gesignaleerd en bijgestuurd, waardoor risico's worden geminimaliseerd en rendement wordt gemaximaliseerd.

- **Gedeelde verantwoordelijkheid**

IT en business opereren niet langer als

gescheiden domeinen, maar als gezamenlijke stakeholders in waardecreatie. Dit versterkt eigenaarschap, versnelt besluitvorming en zorgt voor betere alignment tussen strategie en uitvoering.

Het resultaat is een fundamentele verschuiving: IT wordt niet langer gezien als kostenpost of ondersteunende functie, maar als een integraal en meetbaar onderdeel van de bedrijfsstrategie en waardecreatie.



3. Meetbare businessimpact

De implementatie van SDIS leidt tot aantoonbare verbeteringen:

- **Significante kostenreductie**
Door optimalisatie van licenties en assets worden structurele besparingen gerealiseerd.
- **Verbeterde productiviteit**
Betere IT-performance en minder verstoringen zorgen voor efficiënter werken.
- **Lagere risico's**
Proactief lifecycle- en securitymanagement vermindert kwetsbaarheden.
- **Snellere besluitvorming**
AI-gedreven inzichten maken het mogelijk om sneller en beter geïnformeerde keuzes te maken.





4. Waarom NTT DATA

NTT DATA combineert wereldwijde schaal met diepgaande technische expertise:

- **Wereldwijde dekking en lokale support**
Met aanwezigheid in meer dan 90 landen en lokale teams biedt NTT DATA consistente en betrouwbare service.
- **Diepgaande multivendor expertise**
Integraties met toonaangevende technologiepartners zorgen voor maximale flexibiliteit.
- **Bewezen track record**
Duizenden klanten wereldwijd vertrouwen op NTT DATA voor hun kritische IT-omgevingen.
- **Sterke focus op innovatie**
Door continue investering in AI, automation en platforms blijft NTT DATA vooroplopen.

5. Conclusie

De toekomst van IT wordt niet bepaald door méér technologie, maar door het vermogen om technologie doelgericht te sturen op waarde. In een landschap waarin complexiteit blijft toenemen, is het verschil tussen koplopers en achterblijvers niet de IT-stack, maar de mate van controle, inzicht en executiekracht.

AI-powered SDIS stelt organisaties in staat om deze stap te maken: van operationeel beheer naar strategische regie, van kostenbeheersing naar waardecreatie.

Met SDIS kunnen organisaties:

- **Complexiteit structureel reduceren**
Door end-to-end inzicht en standaardisatie ontstaat een beheersbare en schaalbare IT-omgeving.
- **Kosten voorspelbaar en aantoonbaar optimaliseren**
Door datagedreven sturing op gebruik, licenties en lifecycle worden verborgen inefficiënties geëlimineerd.
- **Risico's proactief beheersen**
Door continue monitoring en AI-gedreven inzichten worden security-, compliance- en operationele risico's vroegtijdig gemitigeerd.
- **Businesswaarde expliciet en meetbaar maken**
IT-prestaties worden direct gekoppeld aan strategische doelstellingen en financiële impact.

Daarmee markeert SDIS een fundamentele verschuiving in IT-dienstverlening: van reactieve ondersteuning naar voorspellende, outcome-gedreven regie.

Organisaties die deze transitie omarmen, positioneren IT als een strategisch fundament voor groei, innovatie en concurrentievoordeel — en maken van technologie een aantoonbare motor voor businesssucces.

Zet de volgende stap

Organisaties die hun IT willen transformeren naar een strategische waarde-driver, doen er goed aan om hun huidige volwassenheid en kansen te evalueren.

Een eerste verkennend gesprek met uitleg van de dienstverlening biedt direct inzicht in waar de grootste waarde te behalen is.

benelux.nttdata.com

