

## Una receta para una TI flexible sin CAPEX

RelateCare incorpora a los clientes en días, a la vez que duplica la disponibilidad del servicio gracias a Dell Technologies APEX Flex On Demand y al modelo de consumo de TI similar a la nube



### Perfil del cliente



Servicios profesionales | Estados Unidos e Irlanda



“Ahora tenemos casi cinco veces más disponibilidad, el doble de lo que antes... nuestro trabajo con Arkphire y Dell Technologies está dando sus frutos”.

**Jordan Reinhardt**

Director de servicios de información, RelateCare

## Necesidades del negocio

RelateCare desafía constantemente al partner de TI Arkphire para mejorar la entrega de servicios. Para ayudar a la empresa a incorporar clientes más rápido e impulsar el desarrollo de servicios y, al mismo tiempo, garantizar el cumplimiento de los datos de servicios de salud, Arkphire propuso Dell Technologies APEX Flex On Demand.

## Resultados empresariales

- Incorpora a los clientes en días, no en semanas o meses
- Obtiene un modelo de consumo similar a la nube
- Evita la carga de los costos de CAPEX del servidor de 5 años
- Elimina los problemas de cumplimiento de normas
- Escala la TI automáticamente en línea con las necesidades
- Duplica la disponibilidad del sistema hasta llegar a casi el 99,999 %
- Potencia la inteligencia artificial y el aprendizaje automático
- Admite el triple de negocios en los próximos tres años

## Resumen de soluciones

- [Dell Technologies APEX Flex on Demand](#)
- [Dell EMC VxRail](#)

RelateCare es una empresa conjunta entre Cleveland Clinic en EE. UU. y Rigneydolphin en Irlanda. Combina la experiencia en servicios de salud de Cleveland Clinic y la experiencia de Rigneydolphin en la administración del centro de contacto para proporcionar servicios de comunicación con los pacientes a hospitales de todo el mundo, incluidos tres de los 10 principales en EE. UU.

Las soluciones RelateCare incluyen programas de bienestar en los que los médicos calificados se comunican con los pacientes del hospital recientemente liberados. También incluyen triage de enfermeros 24x7, lo que permite a los pacientes hablar con enfermeros registrados. En todos los casos, las soluciones se basan en consultas de clientes para abordar requisitos específicos.

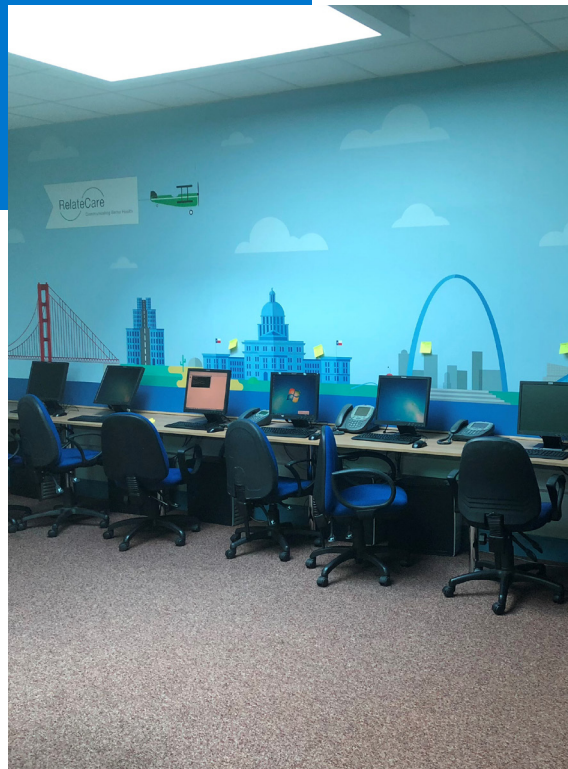
## La necesidad de velocidad y cumplimiento

La tecnología desempeña un papel crucial en cada solución de RelateCare. “Nos da una ventaja en un mercado altamente competitivo”, dice Jordan Reinhardt, director de servicios de información en RelateCare. “Creemos en el poder de la tecnología para mejorar los servicios de salud e invertimos alrededor del 7 % de nuestros ingresos totales en ella, mientras que el promedio en toda nuestra industria no es más del 5 %”.

Al preguntar por qué la tecnología es tan importante, la respuesta de Reinhardt es concisa. “La TI nos permite responder a las oportunidades con mayor rapidez y encontrar nuevas formas de ofrecer más valor a los clientes”, señala. Sin embargo, eso no significa que RelateCare simplemente busque la tecnología más potente disponible. “Los datos relacionados con los servicios de salud están altamente regulados. Por lo tanto, el cumplimiento, la seguridad y la estabilidad deben ser sus consideraciones principales al diseñar la TI detrás de un servicio”, explica.

## Cuando un partner es una extensión de su equipo

RelateCare puede crear soluciones rápidamente y, al mismo tiempo, cumplir con los requisitos normativos trabajando con el socio de TI Arkphire. Reinhardt dice: “Vemos a Arkphire como parte de nuestro equipo de TI. Compartimos la misma filosofía en torno a proporcionar soluciones, no simplemente servicios y productos”. El partner, que es un experto en Dell Technologies, ha brindado soporte a RelateCare desde su lanzamiento. “Arkphire comprende los servicios de salud y conoce las presiones que tenemos sobre nosotros. La TI proporciona soluciones que agregan valor a nuestra empresa”, comenta Reinhardt.



“Incorporábamos clientes en tres o cuatro semanas. Pero ahora lo hacemos en un par de días con nuestra solución de Dell Technologies a través de Arkphire”.

**Jordan Reinhardt**

Director de servicios de información,  
RelateCare

## Flexibilidad sin preocupaciones por la seguridad

Con esta información valiosa, Arkphire propuso Dell Technologies APEX Flex on Demand para ayudar a transformar las funcionalidades de TI de RelateCare. Históricamente, la empresa compró servidores, almacenamiento y soluciones de redes. “Cuando llegó un nuevo cliente, adquirimos el hardware de Dell Technologies y Arkphire lo implementaría y administraría”, dice Reinhardt. Este proceso parecía largo en comparación con las nuevas ofertas de TI basadas en la nube sin ciclos de adquisición y modelos de financiamiento de pago en función del uso. Sin embargo, la nube no era una opción para RelateCare. Incluso si la plataforma de nube fuera compatible, la cantidad de conversaciones con los clientes para asegurarles esto habría retrasado la incorporación y agregado a los costos de la empresa.

## Evita la carga de los costos de CAPEX de hardware

La belleza de APEX Flex On Demand a través de Dell Financial Services fue que le proporcionó a RelateCare un modelo de consumo de TI de estilo nube y, al mismo tiempo, garantiza que los datos permanezcan en las instalaciones. Arkphire implementó los dispositivos Dell EMC VxRail de infraestructura hiperconvergente más recientes en su centro de datos para prestar servicios a los clientes de RelateCare. APEX Flex On Demand permitió a RelateCare incorporarse rápidamente, utilizando nodos VxRail posicionados previa y altamente rentables para manejar el crecimiento, así como los incrementos repentinos en las cargas de trabajo. La solución creó un buffer para esos incrementos repentinos, con RelateCare pagando solo cuando se utilizó el buffer. Reinhardt dice: “Nos permitiría lograr mucho sin tener la carga financiera de pagar por 5 años de equipos de servidor en una sola instancia”.

## Clientes incorporados en días, no semanas o meses

A pesar de que RelateCare podría incorporar a los clientes relativamente rápido antes, ahora es mucho más rápido. “Incorporábamos clientes en tres o cuatro semanas”, dice Reinhardt. “Pero ahora lo hacemos en un par de días con nuestra solución de Dell Technologies a través de Arkphire”. En ese tiempo, el equipo de TI de RelateCare puede activar los servidores virtualizados, asignar las redes y el almacenamiento y comenzar el trabajo de integración con los propios sistemas de un cliente. “Somos tan flexibles y rentables como cualquier solución de nube, pero sin las preocupaciones por la residencia de datos”, agrega Reinhardt.

## Duplicación de la disponibilidad del sistema: logra cerca del 99,999 %

Además de obtener mayor agilidad, RelateCare ha sido capaz de mejorar el nivel de servicio a sus clientes. La empresa mide el rendimiento no solo por el tiempo de actividad del sistema, sino también por la disponibilidad del servicio. “Nuestros sistemas podrían estar disponibles, pero nuestros servicios están offline”, explica Reinhardt, “por lo que la disponibilidad de servicios es un mejor indicador para nosotros”. Esta cifra ha aumentado constantemente con el apoyo de Arkphire y Dell Technologies. “Ahora tenemos casi cinco veces más disponibilidad, el doble de lo que antes era. Esa es una gran noticia para nuestros clientes, pero es realmente satisfactorio para nosotros como equipo de TI porque demuestra que nuestro trabajo con Arkphire y Dell Technologies está dando sus frutos”, dice Reinhardt.



“Tenemos un gran equipo detrás de nosotros con Arkphire y Dell Technologies. Constantemente desafiamos a ambos para que nos ayuden a mejorar nuestra TI y nunca nos han decepcionado”.

**Jordan Reinhardt**

Director de servicios de información,  
RelateCare



“Con APEX Flex On Demand somos tan flexibles y rentables como cualquier solución de nube, pero sin las preocupaciones con respecto a dónde residen los datos”.

**Jordan Reinhardt**

Director de servicios de información,  
RelateCare

## Adición de tecnología de IA y ML a la combinación

Hoy en día, RelateCare está desarrollando nuevos servicios mediante la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático (ML). Un ejemplo son los chatbots que utilizan el procesamiento del lenguaje natural, una forma de IA, para ofrecer servicios de centro de contacto. Los chatbots responden preguntas directas y de alta frecuencia, lo que libera a los agentes humanos para abordar consultas más complejas. RelateCare también vincula chatbots con la automatización robótica de procesos, lo que les permite completar tareas simples para liberar aún más tiempo. Agrega Reinhardt: “Nuestras operaciones generan una gran cantidad de información que es increíblemente útil para nuestros clientes. Al conectar los puntos mediante IA y ML, podemos brindarles información valiosa para aumentar la participación y la entrega de servicios”.

## La luz verde para triplicar tamaño del negocio

En los próximos tres años, RelateCare espera triplicar su tamaño a medida que aumenta la cantidad de servicios para los clientes. Y la administración de ese crecimiento, que verá crecer la cantidad de empleados a alrededor de 2000, será clave. Los sistemas de TI deberán escalar sin pérdida de rendimiento y mantenerse disponibles las 24 horas. Del mismo modo, la administración de sistema tendrá que seguir siendo eficiente para evitar el aumento de los costos. Dice Reinhardt: “Tenemos un gran equipo detrás de nosotros con Arkphire y Dell Technologies. Constantemente desafiamos a ambos para que nos ayuden a mejorar nuestra TI y nunca nos han decepcionado”.

Obtenga más información Sobre las soluciones de Dell Technologies.

Comuníquese con un experto de soluciones de Dell Technologies.

**DELL** Technologies

Conéctese en las redes sociales

