

La formule d'une infrastructure IT flexible sans CAPEX

RelateCare permet d'intégrer les clients en quelques jours tout en doublant la disponibilité des services à l'aide de Dell Technologies APEX Flex On Demand et d'un modèle de consommation informatique de type Cloud



Profil client



Services professionnels | États-Unis et Irlande



« Nous avons doublé la disponibilité.
Notre travail avec Arkphire et
Dell Technologies paie. »

Jordan Reinhardt

Directeur des services d'information, RelateCare

Besoins de l'entreprise

RelateCare met constamment au défi son partenaire IT Arkphire d'améliorer la prestation de services. Pour aider l'entreprise à intégrer les clients plus rapidement et à stimuler le développement des services tout en garantissant la conformité des données des services de santé, Arkphire a proposé la solution Dell Technologies APEX Flex On Demand.

Résultats commerciaux

- Intégration des clients en quelques jours, et non en plusieurs semaines ou mois
- Obtention d'un modèle de consommation de type Cloud
- Prévention de la charge des coûts CAPEX pour les serveurs de 5 ans
- Suppression des problèmes de conformité
- Évolution automatique de l'IT en fonction des besoins
- Disponibilité du système doublée de près de 99,999 %
- Alimentation des solutions d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique
- Prise en charge de l'activité qui se multipliera par trois au cours des trois prochaines années

Solutions en bref

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

RelateCare est une coentreprise du centre Cleveland Clinic aux États-Unis et de Rigneydolphin en Irlande. Elle combine l'expertise médicale du centre Cleveland Clinic et l'expérience de Rigneydolphin en matière de gestion des centres de contacts pour fournir des services de communication des patients aux hôpitaux du monde entier, dont trois des dix premiers hôpitaux des États-Unis.

Les solutions RelateCare proposent des programmes de bien-être pour lesquels des cliniciens qualifiés contactent des patients récemment sortis de l'hôpital. Elles comprennent également l'organisation des infirmières 24x7, ce qui permet aux patients de s'adresser aux infirmières agréées. Dans tous les cas, les solutions sont basées sur des consultations client pour répondre à des exigences spécifiques.

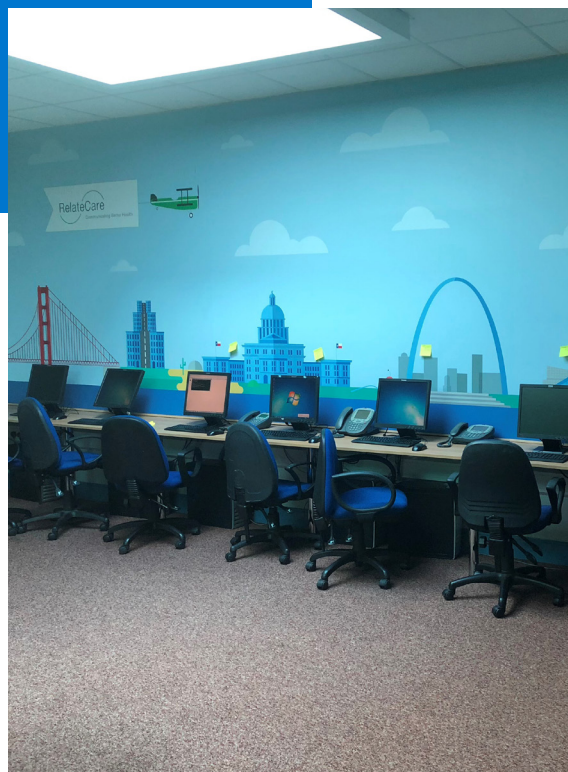
Un besoin de rapidité et de conformité

La technologie joue un rôle crucial dans chaque solution RelateCare. « Cela nous donne un avantage sur un marché hautement concurrentiel », explique Jordan Reinhardt, directeur des services d'information chez RelateCare. « Nous croyons en la puissance de la technologie pour améliorer les soins de santé, et nous investissons environ 7 % de notre chiffre d'affaires total dans cette dernière, alors que la moyenne dans notre secteur ne dépasse pas les 5 % . »

La réponse de Reinhardt sur l'importance de la technologie est succincte. « L'IT nous permet de répondre plus rapidement aux opportunités et de trouver de nouvelles façons de valoriser davantage les clients », déclare-t-il. Cela ne signifie pas pour autant que RelateCare recherche simplement la technologie la plus puissante disponible. « Les données liées au secteur de la santé sont fortement contrôlées. Par conséquent, la conformité, la sécurité et la stabilité sont les principaux aspects à prendre en compte lors de la conception de l'infrastructure IT derrière un service », explique-t-il.

Lorsqu'un partenaire est une extension de votre équipe

RelateCare peut créer des solutions rapidement tout en respectant les exigences réglementaires en collaborant avec Arkphire, un partenaire IT. Selon Reinhardt, « Arkphire fait partie de notre équipe informatique. Nous partageons la même philosophie en matière d'offre de solutions, pas seulement en matière de services et de produits. » Le partenaire, expert dans les solutions Dell Technologies, a pris en charge RelateCare depuis son lancement. « Arkphire comprend les soins de santé et connaît les pressions que nous subissons. L'IT fournit des solutions qui apportent de la valeur ajoutée à notre entreprise », commente Reinhardt.



« Le délai d'intégration des clients était de trois à quatre semaines. Mais nous avons réduit ce délai à quelques jours avec notre solution Dell Technologies via Arkphire. »

Jordan Reinhardt

Directeur des services d'information,
RelateCare

Flexibilité sans souci de sécurité

Avec ces informations, Arkphire a proposé la solution Dell Technologies APEX Flex On Demand pour aider à transformer les fonctionnalités IT de RelateCare. Historiquement, l'entreprise achetait des serveurs, des solutions de stockage et de gestion de réseau. « Lorsqu'un nouveau client arrivait, nous achetions le matériel auprès de Dell Technologies et Arkphire le déployait et le gérait pour nous », explique M. Reinhardt. Ce processus semblait long par rapport aux nouvelles offres IT basées sur le Cloud, avec des cycles d'approvisionnement nuls et des modèles de financement avec paiement à l'utilisation. Cependant, le Cloud n'était pas envisageable pour RelateCare. Même si la plate-forme Cloud était conforme, le nombre de conversations pour rassurer les clients aurait retardé l'intégration et augmenté les coûts pour l'entreprise.

Éviter la charge les coûts CAPEX de l'équipement

L'intérêt de la solution APEX Flex On Demand via Dell Financial Services est qu'elle a fourni à RelateCare un modèle de consommation informatique de type Cloud, tout en garantissant que les données demeurent sur site. Arkphire a déployé les dernières appliances d'infrastructure hyperconvergée Dell EMC VxRail dans son datacenter pour répondre aux besoins des clients RelateCare. APEX Flex On Demand a permis à RelateCare de lancer rapidement l'infrastructure, à l'aide de nœuds VxRail pré-positionnés et hautement économiques pour gérer la croissance, ainsi que les pics soudains des charges applicatives. La solution a mis en place une mémoire tampon pour ces pics, et RelateCare ne paie que lorsque la capacité tampon est utilisée. Selon M. Reinhardt : « cette solution nous permet d'accomplir beaucoup de choses sans de devoir payer pour 5 ans d'équipement serveur en une seule fois. »

Les clients intégrés en quelques jours, pas en plusieurs semaines ou mois

Même si RelateCare pouvait intégrer les clients relativement vite auparavant, l'intégration est aujourd'hui beaucoup plus rapide. « Le délai d'intégration des clients était de trois à quatre semaines », explique M. Reinhardt. « Mais nous avons réduit ce délai à quelques jours avec notre solution Dell Technologies via Arkphire. » Pendant ce temps, l'équipe IT de RelateCare peut faire tourner les serveurs virtualisés, allouer la mise en réseau et le stockage et commencer le travail d'intégration avec les propres systèmes d'un client. « Nous sommes aussi flexibles et rentables que n'importe quelle solution Cloud, mais sans les préoccupations en matière de résidence des données », ajoute Reinhardt.

Disponibilité du système doublée : de près de 99,999 %

En plus de gagner en agilité, RelateCare a été en mesure d'améliorer le niveau de service pour ses clients. L'entreprise mesure les performances en fonction non seulement du temps d'activité du système, mais également de la disponibilité des services. « Nos systèmes peuvent être disponibles, mais nos services sont hors ligne », explique Reinhardt. « Donc la disponibilité des services est un meilleur indicateur pour nous. » Ce chiffre ne cesse d'augmenter avec le support d'Arkphire et de Dell Technologies. « Nous avons doublé la disponibilité. C'est une excellente nouvelle pour nos clients et c'est très satisfaisant pour nous en tant qu'équipe informatique, car cela montre que notre travail avec Arkphire et Dell Technologies porte ses fruits », explique M. Reinhardt.



« Nous avons une excellente équipe derrière nous avec Arkphire et Dell Technologies. Nous mettons constamment au défi nos deux partenaires afin d'améliorer notre infrastructure IT, et ils ne nous ont jamais laissés tomber. »

Jordan Reinhardt

Directeur des services d'information,
RelateCare



« Avec APEX Flex On Demand, nous sommes aussi flexibles et rentables qu'avec une solution Cloud, mais sans les inquiétudes associées à la résidence des données. »

Jordan Reinhardt

Directeur des services d'information,
RelateCare

Ajout de technologies d'IA et de ML à la solution

Aujourd'hui, RelateCare développe de nouveaux services à l'aide de l'intelligence artificielle (IA) et de l'apprentissage automatique (ML). Les chatbots, qui utilisent le traitement du langage naturel, une forme d'IA, pour fournir des services de centre de contact, en sont un exemple. Les chatbots répondent à des questions simples et à haute fréquence, ce qui permet aux agents humains de répondre à des requêtes plus complexes. RelateCare associe également les chatbots à l'automatisation des processus robotiques, afin d'effectuer des tâches simples pour libérer encore plus de temps. « Nos opérations génèrent beaucoup d'informations extrêmement utiles à nos clients. En reliant les points à l'aide de l'IA et de l'apprentissage automatique, nous pouvons leur fournir des informations pour stimuler l'engagement et la prestation de services », ajoute Reinhardt.

Possibilité de tripler la taille de l'entreprise

Au cours des trois prochaines années, RelateCare prévoit de tripler sa taille à mesure qu'elle augmentera le nombre de services pour les clients. Et la gestion de cette croissance, qui permettra d'atteindre environ 2 000 collaborateurs, sera essentielle. Les systèmes IT devront évoluer sans perte de performances et rester disponibles 24 h/24. De même, la gestion des systèmes devra rester efficace pour éviter d'augmenter les coûts. Selon Reinhardt, « nous avons une excellente équipe derrière nous avec Arkphire et Dell Technologies. Nous mettons constamment au défi nos deux partenaires afin d'améliorer notre infrastructure IT, et ils ne nous ont jamais laissés tomber. »

En savoir plus sur les solutions Dell Technologies.

Contactez un expert en solutions Dell Technologies.

DELL Technologies

Suivez-nous sur les réseaux sociaux

