

CapEx 없이 IT 유연성을 극대화할 수 있는 처방

RelateCare는 Dell Technologies APEX Flex On Demand와 클라우드 같은 IT 소비 모델 덕분에 서비스 가용성을 두 배로 늘리면서 며칠 만에 고객을 온보딩하고 있습니다.



고객 프로파일



전문 서비스 | 미국 및 아일랜드



"현재 가용성이 거의 99.999%입니다. 과거보다 두 배 더 향상된 셈입니다. Arkphire 그리고 Dell Technologies와의 협력이 결실을 거두고 있습니다."

Jordan Reinhardt

RelateCare 정보 서비스 부문 책임자

비즈니스 요구 사항

RelateCare는 IT 파트너인 Arkphire와 함께 서비스 제공을 개선하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. Arkphire는 의료 데이터의 규정 준수를 보장하면서 고객의 신속한 온보딩을 돕고 서비스 개발을 촉진하도록 Dell Technologies APEX Flex On Demand를 제안했습니다.

비즈니스 성과

- 몇 주 또는 몇 개월이 아니라 며칠 만에 고객 온보딩
- 클라우드와 같은 소비 모델 활용
- 5년 동안 발생하는 서버 CapEx 비용 부담 해소
- 규정 준수 문제 해결
- 필요에 따라 자동으로 IT 확장
- 시스템 가용성을 두 배 향상시켜 거의 99.999% 달성
- 인공 지능 및 머신 러닝 솔루션 지원
- 향후 3년간 세 배의 비즈니스 성장 지원

솔루션 요약

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

RelateCare는 미국의 Cleveland Clinic과 아일랜드 Rigneydolphin의 합작 회사입니다. Cleveland Clinic의 의료 전문 지식과 Rigneydolphin의 고객 센터 관리 경험을 결합하여 미국 상위 10개 의료 기관 중 3개를 비롯하여 전 세계 병원에 환자 커뮤니케이션 서비스를 제공합니다.

RelateCare의 솔루션은 적격 임상가가 최근 퇴원한 병원 환자에게 연락하는 건강 프로그램을 제공합니다. 또한 연중무휴 24시간 간호사의 환자 분류 서비스도 제공하므로 환자는 전문 간호사와 상담할 수 있습니다. 이 솔루션은 항상 고객과의 상담을 바탕으로 구체적인 요구 사항을 해결합니다.

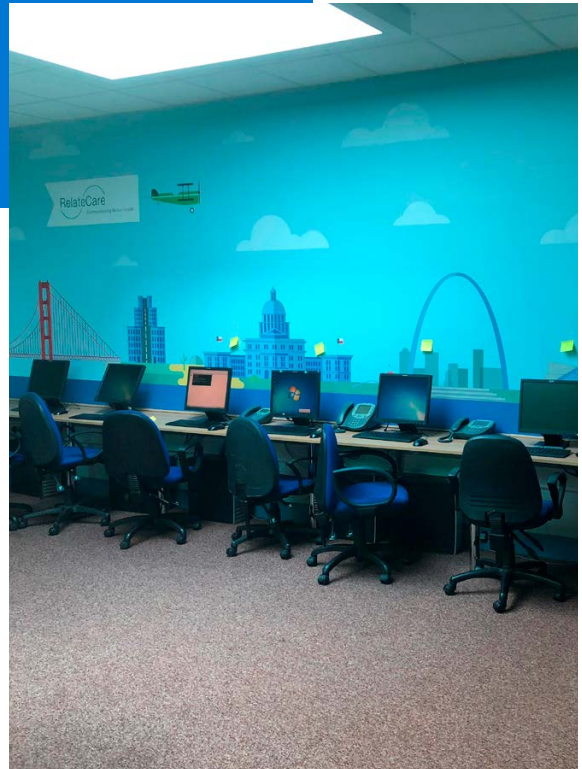
속도 향상과 규정 준수의 필요성

기술은 RelateCare의 모든 솔루션에서 중대한 역할을 합니다. "기술 덕분에 우리는 경쟁이 심한 시장에서 경쟁 우위를 확보할 수 있습니다"라고 RelateCare의 정보 서비스 부문 책임자인 Jordan Reinhardt 씨가 말했습니다. "우리는 기술을 통해 의료 서비스를 개선할 수 있다고 생각합니다. 그래서 총 매출의 약 7%를 기술에 투자합니다. 이 업계의 평균 투자율은 5% 이하인데 말이죠."

기술이 왜 중요하냐는 질문에 Reinhardt 씨는 간단명료하게 답했습니다. "IT를 활용하여 기회에 더 빠르게 대응하고 고객에게 더 큰 가치를 제공할 새로운 방법을 찾을 수 있기 때문입니다"라고 말했습니다. 그렇다고 해서 RelateCare가 시중에서 가장 강력한 기술만을 찾는 것은 아닙니다. "의료 관련 데이터는 엄격한 규제를 받습니다. 따라서 서비스를 뒷받침하는 IT를 설계할 때 규정 준수, 보안, 안정성을 주된 고려 사항으로 삼아야 합니다"라고 Reinhardt 씨는 설명했습니다.

팀의 일부가 되는 파트너

RelateCare는 IT 파트너인 Arkphire와의 협력을 통해 규제 요건을 충족하면서 솔루션을 신속하게 구축할 수 있습니다. "우리는 Arkphire를 우리 IT 팀의 일부로 여깁니다. 우리는 단순히 서비스와 제품을 넘어서 솔루션 제공과 관련하여 같은 철학을 공유합니다"라고 Reinhardt 씨는 말했습니다. Dell Technologies에 관한 전문가인 이 파트너는 RelateCare가 비즈니스를 시작했을 때부터 지원해 왔습니다. "Arkphire는 의료 서비스를 잘 이해하고 있고 우리가 느끼는 압박감을 잘 알고 있습니다. IT 기술은 비즈니스에 가치를 더하는 솔루션을 제공합니다"라고 Reinhardt 씨는 말했습니다.



"과거에는 고객 온보딩에 3~4주가 소요됐습니다. 하지만 Arkphire를 통해 Dell Technologies 솔루션을 사용하면서 소요 시간을 며칠로 단축했습니다."

Jordan Reinhardt

RelateCare
정보 서비스 부문 책임자

보안 우려 사항 없이 유연성 실현

RelateCare에 대한 통찰력을 바탕으로 Arkphire는 RelateCare의 IT 역량을 혁신하기 위해 Dell Technologies APEX Flex On Demand를 제안했습니다. 예전에 이 회사는 서버, 스토리지, 네트워킹 솔루션을 구입했습니다. "새 고객을 확보하면 Dell Technologies로부터 하드웨어를 조달하고 Arkphire가 이 하드웨어를 구축한 후 관리했습니다"라고 Reinhardt 씨는 말했습니다. 조달 주기가 없고 사용량 기반 지불 방식의 재정 모델을 따르는 새로운 클라우드 기반 IT 오퍼링에 비해 이 프로세스는 시간이 너무 오래 걸리는 것 같았습니다. 그러나 클라우드는 RelateCare가 선택할 수 있는 옵션이 아니었습니다. 클라우드 플랫폼이 규정을 준수하는 경우에도 고객과 여러 번 대화를 나눈 결과, 클라우드 플랫폼이 온보딩을 지연시키고 회사의 비용을 상승시킬 것이라는 확신을 갖게 되었습니다.

하드웨어 CapEx 비용의 부담 해소

Dell Financial Services를 통해 제공되는 APEX Flex On Demand의 큰 장점은 RelateCare가 데이터를 온프레미스에 유지하면서 클라우드 방식으로 IT를 소비할 수 있다는 것입니다. Arkphire는 RelateCare 고객에게 서비스를 제공하기 위해 데이터 센터에 최신 하이퍼 컨버지드 인프라스트럭처인 Dell EMC VxRail 어플라이언스를 구축했습니다. APEX Flex on Demand 덕분에 RelateCare는 워크로드의 확장 과 급증을 처리하기 위해 사전 포지셔닝된 매우 비용 효율적인 VxRail 노드를 통해 신속하게 온보딩할 수 있었습니다. 이 솔루션은 이와 같은 급증에 대비해 버퍼 용량을 구축했으며 RelateCare는 사용된 버퍼에 대해서만 비용을 지불합니다. Reinhardt 씨는 "한 번에 5년 기간의 서버 장비를 구입해야 하는 재정적 부담이 없어 많은 성과를 실현할 수 있었습니다"고 말했습니다.

몇 주 또는 몇 개월이 아니라 며칠 만에 고객 온보딩

RelateCare는 전에도 상당히 신속하게 고객을 온보딩할 수 있었지만 지금은 그 속도가 훨씬 더 빨라졌습니다. "과거에는 고객 온보딩에 3~4주가 소요됐습니다" 라고 Reinhardt 씨는 말했습니다. "하지만 Arkphire를 통해 Dell Technologies 솔루션을 사용하면서 소요 시간을 며칠로 단축했습니다." 이 기간 동안 RelateCare의 IT 팀은 가상화된 서버를 가동하고 네트워킹과 스토리지를 할당하고 고객 시스템과의 통합작업을 시작할 수 있습니다. "데이터 레지던시에 대한 우려없이 클라우드 솔루션처럼 뛰어난 유연성과 비용 효율성을 누릴 수 있습니다"라고 Reinhardt 씨는 덧붙였습니다.

두 배로 향상된 시스템 가용성 - 거의 99.999% 실현

RelateCare는 민첩성뿐만 아니라 고객을 위한 서비스 수준도 높일 수 있었습니다. 이 회사는 시스템 가동 시간뿐만 아니라 서비스 가용성을 기준으로도 성과를 측정합니다. Reinhardt 씨는 이렇게 말했습니다. "시스템을 사용할 수 있지만 서비스가 오프라인인 경우가 발생할 수 있습니다. 따라서 서비스가 용성이 저희에게는 더 나은 지표입니다." 이 수치는 Arkphire와 Dell Technologies의 지원 덕분에 계속 상승해왔습니다. "현재 가용성이 거의 99.999%입니다. 과거보다 두 배 더 향상된 수치입니다. 이 사실은 고객에게 좋은 소식일 뿐만 아니라 IT 팀인 저희에게도 매우 기쁜 소식입니다. Arkphire 그리고 Dell Technologies와 함께 기울인 우리의 노력이 결실을 맺고 있음을 보여 주기 때문입니다"라고 Reinhardt 씨는 말했습니다.



"Arkphire와 Dell Technologies의 훌륭한 팀이 우리를 돕고 있습니다. 우리는 이 두 회사와 함께 끊임없이 IT를 개선하도록 노력하고 있으며 이 두 회사는 우리를 실망시킨 적이 없습니다."

Jordan Reinhardt
정보 서비스 부문 책임자



"APEX Flex On Demand 덕분에 데이터 레지던시에 대한 우려 없이 클라우드 솔루션처럼 뛰어난 유연성과 비용 효율성을 누릴 수 있습니다."

Jordan Reinhardt

정보 서비스 부문 책임자

복합 기술에 AI 및 ML 기술 추가

현재 RelateCare는 AI(Artificial Intelligence)와 ML(Machine Learning)을 활용하여 새로운 서비스를 개발하고 있습니다. 고객 센터 서비스를 제공하기 위해 일종의 AI인 자연어 처리를 사용하는 챗봇이 하나의 예입니다. 챗봇이 고객이 자주 묻는 간단한 질문에 답하므로 인간 상담원은 더 복잡한 문의에 응대할 수 있습니다. 또한 RelateCare는 챗봇과 로봇 프로세스 자동화를 결합하고 있습니다. 이를 통해 챗봇이 간단한 작업을 완료할 수 있으므로 더 많은 시간이 절약됩니다. "운영 과정에서 고객에게 매우 유용한 정보가 많이 생성됩니다. AI와 ML을 사용하여 이러한 정보를 연결함으로써 고객에게 통찰력을 제공하여 고객 응대와 서비스 제공 능력을 향상시킬 수 있습니다"라고 Reinhardt 씨는 덧붙였습니다.

비즈니스 규모를 세 배로 늘리는 계획의 순조로운 진행

RelateCare는 고객에게 제공하는 서비스 수가 늘어남에 따라 향후 3년에 걸쳐 비즈니스 규모를 세 배로 늘리려고 합니다. 직원 수가 약 2,000명으로 증가하게 될 이러한 확장을 효과적으로 관리하는 일이 매우 중요합니다. IT 시스템은 성능 저하 없이 확장할 수 있어야 하고 24시간 가용성을 유지할 수 있어야 합니다. 이와 마찬가지로 시스템을 계속 효율적으로 관리하고 비용 증가를 방지해야 합니다. "Arkphire와 Dell Technologies의 훌륭한 팀이 우리를 돕고 있습니다. 우리는 이 두 회사와 함께 끊임없이 IT를 개선하도록 노력하고 있으며 이 두 회사는 우리를 실망시킨 적이 없습니다"라고 Reinhardt 씨는 말했습니다.