

## Uma receita para uma TI flexível sem CapEx

O RelateCare integra os clientes em dias e, ao mesmo tempo, duplica a disponibilidade do serviço graças ao Dell Technologies APEX Flex on Demand e ao modelo de consumo de TI semelhante à nuvem



### Perfil do cliente



Serviços profissionais | Estados Unidos e Irlanda



"Agora temos quase cinco vezes mais disponibilidade — o dobro do que era antes... nosso trabalho com a Arkphire e a Dell Technologies está valendo a pena."

**Jordan Reinhardt**

Diretor de serviços de informações, RelateCare

## Necessidades dos negócios

A RelateCare desafia constantemente a parceira de TI Arkphire para melhorar a prestação de serviços. Para ajudar a empresa a integrar os clientes com mais rapidez e impulsionar o desenvolvimento de serviços e, ao mesmo tempo, garantir a conformidade dos dados da área de saúde, a Arkphire propôs o Dell Technologies APEX Flex on Demand.

## Resultados de negócios

- Integra os clientes em alguns dias, em vez de levar semanas ou meses
- Recebe um modelo de consumo semelhante ao da nuvem
- Evita a sobrecarga de 5 anos de custos de CapEx do servidor
- Elimina problemas de conformidade
- Dimensiona a TI automaticamente de acordo com a necessidade
- Duplica a disponibilidade do sistema para quase 99,999%
- Fornece soluções de inteligência artificial e aprendizado de máquina
- Suporta o triplo dos negócios nos próximos três anos

## Resumo geral das soluções

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

A RelateCare é uma iniciativa conjunta entre o Cleveland Clinic, nos EUA, e o Rigneydolphin, na Irlanda. Ela combina conhecimento especializado em assistência médica do Cleveland Clinic e a experiência do Rigneydolphin no gerenciamento de centros de contato para fornecer serviços de comunicação de pacientes a hospitais em todo o mundo, incluindo três dos 10 principais nos EUA.

As soluções RelateCare apresentam programas de bem-estar em que médicos qualificados entram em contato com os pacientes que receberam alta dos hospitais recentemente. Elas também incluem triagem de enfermeiros 24x7, permitindo que os pacientes conversem com enfermeiros registrados. Em todos os casos, as soluções baseiam-se em consultas de clientes para atender a requisitos específicos.

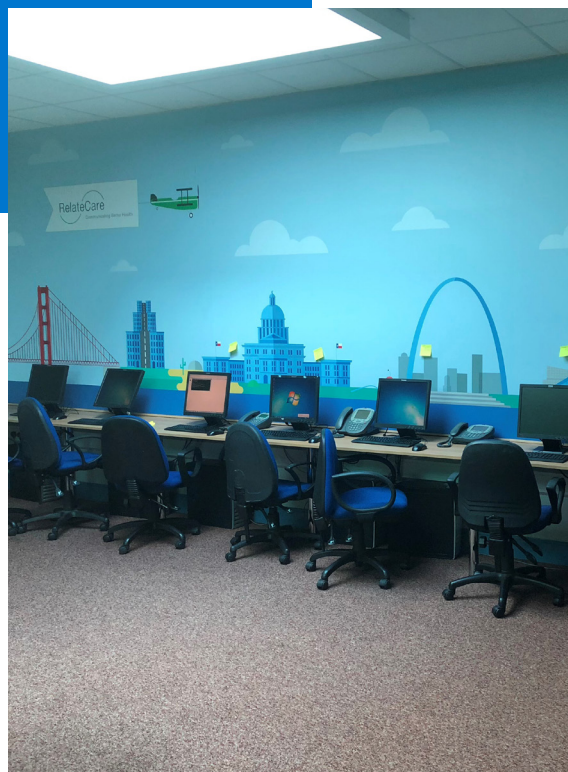
## A necessidade de velocidade e conformidade

A tecnologia desempenha um papel crucial em todas as soluções RelateCare. "Isso nos dá uma vantagem em um mercado altamente competitivo", diz Jordan Reinhardt, diretor de serviços de informações da RelateCare. "Acreditamos no poder da tecnologia para melhorar a área da saúde e investimos cerca de 7% de nossas receitas totais nela, enquanto a média em todo o nosso setor não ultrapassa 5%."

Questionados por que a tecnologia é tão importante, a resposta de Reinhardt é sucinta. "A TI nos permite responder às oportunidades com mais rapidez e encontrar novas maneiras de agregar mais valor para os clientes", diz ele. No entanto, isso não significa que a RelateCare simplesmente procure a tecnologia mais avançada disponível. "Os dados relacionados à área da saúde são altamente regulamentados. Dessa forma, a conformidade, a segurança e a estabilidade devem ser suas principais considerações ao projetar a TI por trás de um serviço", explica.

## Quando um parceiro é uma extensão de sua equipe

A RelateCare pode criar soluções rapidamente e, ao mesmo tempo, atender aos requisitos regulamentares trabalhando com a parceira de TI Arkphire. "Vemos a Arkphire como parte da nossa equipe de TI", afirma Reinhardt. Compartilhamos a mesma filosofia em relação ao fornecimento de soluções, e não simplesmente serviços e produtos." A parceira, que é especialista em Dell Technologies, é compatível com a RelateCare desde o lançamento. "A Arkphire entende a área da saúde e sabe das pressões que sofremos. A TI oferece soluções que agregam valor para nossos negócios", comenta Reinhardt.



"Integrávamos os clientes em três a quatro semanas. Mas reduzimos isso para alguns dias com nossa solução da Dell Technologies por meio da Arkphire."

**Jordan Reinhardt**

Diretor de serviços de informações,  
RelateCare

## Flexibilidade sem preocupações com a segurança

Com esse insight, a Arkphire propôs o Dell Technologies APEX Flex on Demand para ajudar a transformar os recursos de TI da RelateCare. Historicamente, a empresa comprava servidores, armazenamento e soluções de rede. "Quando um novo cliente surgiu, adquirimos o hardware da Dell Technologies, e a Arkphire se encarregaria da implementação e do gerenciamento", diz Reinhardt. Esse processo parecia demorado em comparação com as novas ofertas de TI baseadas em nuvem com ciclos de aquisição nulos e modelos financeiros de pagamento conforme o uso. No entanto, a nuvem não era uma opção para a RelateCare. Mesmo que a plataforma de nuvem fosse compatível, o número de conversas com os clientes para garantir isso teria atrasado a integração e aumentado os custos da empresa.

## Evita a sobrecarga dos custos de CapEx de hardware

O diferencial do APEX Flex on Demand por meio do Dell Financial Services foi que ele conferiu ao RelateCare um modelo de consumo de TI no estilo de nuvem e, ao mesmo tempo, garantiu que os dados permaneceriam no local. A Arkphire implantou os mais recentes equipamentos Dell EMC VxRail de infraestrutura hiperconvergente em seu data center para atender aos clientes da RelateCare. O APEX Flex on Demand permitiu a integração rápida da RelateCare por meio dos nós do VxRail pré-posicionados e altamente econômicos, a fim de lidar com o crescimento e os picos repentinos nas cargas de trabalho. A solução criou um buffer para esses picos, e a RelateCare pagaria apenas quando o buffer fosse usado. "Isso nos permitiria alcançar muito sem ter a sobrecarga financeira de pagar por 5 anos de equipamentos de servidor em uma única instância", afirma Reinhardt.

## Cientes integrados em alguns dias, e não em semanas ou meses

Mesmo que a RelateCare pudesse integrar os clientes com relativa rapidez, agora é muito mais rápido. "Integramos os clientes em três a quatro semanas", diz Reinhardt. "Mas reduzimos isso para alguns dias com nossa solução da Dell Technologies por meio da Arkphire". Nesse período, a equipe de TI da RelateCare pode ativar os servidores virtualizados, alocar o sistema de rede e o armazenamento e iniciar o trabalho de integração com os próprios sistemas de um cliente. "Somos tão flexíveis e econômicos quanto qualquer solução de nuvem, mas sem as preocupações com a residência de dados", acrescenta Reinhardt.

## Duplicação da disponibilidade do sistema — alcançando quase 99,999%

Além de ganhar mais agilidade, a RelateCare foi capaz de melhorar o nível de serviço para seus clientes. A empresa mede o desempenho não apenas pelo tempo de funcionamento do sistema, mas também pela disponibilidade do serviço. "Nossos sistemas podem estar disponíveis, mas nossos serviços estão off-line", explica Reinhardt, "portanto, a disponibilidade do serviço é o melhor indicador para nós". Essa estimativa tem aumentado constantemente com o suporte da Arkphire e da Dell Technologies. "Agora temos quase cinco vezes mais disponibilidade — o dobro do que era antes. Essa é uma ótima notícia para os nossos clientes, mas uma grande satisfação para nós como equipe de TI, porque mostra que nosso trabalho com a Arkphire e a Dell Technologies está valendo a pena", afirma Reinhardt.



"Temos uma ótima equipe de apoio com a Arkphire e a Dell Technologies. Desafiamos constantemente as duas empresas a nos ajudar a tornar nossa TI melhor, e elas nunca nos decepcionaram."

**Jordan Reinhardt**

Diretor de serviços de informações,  
RelateCare



"Com o APEX Flex on Demand somos tão flexíveis e econômicos quanto qualquer solução de nuvem, mas sem as preocupações com a residência de dados."

**Jordan Reinhardt**

Diretor de serviços de informações,  
RelateCare

## Adicionando a tecnologia de IA e ML à combinação

Atualmente, a RelateCare está desenvolvendo novos serviços por meio da IA (artificial intelligence, inteligência artificial) e do ML (machine learning, aprendizado de máquina). Os chatbots, que usam processamento de linguagem natural, uma forma de IA, para fornecer serviços de centro de contato são um exemplo. Os chatbots respondem a perguntas diretas e mais frequentes, liberando os agentes humanos para lidar com dúvidas mais complexas. A RelateCare também vincula os chatbots à automação robótica de processos, permitindo que eles concluam tarefas simples para liberar ainda mais tempo. "Nossas operações geram uma grande quantidade de informações, que são muito úteis para nossos clientes", afirma Reinhardt. Ao conectar os pontos usando IA e ML, podemos fornecer insights para impulsionar o engajamento e a prestação de serviços."

## O acesso livre que faltava para triplicar os negócios

Nos próximos três anos, o RelateCare espera triplicar de tamanho, pois aumentará o número de serviços para os clientes. Gerenciar esse crescimento, que verá o número de funcionários crescer para cerca de 2.000, será fundamental. Os sistemas de TI precisarão ser dimensionados sem perda de desempenho e permanecer continuamente disponíveis. Da mesma forma, o gerenciamento de sistemas terá que permanecer eficiente para evitar custos crescentes. "Temos uma ótima equipe por trás de nós com a Arkphire e a Dell Technologies", afirma Reinhardt. Desafiamos constantemente as duas empresas a nos ajudar a tornar nossa TI melhor, e elas nunca nos decepcionaram."