

Рецепт гибкой ИТ-инфраструктуры без капитальных затрат

Компания RelateCare теперь интегрирует заказчиков за считанные дни, одновременно удвоив доступность своих услуг благодаря решению Dell Technologies APEX Flex on Demand и облачной модели использования ИТ-услуг.



Потребности бизнеса

Компания RelateCare постоянно ставила перед своим ИТ-партнером, компанией Arkphire, задачу — улучшить предоставление услуг. Чтобы помочь RelateCare быстрее интегрировать заказчиков и стимулировать развитие сервисов, обеспечивая при этом соответствие медицинским данным нормативным требованиям, компания Arkphire предложила использовать решение Dell Technologies APEX Flex on Demand.

Бизнес-результаты

- Адаптация заказчиков за несколько дней, а не недель или месяцев
- Получение облачной модели использования ИТ-услуг
- Отсутствие необходимости в капитальных затратах на серверы за 5 лет
- Устранение проблем, связанных с соответствием нормативным требованиям
- Автоматическое оперативное масштабирование ИТ-инфраструктуры по мере необходимости
- Удвоение доступности системы почти до 99,999%
- Внедрение решений с использованием искусственного интеллекта и машинного обучения
- Поддержка троекратного роста бизнеса в течение следующих трех лет

Профиль клиента



Услуги специалистов | США и Ирландия



«Теперь наша доступность выросла почти почти до 99,999% — это вдвое выше того, что было раньше... наша совместная работа с Arkphire и Dell Technologies приносит свои плоды».

Джордан Рейнхардт (Jordan Reinhardt),
директор по информационным услугам,
RelateCare

Краткий обзор решений

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

RelateCare — это совместное предприятие, организованное Кливлендской клиникой в США и компанией Rigneydolphin в Ирландии. RelateCare использует профессиональные знания Кливлендской клиники в сфере здравоохранения и опыт Rigneydolphin в управлении контакт-центрами для предоставления услуг взаимодействия с пациентами больницам по всему миру, в том числе трем из 10 лучших больниц в США.

В решениях RelateCare особое внимание уделяется оздоровительным программам, в рамках которых квалифицированные медицинские специалисты связываются с недавно выписанными пациентами больниц. Они также включают круглосуточную медицинскую сортировку по тяжести состояния, в рамках которой пациенты могут разговаривать с зарегистрированными медицинскими работниками. Во всех случаях в основе решений лежит консультирование клиентов для решения конкретных проблем.

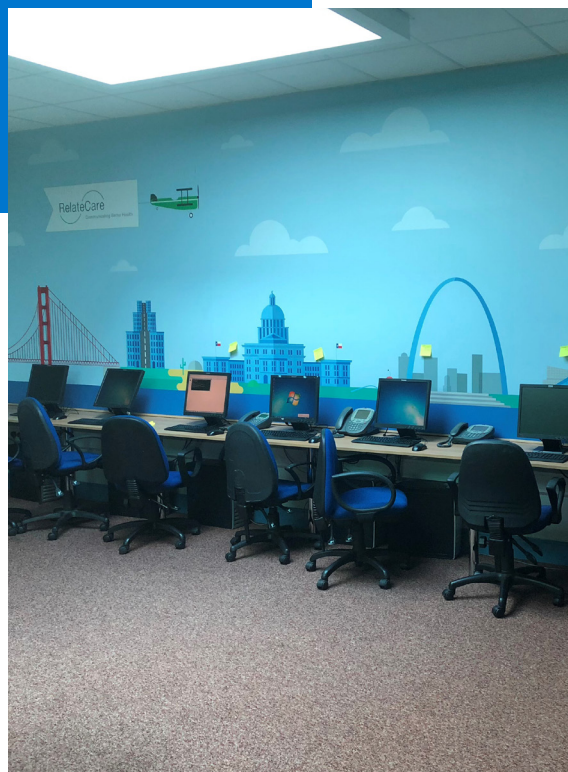
Необходимость быстроты и соответствия требованиям

Технологии играют решающую роль в каждом решении RelateCare. «Это дает нам преимущество на высококонкурентном рынке, — говорит Джордан Рейнхардт, директор по информационным услугам RelateCare. — Мы верим в силу технологий, способных улучшить качество здравоохранения, и инвестируем в них около 7% нашего совокупного дохода, в то время как в среднем по нашей отрасли такие инвестиции составляют не более 5%».

На вопрос, почему же технологии так важны, Рейнхардт отвечает кратко. «Информационные технологии позволяют нам быстрее реагировать на новые возможности и находить новые способы предоставления клиентам ценных услуг», — говорит он. Хотя это не означает, что RelateCare просто ищет самые мощные из доступных технологий. «Данные, связанные со здравоохранением, строго регулируются. Поэтому обеспечение соответствия требованиям, безопасности и стабильности должно быть вашим основным приоритетом при проектировании ИТ-инфраструктуры, которая стоит за услугой», — поясняет он.

Когда партнер является продолжением вашей команды

Компания RelateCare может быстро создавать решения с соблюдением требований законодательства, сотрудничая со своим ИТ-партнером Arkphire. Рейнхардт говорит: «Мы рассматриваем Arkphire как часть нашей ИТ-команды. У нас одинаковый подход, заключающийся в том, что следует предоставлять решения, а не просто услуги и продукты». Партнер, который является экспертом по решениям Dell Technologies, поддерживает компанию RelateCare с момента ее выхода на рынок. «Компания Arkphire разбирается в вопросах здравоохранения и понимает, в каких условиях мы работаем. ИТ-службы предоставляют решения, которые повышают эффективность нашего бизнеса», — комментирует Рейнхардт.



«Ранее мы интегрировали новых заказчиков в течение трех-четырех недель. Но теперь мы сократили этот срок до пары дней благодаря решению Dell Technologies, внедренному с помощью Arkphire».

Джордан Рейнхардт
(Jordan Reinhardt),

директор по информационным услугам,
RelateCare

Гибкость без проблем с безопасностью

Исходя из этих соображений, Arkphire предложила решение Dell Technologies APEX Flex on Demand, помогающее преобразовать ИТ-возможности RelateCare. Изначально компания приобретала серверы, системы хранения и сетевые решения. «Когда появлялся новый клиент, мы закупали оборудование у Dell Technologies, а Arkphire должна была развернуть его и управлять им», — говорит Рейнхардт. Этот процесс казался слишком длительным по сравнению с новыми предложениями облачной ИТ-инфраструктуры с нулевыми этапами закупок и моделями финансирования с оплатой по мере использования. Однако для RelateCare вариант облака не подходил. Даже если бы облачная платформа соответствовала нормативным требованиям, потребовалось бы вести длительные переговоры с клиентами, чтобы убедить их в этом, что задержало бы процесс адаптации и увеличило расходы компании.

Устранение бремени капитальных затрат на оборудование

Превосходство решения APEX Flex on Demand от Dell Financial Services состоит в том, что компания RelateCare получает аналогичную облачную модель использования ИТ-услуг, при этом обеспечивая хранение данных в локальной среде. Компания Arkphire развернула в своем центре обработки данных новейшие устройства VxRail гиперконвергентной инфраструктуры Dell EMC для обслуживания заказчиков RelateCare. Решение APEX Flex on Demand позволило RelateCare быстро интегрировать новых заказчиков, используя предварительно размещенные, очень экономичные узлы VxRail для обслуживания роста и внезапных скачков рабочих нагрузок. Решение создало буфер для этих всплесков, при этом RelateCare платит лишь за время фактического использования этого буфера. По словам Рейнхардта, «это позволило нам добиться многого, не принимая на себя финансового бремени, связанного с оплатой 5 лет работы серверного оборудования в одном экземпляре».

Интеграция заказчиков за несколько дней, а не недель или месяцев

Хотя компания RelateCare и ранее могла сравнительно быстро интегрировать заказчиков, теперь это происходит намного быстрее. «Мы интегрировали заказчиков за три-четыре недели, — говорит Рейнхардт. — Но теперь мы сократили этот срок до пары дней благодаря решению Dell Technologies, внедренному с помощью Arkphire». За это время ИТ-команда RelateCare может развернуть виртуализированные серверы, выделить сеть и хранилище и начать работу по интеграции с собственными системами клиента. «Мы получили гибкость и экономичность, свойственные облачным решениям, но без проблем, связанных с правовыми последствиями географического размещения данных», — добавляет Рейнхардт.

Удвоение доступности системы — почти до 99,999%

Помимо улучшения оперативности, компания RelateCare смогла повысить уровень обслуживания своих заказчиков. Эффективность компании оценивается не только по времени бесперебойной работы системы, но и по доступности услуг. «Даже если наши системы доступны, наши сервисы могут быть отключены, — объясняет Рейнхардт, — поэтому доступность сервисов является для нас лучшим показателем». Эта величина постоянно растет при поддержке Arkphire и Dell Technologies. «Теперь наша доступность почти в пять раз выше — это вдвое больше того, что было раньше. Это отличные новости для наших заказчиков, но они также по-настоящему радуют и нас, как ИТ-команду, потому что показывают, что наша работа с Arkphire и Dell Technologies приносит свои плоды», — говорит Рейнхардт.



«За нами стоит отличная команда Arkphire и Dell Technologies. Мы постоянно ставим перед ними сложные задачи по улучшению наших ИТ-систем, и они еще ни разу нас не подвели».

Джордан Рейнхардт
(Jordan Reinhardt),

директор по информационным услугам, RelateCare



«Благодаря APEX Flex on Demand мы получили гибкость и экономичность, свойственные облачным решениям, но без проблем, связанных с размещением данных».

Джордан Рейнхардт

(Jordan Reinhardt),

директор по информационным услугам,
RelateCare

Добавление в комплекс технологий искусственного интеллекта и машинного обучения

В настоящее время компания RelateCare разрабатывает новые сервисы с использованием искусственного интеллекта (ИИ) и машинного обучения (МО). В качестве одного из примеров можно назвать чат-боты, которые используют обработку естественной речи (одну из форм ИИ) для предоставления услуг контакт-центра. Чат-боты отвечают на распространенные и простые вопросы, высвобождая агентов-людей для более сложных запросов. Компания RelateCare также связывает чат-боты с роботизированной автоматизацией процессов, позволяя им выполнять простые задачи, чтобы высвободить еще больше времени. Рейнхардт добавляет: «Наши операции генерируют много информации, которая невероятно полезна для наших заказчиков. Обнаруживая взаимосвязи в ней с помощью ИИ и МО, мы можем предлагать заказчикам ценную информацию, чтобы повысить вовлеченность и улучшить качество предоставления услуг».

Зеленый свет утроению масштабов бизнеса

В течение ближайших трех лет RelateCare ожидает трехкратный рост по мере увеличения количества сервисов для заказчиков. И управление этим ростом, в результате которого количество сотрудников вырастет приблизительно до 2000, станет ключевой задачей. ИТ-системы должны масштабироваться без потери производительности и оставаться доступными круглосуточно. Точно так же управление системами должно оставаться эффективным, чтобы избежать роста затрат. Рейнхардт утверждает: «За нами стоит отличная команда из Arkphire и Dell Technologies. Мы постоянно ставим перед ними сложные задачи по улучшению наших ИТ-систем, и они еще ни разу нас не подвели».