

## 无资本支出的 灵活IT采购

利用戴尔科技集团APEX Flex on Demand的IT消费模式，RelateCare在几天内就能帮助客户准备就绪和开展业务，并将服务可用性提高了一倍。



### 客户概况



专业服务 | 美国和爱尔兰



"我们现在的可用性几乎是99.999%——是以前的两倍……这表明我们与Arkphire和戴尔科技集团的合作得到了回报。"

**Jordan Reinhardt**

RelateCare 信息服务总监

## 业务需求

RelateCare不断向IT合作伙伴Arkphire提出更高要求，以改善其服务交付能力。为了帮助该公司更快地拓展客户和提升服务能力，同时确保医疗数据的合规性，Arkphire建议RelateCare采用戴尔科技集团的APEX Flex on Demand。

## 业务成果

- 在几天内就能让客户入手，而不是几周或几个月。
- 拥有类似公有云的灵活消费模式
- 减轻财务负担，无需一次性购买使用周期约为5年的服务器
- 消除了合规性问题
- 可根据需要自动调整IT规模
- 将系统可用性提高一倍，几乎达到99.999%。
- 推动采用人工智能和机器学习解决方案
- 支持未来三年业务量增长三倍

## 解决方案一览

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

RelateCare是位于美国的Cleveland Clinic和位于爱尔兰的Rigneydolphins共同组建的合资企业。它结合了Cleveland Clinic的专业医疗知识和Rigneydolphins在联络中心管理方面的经验，可为世界各地的医院（其中包括美国前十大医院中的三个）提供患者沟通服务。

RelateCare解决方案以康复项目为特色，由合格的临床医生与刚出院的病人进行沟通。它还包括全天候的病情分类鉴别服务，使病人能够与注册护士交谈，基于护士的建议进行下一步的诊治。所有这些解决方案都以客户的咨询为基础，可处理病患的各种需求。

## 对速度和合规性的需求

IT技术的利用在RelateCare的每个解决方案中都起着至关重要的作用。"它让我们能在竞争激烈的市场中建立优势。"RelateCare的信息服务总监Jordan Reinhardt说，"我们相信技术的力量可以使医疗服务变得更好，我们在这方面的投资约占我们总收入的7%，而行业的平均水平不超过5%。

当被问及为什么技术如此重要时，Reinhardt的回答很简洁，他说："IT使我们能够更快地对机会作出反应，并找到新方法为客户提供更多价值。"不过这并不意味着RelateCare只是简单地寻求当前最强大的技术。"与医疗有关的数据受到严格的监管，因此在设计服务背后的IT时，合规性、安全性和稳定性必须是重点考虑因素。"他解释说。

## 当合作伙伴成为您团队的一部分

通过与IT合作伙伴Arkphire携手工作，RelateCare可以快速构建解决方案，同时满足监管的要求。Reinhardt说："我们将Arkphire视为我们IT团队的一部分。我们的合作不仅限于服务和产品，我们共同打造解决方案，并且分享一样的IT理念。"Arkphire精通戴尔科技集团的产品和技术，自RelateCare成立以来一直为其提供技术支持。Reinhardt说："Arkphire了解医疗行业，知道我们面临的压力。其IT部门提供的解决方案能够为我们的业务增加价值。"



"我们以前大概需要三到四周的时间让客户上手，现在利用Arkphire提供的戴尔科技集团的解决方案，我们将这个时间缩短到了几天。"

**Jordan Reinhardt**

RelateCare 信息服务总监

## 拥有灵活性且不用担心安全问题

为了让RelateCare同时拥有灵活性和安全性，Arkphire建议RelateCare利用戴尔科技集团的APEX Flex on Demand来强化IT能力。过去，RelateCare主要通过购买服务器、存储和网络解决方案来构建IT系统。"Reinhardt说："当一个新客户出现时，我们会从戴尔科技集团采购硬件，Arkphire会帮助我们部署并管理它们。这种传统的IT建设方式与最新的基于云的IT产品相比，周期较为漫长，因为新的方式具有零采购周期和随用随付的财务模式。对RelateCare来说，公共云并不是一个很好的选项，即使云平台是合规的，但与客户的频繁沟通会拖延客户的上手速度并增加公司的成本。"

## 避免硬件资本性支出带来的负担

通过戴尔科技集团金融服务提供的APEX Flex on Demand的好处是，它为RelateCare提供了一个云平台式IT消费模式，同时还能确保数据留在企业内部。Arkphire在其数据中心部署了最新的超融合基础架构戴尔VxRail，以服务RelateCare的各种客户。APEX Flex on Demand利用预先设定的、高成本效益的VxRail节点，能够处理工作负载的激增和业务的增长，能让RelateCare帮助其客户快速准备就绪并开展业务。APEX Flex on Demand解决方案为工作负载的应用高峰创建了一个缓冲区，只在缓冲区被使用时RelateCare才需要支付相关费用。Reinhardt说："这减轻了我们的财务负担，无需一次性支付费用购买使用周期约为5年的服务器，这让我们能在业务拓展上取得更大的成就。"

## 客户只需几天就能上手，无需几周或几个月

尽管RelateCare以前也能让客户快速上手，但现在的速度变得更快。Reinhardt说："我们以前大概需要三到四周的时间让客户上手，现在利用Arkphire提供的戴尔科技集团的解决方案，我们将这个时间缩短到了几天。"在这段时间里，RelateCare的IT团队可以启动虚拟化服务器，分配网络和存储资源，并与客户的系统进行整合。Reinhardt补充说："有了APEX Flex on Demand，我们的灵活性和成本效益不亚于任何云计算解决方案，并且无需担心数据存放的问题。"

## 系统可用性提高一倍，接近99.999%的水平

除了获得更大的灵活性，RelateCare还能够提高客户的服务水平。该公司不仅通过系统正常运行时间来衡量业绩，而且还通过服务可用性来衡量。"我们的系统是可用的，但我们的服务是在线下开展的，"Reinhardt解释说，"所以服务可用性对我们来说是一个更好的指标。"在Arkphire和戴尔科技集团的支持下，衡量这个数字的数字一直在不断提高。"我们现在的可用性几乎是99.999%——是以前的两倍。这对我们的客户来说是个好消息，他们对我们的IT团队感到很满意，这表明我们与Arkphire和戴尔科技集团的合作得到了回报。" Reinhardt说。



"我们背后有来自Arkphire和戴尔科技集团的伟大团队，我们不断向他们提出更高的要求，以帮助我们的IT变得更好，他们从未让我们失望过。"

**Jordan Reinhardt**

RelateCare 信息服务总监



"有了APEX Flex on Demand，我们的灵活性和成本效益不亚于任何云计算解决方案，并且无需担心数据存储的问题。"

**Jordan Reinhardt**  
RelateCare 信息服务总监

## 将人工智能和ML技术添加到组合中

目前，RelateCare正在利用人工智能（AI）和机器学习（ML）开发新的服务，比如说使用自然语言处理（人工智能的一种形式）的聊天机器人来提供联络中心服务。聊天机器人可以回答高频、简单的问题，从而让员工腾出手来处理更复杂的问题。RelateCare还将聊天机器人与机器人流程自动化联系起来，使它们能够完成简单的任务，以释放更多的时间。Reinhardt补充说："我们的业务会生成大量的信息，这对我们的客户非常有用。通过使用人工智能和机器学习技术，我们可以给他们提供洞察力，改进业务流程和服务交付。"

## 为业务规模扩大三倍铺平道路

在未来三年里，RelateCare预计随着向服务量的增加，其规模将扩大到三倍，员工人数将增长到约2000人，管理这种增长将是未来工作的重点。IT系统将需要在不损失性能的情况下进行扩展，并要保持24小时可用。同样，系统管理也必须保持高效，以避免增加成本。Reinhardt说："我们背后有来自Arkphire和戴尔科技集团的伟大团队，我们不断向他们提出更高的要求，以帮助我们的IT变得更好，他们从未让我们失望过。"