

COMLINE AG

COMLINE AG 加速中小型企业迁移到云

IT 服务提供商采用 HPE Cloud Service Automation 提升创新形象

目标

构建安全的、高度自动化的混合云架构，通过高级数据中心向全德国的中小型企业提供 IT 服务

方法

让员工识别受欢迎的客户服务和服务自动化机会，以及经过评估的知名云管理平台供应商

IT 大事记

- 提供开放、安全、全面集成的云解决方案，得以向中小型企业提供 IT 服务
- 形成全面的、高度可用的存储能力，保障了服务交付和业务连续性
- 交付高度灵活的自助服务门户，实现多租户环境支持
- 提供全方位的 IT 自动化和灵活的模板管理，显著降低了错误率

业务大事记

- 将服务产品从 12 种增加到 41 种，满足了市场需求
- 将服务交付时间从 40 分钟缩短至 8 分钟，提升了客户满意度
- 员工工作效率提高 80%，投资不足一年即收到回报
- 降低 IT 资源成本，满足了激烈竞争市场的需求



借助 HPE Helion CloudSystem 和 HPE Cloud Service Automation, COMLINE AG 的数据中心大幅缩短了服务交付时间。得益于高度自动化, 该公司的工作效率提高了 80%, 致使错误率更低, 客户服务满意度得到提升。该项目投资不足一年即收到了回报。

挑战

全新的 IT 服务交付模型

COMLINE AG 是一家创新型 IT 服务提供商, 总部设在汉堡, 其通过各种 IT 交付模型和创建定制的、基于标准的解决方案将流程、应用和基础设施三大领域结合在一起。

“早在很久以前, 我们就舍弃了大量 IT 业务。我们将重点逐渐转向当今困扰中小型企业 (SME) 首席信息官的一些问题上。” COMLINE AG 基础设施解决方案、运营和数据中心咨询主管 Ralf Schäfer 解释说, “首席信息官们不得不竭力应对业务需求、旧应用程序迁移、无止境的数据增长和数据中心中的全新 IT 服务交付模型。我们要做的就是为这种平衡做法提供支持。”

“这个项目获得了全面成功。我们的员工工作效率提高了80%，投资不足一年即收到了回报。”

— COMLINE AG 基础设施解决方案、运营和数据中心咨询主管 Ralf Schäfer

因此，COMLINE对数据中心演进变得越来越感兴趣。Schäfer表示，在所有中小型企业系统中，大约只有40%到50%的系统得到了虚拟化，IT自动化的程度相对较低。但是，构建混合云架构仅仅是开始。“作为一名先驱者，我们希望为德国的中小型企业创建一种云。这种云是安全的、易用的、高度自动化的，而且价格优惠。” Schäfer继续说道。

他激励员工找出COMLINE的外包客户在设置、管理和更改管理方面时常要求提供的服务。他还要求员工识别让这些服务实现自动化的机会。最后确定了12种服务，它们占内部支出的80%左右。

之后，COMLINE提出了以下几个问题：我们如何实现这些服务的自动化？有哪些合适的平台和架构？可以使用哪些工具？我们应该考虑哪些供应商？

“对供应商的信任是最重要的因素。这也是我们选择惠普企业的原因所在。有了HPE的支持，我们相信我们找到了一个可以成功实现这种数据中心演进的合作伙伴。” Schäfer说。

方案

提供灵活性

当COMLINE专家对各种解决方案进行比较时，作为一款开放且经济实惠的解决方案，HPE Cloud Service Automation在技术方面获得了非常高的得分。

“连接外部系统时，HPE Cloud Service Automation提供了高度的灵活性。” Schäfer表明，“我们格外推崇自助服务门户界面，它可以支持多个客户端。另外，我们还发现HPE Operations Orchestration软件棒极了。现在，员工们可以迅速开发、设置、执行和记录自动化工作流程。”

然而，COMLINE当时对HPE Operations Orchestration软件确实存有一个顾虑：模板太不灵活、专用性太强。“我们曾向HPE咨询过寻找模板解决方案的事项。” Schäfer透露，

美国总部致力于研究开放技术以为OpenStack云软件提供支持的HPE开发人员给出了答案。COMLINE是HPE的第一批尝到这项开发的甜头的客户之一。

“遗憾的是，德国没有一家公司具备实施该解决方案的对口专业知识。因此，我们启动了一个创新型项目，后来这个项目发展成了一个研究机构。” Schäfer表示，“这项举措是值得的，因为我们现在具备了高度灵活的模板管理，让工作变得如此轻松。”

大概在一年前，COMLINE Cloud for SME（包括HPE Helion CloudSystem、HPE 3PAR StoreServ磁盘存储系统和HPE Cloud Service Automation软件）上线了。从而，该公司将面向外包客户的服务从12种增加到41种，而且所有服务都可以通过自助服务门户自动提供。



COMLINE 的服务营销面向不同的目标客户群：最终用户、经理、IT部门和采购员。每个目标群体使用整合到服务“购物篮”中的特定服务，购物篮这个概念是 COMLINE 与 GESOBAU AG（柏林领先的住房协会）这样的试验客户一起建立的。在测试期间，COMLINE 映射了 HPE Operations Orchestration 软件中的所有流程，并细化了程序。

工作流程大体分为三类：自助服务、基础设施及其他。自助服务流程（如用户管理）的目标群体分配给最终用户。为了便于不精通计算机的用户使用，门户设计力求简洁。门户上的下达流程允许最终用户发送订单，之后再由相关负责人下达。

提高服务绩效

COMLINE 使用 HPE Operations Orchestration 软件立即处理接收到的订单。该应用程序可以创建请求的用户和群组帐户、安排下达、就移动终端设备订单通知员工，以及创建变更单，从而确保新员工收到 PC 或笔记本电脑。

这些服务为客户节省了大量时间。Schäfer 表示，现在创建用户帐户或重置密码等服务只需要 8 分钟，而过去需要 40 分钟。采购 IT 资源（如虚拟服务器）的流程成本也下降了。

这项服务不再需要起草详细的报价单，现在一键即可搞定。对于客户的 IT 部门，COMLINE 通过在单个站点与数据中心的系统之间提供足够的互联网带宽和 VPN 通道连接，创建了基础设施服务“购物篮”。对 Windows® 和其他操作系统等服务以及拨号 VPN 客户端的订阅会自动集成到客户的基础设施中。

此外，客户还可以从多种多样的系统（作为虚拟系统租赁）中选择。从创建虚拟机到分配 CPU、RAM、磁盘空间和数据备份以及网络设置，这一整个交付流程是完全自动执行的。

服务和基础设施也作为“购物篮”提供。客户可以选择从新系统或现有系统的目录中订购支持服务。相应地，门户为个人提供各种性能特性、支持期限和响应时间以及任何价格变化。最后，COMLINE 使用标准产品创建了硬件购物篮，客户可通过门户以议定价格订购。

优势

工作效率提高 80%

COMLINE 目前正在向新的外包客户推介这款新云平台，而现有客户已经开始享受平台带来的好处。

客户一览

硬件

- HPE Helion CloudSystem
- HPE 3PAR StoreServ 硬盘存储系统

软件

- HPE Cloud Service Automation
- HPE Operations Orchestration

“HPE Cloud Service Automation 在中小型企业当中提供了外包的大好良机。在前几个月里，我们的市场增长势头强劲，因为该平台帮助我们与近岸或离岸IT服务提供商的服务成本保持一致。此外，还在德国建立了数据中心，这是一个额外好处。”

— COMLINE AG 基础设施解决方案、运营和数据中心咨询主管 Ralf Schäfer

“这个项目获得了全面成功。” Schäfer说，“我们的员工工作效率提高了80%，投资不足一年即收到了回报。”

得益于高度自动化，员工们现在可以处理要求更苛刻的任务，因而职务要求发生了变化。例如，管理员变成了操作编排员。“这使得工作对我们的员工更有吸引力，可帮助我们吸引最优秀的人才。” Schäfer说。

高度自动化的另一个主要好处是降低错误率。执行质量保证后，服务错误率下降，因为HPE Operations Orchestration软件工作流程在模板与管理员之间分配参数，不必再手动输入数据。该云平台还加速了审计记录。

Schäfer 补充说：“HPE Cloud Service Automation在中小型企业当中提供了外包的大好良机。在前几个月里，我们的市场增长势头强劲，因为该平台帮助我们与近岸或离岸IT服务提供商的服务成本保持一致。”

此外，还在德国建立了数据中心，这是一个额外好处。我们建立云基础设施的战略决策巩固了该公司在IT流程和技术领域的创新型合作伙伴地位。

最后，COMLINE帮助其外包客户及其他中小型企业成功迁移到云。得益于与HPE的战略合作伙伴关系，这两个公司现在都能够利用面向中小企业的HPE Cloud Service Automation获利。

“作为早期采用自动化云基础设施的公司，我们采用自己的经验来帮助其他中小型企业迁移到云。通过设置我们自己的平台，我们的员工获得了经验，将来他们可以借鉴这些经验为他人提供建议。” Schäfer总结道。

如需了解更多信息，请访问 hpe.com/go/csa



注册更新

★ 为本文档打分