

COMLINEAG

COMLINE AG accélère la migration des PME vers le cloud

Le prestataire de services informatiques améliore l'aspect innovateur de son profil avec HPE Cloud Service Automation

Objectif

Développer une architecture de cloud hybride sécurisée et hautement automatisée pour proposer des services informatiques aux PME allemandes depuis un centre de données avancé

Approche

Enquête auprès des employés pour identifier les services clients populaires et les possibilités d'automatisation des services ; évaluation des prestataires établis de plateformes de gestion de cloud

Enjeux informatiques

- Apporter une solution de cloud ouverte, sécurisée et totalement intégrée en fournissant des services informatiques aux PME
- Générer une capacité de stockage complète à haute disponibilité, assurant ainsi la livraison de services et la continuité de l'activité
- Fournir un portail libre-service hautement flexible, compatible avec un environnement multitenant
- Offrir une automatisation informatique globale et une gestion des modèles flexible, baissant ainsi les taux d'erreur de façon considérable

Enjeux de l'entreprise

- Augmenter le nombre de services proposés en les faisant passer de 12 à 41, satisfaisant ainsi aux exigences du marché
- Réduire les délais de fourniture de services en les faisant passer de 40 à 8 minutes, augmentant ainsi la satisfaction du client
- Accroître la productivité des employés de 80 %, obtenant ainsi un retour sur investissement en moins d'un an
- Réduire les coûts des ressources informatiques, répondant ainsi aux besoins d'un marché fortement concurrentiel



COMLINE AG a considérablement accéléré les délais de fourniture de services dans son centre de données grâce à HPE Helion CloudSystem et HPE Cloud Service Automation. La productivité au sein de l'entreprise a augmenté de 80 % grâce à un haut niveau d'automatisation qui se traduit par moins d'erreurs et un meilleur service client. Le projet a rapporté un retour sur investissement en moins d'un an.

Défi
Un nouveau modèle de livraison de services informatiques

COMLINE AG, entreprise prestataire de services informatiques innovante et basée à Hambourg, associe les mondes des processus, des applications et des infrastructures en proposant différents modèles de livraison de services informatiques et en créant des solutions personnalisées et basées sur les normes.

« Nous avons laissé tomber la livraison de services informatiques en quantité il y a longtemps. Nous nous concentrons de plus en plus sur des problèmes qui préoccupent les directeurs informatiques des petites et moyennes entreprises (PME), explique Ralf Schäfer, directeur des Solutions d'infrastructure et consultant en opérations et centres de données chez COMLINE AG. Les directeurs informatiques doivent jongler entre les exigences commerciales, les migrations d'applications héritées, la croissance infinie des données et les nouveaux modèles de livraison de services informatiques dans les centres de données. Nous soutenons cet exercice d'équilibre. »

« Le projet est une réussite totale. La productivité des employés a augmenté de 80 %, ce qui nous a permis d'obtenir un retour sur investissement en moins d'un an. »

— Ralf Schäfer, directeur des Solutions d'infrastructure et consultant en opérations et centres de données chez COMLINE AG

Par conséquent, l'entreprise COMLINE est devenue de plus en plus attirée par l'évolution des centres de données. Selon M. Schäfer, seulement 40 à 50 % de tous les systèmes de PME sont virtualisés, et les technologies informatiques sont relativement peu automatisées. Mais le développement d'architectures de cloud hybrides n'est que le début. « En tant que pionniers, nous voulions créer un cloud pour les PME allemandes. Un cloud qui soit sécurisé, simple d'utilisation, hautement automatisé et à prix compétitif », continue M. Schäfer.

Il a mis ses employés au défi de comprendre quels sont les services que les clients externalisateurs de COMLINE réclament le plus souvent en termes de gestion de l'approvisionnement, de l'administration et du changement. Il leur a également demandé de déterminer les possibilités d'automatisation de ces services. Le résultat obtenu est un catalogue de douze services représentant environ 80 % des dépenses internes.

Le prestataire s'est ensuite posé plusieurs questions. Comment automatiser ces services ? Quelles sont les plateformes et les architectures appropriées ? Quels outils sont-ils disponibles et avec quels prestataires devrions-nous collaborer ?

« Faire confiance à un prestataire est un élément essentiel. C'est pourquoi nous avons choisi Hewlett Packard Enterprise. Avec HPE à nos côtés, nous savions que nous aurions un partenaire capable d'accomplir avec succès cette évolution des centres de données », révèle M. Schäfer.

Solution

Une flexibilité des livraisons

Quand les experts COMLINE ont comparé les solutions, le service HPE Cloud Service Automation s'est largement distingué en proposant une solution ouverte et évolutive.

« Le logiciel HPE Cloud Service Automation propose une très haute flexibilité lorsqu'il est connecté à des systèmes externes, déclare M. Schäfer. Nous apprécions particulièrement l'interface portail libre-service pouvant prendre en charge plusieurs clients. Nous avons également trouvé le logiciel HPE Operations Orchestration formidable. Désormais, les employés développent, installent, exécutent et documentent des flux de travail automatisés de façon efficace. »

Le prestataire est cependant préoccupé par un élément du logiciel HPE Operations Orchestration : les modèles sont trop rigides et propriétaires. « Nous avons contacté HPE pour trouver une solution de modèle », indique M. Schäfer.

La réponse est venue des développeurs HPE américains travaillant sur les technologies ouvertes pour prendre en charge le logiciel de cloud OpenStack. COMLINE était l'un des premiers clients de HPE à bénéficier des avantages de ce développement.

« Malheureusement, personne n'a encore les connaissances nécessaires en Allemagne pour mettre en application cette solution. Nous avons donc lancé un projet novateur évoluant vers un travail de recherche, déclare M. Schäfer. Cette mesure fut utile puisque nous avons maintenant une gestion de modèles extrêmement flexible, rendant le travail plus facile. »

Il y a environ un an, le cloud COMLINE pour les SME, composé du HPE Helion CloudSystem, d'un système de stockage sur disque HPE 3PAR StoreServ et du logiciel HPE Cloud Service Automation, a été lancé. L'entreprise a ensuite augmenté le nombre de ses services aux clients externalisateurs, passant ainsi de 12 à 41 services, tous automatisés à travers le portail libre-service.



COMLINE commercialise ses services à différents groupes cibles de clients : les utilisateurs finaux, les managers, les départements informatiques et les acheteurs. Chaque groupe cible utilise des services spécifiques qui sont regroupés en « paniers » de services, un concept créé par COMLINE avec des clients pilotes tels que GESOBAU AG, une association de construction et de gestion de logements sociaux de premier plan à Berlin. Le prestataire a identifié tous les processus proposés par le logiciel HPE Operations Orchestration et a amélioré les procédures lors des essais.

Les flux de travail sont divisés en trois grandes catégories : le libre-service, l'infrastructure, et le reste. Les groupes cibles pour les processus de libre-service tels que la gestion des utilisateurs comprennent les utilisateurs finaux. Pour aider les utilisateurs ayant très peu de connaissances en informatique, la conception du portail est simple. Les processus de publication sur le portail permettent aux usagers finaux de donner des directives, qui sont ensuite publiées par une personne responsable.

Une livraison de services plus rapide

COMLINE traite les directives reçues en utilisant directement le logiciel HPE Operations Orchestration. L'application crée les comptes d'utilisateur et de groupe requis, s'occupe des directives, informe les employés des directives concernant les portables et autres équipements et ouvre les billets d'échange pour s'assurer que les nouveaux employés, par exemple, reçoivent un PC ou un notebook.

Ces services permettent aux clients d'économiser énormément de temps. Selon M. Schäfer, les services comme la création d'un compte utilisateur ou la réinitialisation d'un mot de passe prennent maintenant 8 minutes au lieu de 40 minutes. Les coûts de traitement pour acheter des ressources informatiques comme les serveurs virtuels ont également baissé.

Au lieu de devoir établir un devis élaboré, il suffit d'un clic pour bénéficier de ce service. Pour les départements informatiques des clients, COMLINE a créé un « panier » de services d'infrastructures en fournissant une bande passante Internet suffisante et des connexions de tunnels VPN entre les sites individuels et les systèmes de son centre de données. Les abonnements aux services tels que Windows® et les autres systèmes d'exploitation ainsi que les clients VPN d'accès à distance sont automatiquement intégrés à l'infrastructure du client.

De plus, les clients peuvent choisir parmi différents systèmes d'un catalogue complet, qu'ils louent comme des systèmes virtuels. Le processus de livraison tout entier, de la création d'une machine virtuelle à l'allocation d'un processeur, de mémoire vive, d'espace disque et d'une sauvegarde des données, ainsi que la configuration de réseau, est totalement automatisé.

Les services et les infrastructures sont également fournis sous forme de « panier ». Les clients peuvent choisir de commander des services d'assistance dans un catalogue pour un système existant ou bien nouveau. Par conséquent, le portail propose à chaque client différentes fonctionnalités de performance, différentes périodes de support et différents délais de réponse ainsi que des changements dans les prix. Enfin, COMLINE a créé un panier de matériel informatique avec des produits standard, que les clients commandent via le portail à des prix convenus.

Avantages

Jusqu'à 80 % de productivité en plus

COMLINE familiarise actuellement tous les nouveaux clients externalisateurs à la nouvelle plateforme de cloud, tandis que les clients existants basculent sur cette nouvelle plateforme pour en récolter les avantages.

Le client en un coup d'œil

Hardware

- HPE Helion CloudSystem
- Système de stockage sur disque
HPE 3PAR StoreServ

Logiciel

- HPE Cloud Service Automation
- HPE Operations Orchestration

« HPE Cloud Service Automation offre des possibilités d'externalisation chez les PME. Nous avons enregistré une forte croissance sur le marché au cours des premiers mois grâce à la plateforme qui nous aide à suivre le coût des services à partir des prestataires de services informatiques locaux et étrangers. De plus, conserver un centre de données en Allemagne est un avantage supplémentaire. »

— Ralf Schäfer, directeur des Solutions d'infrastructure et consultant en opérations et centres de données chez COMLINE AG

« Le projet est une réussite totale, déclare M. Schäfer. La productivité des employés a augmenté de 80 %, ce qui nous a permis d'obtenir un retour sur investissement en moins d'un an. »

Grâce au haut niveau d'automatisation, les employés prennent désormais en charge des tâches plus difficiles, ce qui entraîne des changements dans les profils d'emploi. Les administrateurs sont devenus des orchestrateurs d'opérations, par exemple. « C'est plus parlant pour nos employés, et cela nous aide à attirer la crème de la crème », continue M. Schäfer.

La diminution des taux d'erreurs est un autre avantage majeur du haut niveau d'automatisation. Après l'assurance qualité, les erreurs dans les services ont chuté grâce au flux de travail du logiciel HPE Operations Orchestration qui répartit les paramètres entre les modèles et permet aux administrateurs de ne plus réaliser des entrées manuelles sans cesse. La plateforme du cloud accélère également la documentation de vérification.

« HPE Cloud Service Automation offre des possibilités d'externalisation chez les PME. Nous avons enregistré une forte croissance sur le marché au cours des premiers mois grâce à la plateforme qui nous aide à suivre le coût des services à partir des prestataires de services informatiques locaux et étrangers, ajoute M. Schäfer.

De plus, conserver un centre de données en Allemagne est un avantage supplémentaire. Notre décision stratégique de mettre en place une infrastructure de cloud a largement placé l'entreprise au rang de partenaire en innovation des processus et des technologies informatisées.

Enfin, COMLINE a aidé ses clients externalisateurs ainsi que les autres PME à émigrer vers le cloud. Grâce à un partenariat stratégique avec HPE, les deux entreprises ont tiré profit du logiciel HPE Cloud Service Automation pour les PME.

« En tant qu'utilisateurs pionniers des infrastructures de cloud automatisées, nous utilisons notre expérience pour aider les autres PME à migrer vers le cloud. Grâce à la mise en place de notre propre plateforme, nos employés ont acquis une expérience sur laquelle ils pourront s'appuyer pour guider d'autres utilisateurs à l'avenir », conclut M. Schäfer.

Pour en savoir plus, consultez hpe.com/go/csa



Inscrivez-vous pour
recevoir les nouveautés

★ Notez ce document


Hewlett Packard
Enterprise

© Copyright 2015-2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Les informations dans le présent document sont sujettes à modifications sans préavis. Les seules garanties concernant les produits et services de Hewlett Packard Enterprise sont celles mentionnées dans les déclarations de garantie explicites accompagnant ces produits et services. Rien de ce qui figure aux présentes ne peut constituer une garantie supplémentaire. La société Hewlett Packard Enterprise ne peut être tenue pour responsable des erreurs ou des omissions techniques ou rédactionnelles contenues dans les présentes.

Windows est une marque de commerce américaine du groupe de sociétés Microsoft.

4AA5-8556FRE, mars 2016, rév. 1