

COMLINEAG

중소기업의 클라우드 마이그레이션 기간을 단축하고 있는 COMLINE AG

이 IT 서비스 제공자는 HPE Cloud Service Automation으로 자사의 혁신적인 프로파일을 확대하고 있습니다

목표

최첨단 데이터 센터에서 독일 전역의 중소기업에 IT 서비스를 제공하는 안전하며 고도로 자동화된 하이브리드 클라우드 아키텍처 구축

접근방식

가장 요구 빈도가 높은 고객 서비스와 서비스 자동화 가능성을 파악할 것을 직원들에게 지시하고, 기존의 클라우드 관리 플랫폼 제공자들을 평가

IT 측면

- 중소기업에 IT 서비스를 제공하는 안전하며 완전히 통합된 개방형 클라우드 솔루션을 제공
- 포괄적인 고가용성 스토리지 능력을 구축하여, 서비스 딜리버리 및 비즈니스 연속성을 보호
- 고도의 유연성을 갖춘 셀프서비스 포털을 구축하여, 멀티테넌트 환경을 지원
- 전반적인 IT 자동화 및 유연한 템플릿 관리 기능을 제공하여, 오류율을 현저히 저감

비즈니스 측면

- 12 개의 서비스 오퍼링을 41 개로 확대하여, 시장 요구사항에 부응
- 서비스 딜리버리 시간을 40 분에서 8 분으로 단축하여, 고객 만족도 제고
- 직원 생산성 80% 향상으로, 1년 내에 투자수익률(ROI) 달성
- IT 리소스 비용을 절감하여, 경쟁이 치열한 시장의 요구사항에 대처



COMLINE AG는 HPE Helion CloudSystem과 HPE Cloud Service Automation으로 자사 데이터 센터의 서비스 딜리버리 시간을 현저하게 단축하였습니다. 고도의 자동화를 통해 이 회사의 생산성은 80% 향상되었으며, 아울러 오류가 줄고 고객 서비스가 개선되었습니다. 이 프로젝트는 1년이 채 되지 않아 목표 투자수익률을 달성하였습니다.

과제

새로운 IT 서비스 딜리버리 모델

함부르크에 본사를 둔 혁신적인 IT 서비스 제공자인 COMLINE AG는 다양한 IT 딜리버리 모델을 통해 프로세스, 애플리케이션 및 인프라 영역을 통합하여 표준 기반의 사용자 정의 솔루션을 개발하고 있습니다.

“우린 오래 전에 볼륨 IT 비즈니스에서 손을 뗐습니다. 지금은 중소기업(SME) CIO들의 골칫거리인 문제 해결에 한층 더 주력하고 있다”고 COMLINE AG 운영 및 데이터 센터 컨설팅 부문의 인프라 솔루션 부문장인 Ralf Schäfer는 말하면서, “CIO는 비즈니스 요구사항, 레거시 애플리케이션 마이그레이션, 끊임없이 증가하는 데이터와 데이터 센터의 새로운 IT 서비스 딜리버리 모델 등과 문제를 적절하게 조율해야 합니다. 우리가 이러한 조율 활동을 지원하고 있다”고 설명합니다.

“이 프로젝트는 완벽한 성공입니다. 직원 생산성이 80 %까지 향상되었으며 1년이 채 되지 않아 투자수익률을 달성하였습니다.”

— Ralf Schäfer, COMLINE AG 운영 및 데이터 센터 컨설팅 부문의 인프라 솔루션 부문장

그 결과, COMLINE은 데이터 센터 진화에 점점 더 주목하게 되었습니다. Schäfer에 의하면, 전체 중소기업 시스템 중의 가상화 비율은 40-50 % 정도에 지나지 않으며 IT 자동화 수준이 비교적 낮습니다. 하지만 하이브리드 클라우드 아키텍처의 구축은 단지 시작에 불과합니다. “업계를 선도하고 있는 우리는 독일에 중소기업을 위한, 고도로 자동화된 안전하고 사용하기 쉬우며 가격 경쟁력이 있는 클라우드를 구축하고자 했다”고 Schäfer는 말을 잊습니다.

그는 직원들에게 COMLINE의 아웃소싱 고객들이 프로비저닝, 관리 및 변경 관리의 측면에서 빈번하게 요구하는 서비스가 무엇인지 조사하도록 지시하였습니다. 또한, 이러한 서비스의 자동화 가능성도 파악할 것을 지시하였습니다. 그 결과는 내부 지출의 약 80%를 차지하는 12 가지 서비스 목록이었습니다.

그런 다음 COMLINE은 몇 가지 질문을 제기하였습니다: 이러한 서비스를 자동화할 방법은? 적합한 플랫폼과 아키텍처는? 가용 도구는 무엇이 있으며 고려해야 할 대상 공급업체는?

“공급업체의 신뢰성이 가장 중요한 요인입니다. 우리가 Hewlett Packard Enterprise를 선택한 이유가 바로 그 때문이죠. HPE와 협력하게 되면서, 이 데이터 센터 혁신을 성공적으로 이루어낼 수 있는 파트너를 확보했다는 걸 알게 되었다”고 Schäfer는 말합니다.

솔루션

유연성 향상

COMLINE 전문가들이 여러 솔루션을 비교했을 당시, HPE Cloud Service Automation은 확장 가능한 개방형 솔루션이라는 점에서 기술적으로 높은 점수를 받았습니다.

“HPE Cloud Service Automation은 외부 시스템과 연결 시에 고도의 유연성을 제공한다”고 Schäfer는 단언하면서, “여러 클라이언트를 지원하는 셀프서비스 포털에 특히 감탄을 금할 수 없습니다. 또한 HPE Operations Orchestration 소프트웨어도 굉장히 좋습니다. 현재 직원들은 자동화된 워크플로우를 매우 신속하게 개발, 설정, 실행하여 문서화하고 있다”고 말합니다.

그러나 COMLINE에게는, 템플릿에 유연성이 결여되어 있으며 사유 도구라는 점에서 HPE Operations Orchestration 소프트웨어에 관한 한 가지 우려가 있었습니다. “우리는 HPE와 협의하여 템플릿 해결방안을 모색했다”고 Schäfer는 말합니다.

그 해결책은 OpenStack 클라우드 소프트웨어를 지원하는 개방형 기술을 담당하는 미국의 HPE 개발자로부터 나왔습니다. COMLINE은 이 개발의 혜택을 누리게 된 HPE의 최초 고객 중 하나였습니다.

“유감스럽게도, 독일에는 이 솔루션을 구현하기에 적절한 전문지식을 갖춘 사람이 아무도 없었습니다. 그래서 우리는 연구 벤처를 개발한 혁신적인 프로젝트에 착수했다”고 Schäfer는 언급하면서, “이제는 작업을 훨씬 수월하게 만드는 매우 유연한 템플릿 관리가 가능해졌다는 점에서 이 조치는 그만한 가치가 있었다”고 말합니다.

약 1 년 전 Helion CloudSystem, HPE 3PAR StoreServ 디스크 스토리지 시스템 및 HPE Cloud Service Automation 소프트웨어로 구성된 COMLINE Cloud for SME가 정상 가동되었습니다. 그 결과 아웃소싱 고객을 대상으로 하는 이 회사의 서비스는 12 개에서 41 개로 증가되었으며 모든 서비스가 셀프서비스 포털을 통해 자동화되어 있습니다.



COMLINE은 최종 사용자, 관리자, IT 부서 및 구매 담당자 등과 같은 다양한 고객 그룹을 대상으로 서비스를 제공하고 있습니다. 각각의 대상 그룹은 서비스 '장바구니(shopping basket)'로 분류되어 있는 고유한 서비스를 사용하고 있습니다. 이 서비스 장바구니는 COMLINE이 베를린의 주요 주택조합인 GESOBAU AG과 같은 시범 고객과 함께 고안한 개념입니다. COMLINE은 모든 프로세스를 HPE Operations Orchestration 소프트웨어에 맵핑시키고 테스트 중의 절차를 세분화하였습니다.

워크플로우는 셀프서비스, 인프라 및 기타의 세 가지 범주로 대별되어 있습니다. 사용자 관리와 같은 셀프서비스 프로세스의 대상 그룹은 최종 사용자로 지정되어 있습니다. 이 포털은 컴퓨터 지식이 거의 없는 사용자에게 도움이 될 수 있도록 간단하게 설계되어 있습니다. 포털 상의 릴리스 프로세스를 통해 최종 사용자는 주문을 할 수 있으며, 그러면 관련 담당자가 릴리스하게 됩니다.

한층 빨라진 서비스 성능

COMLINE은 HPE Operations Orchestration 소프트웨어를 사용하여 접수된 주문을 즉시 처리합니다. 이 애플리케이션은 요청 사용자와 그룹 계정을 생성하고, 릴리스를 준비하며, 모바일 엔드디바이스 주문에 관하여 직원들에 알리고 신규 직원이 일례로 PC 또는 노트북을 수령할 수 있도록 변경 티켓을 오픈합니다.

이러한 서비스는 고객의 시간을 상당히 절약합니다. Schäfer에 의하면, 사용자 계정 생성 또는 비밀번호 재설정과 같은 서비스가 종전의 40 분에서 8 분으로 단축되었습니다. 가상 서버와 같은 IT 리소스를 구입하는 프로세스 비용도 줄었습니다.

세부적인 견적을 작성하는 대신에, 이 서비스는 단 한 번의 마우스 클릭으로 충분합니다. COMLINE은 고객의 IT 부서를 위해, 개별 사이트와 자사 데이터 센터의 시스템 간에 충분한 인터넷 대역폭과 VPN 터널 연결을 제공함으로써 인프라 서비스 '장바구니' 개념을 개발하였습니다. Windows® 및 기타 운영 체제와 다이얼업 VPN 클라이언트와 같은 서비스에 대한 서브스크립션은 고객의 인프라에 자동으로 통합됩니다.

아울러, 고객은 방대한 시스템 카탈로그 중에서 선택할 수 있으며 이를 가상 시스템으로 리스할 수 있습니다. 가상 머신 생성에서 CPU, RAM 및 디스크 공간 할당, 데이터 백업 및 네트워크 설정에 이르는 모든 딜리버리 프로세스가 자동화되어 있습니다.

또한 서비스 및 인프라는 일종의 '장바구니'로 제공됩니다. 고객은 신규 또는 기존 시스템의 카탈로그에서 지원 서비스를 주문할 수 있습니다. 따라서, 이 포털은 다양한 성능 기능, 지원 기간, 대응 시간 및 모든 가격 변경을 개별 사용자에게 제공합니다. 마지막으로 COMLINE은 표준 제품으로 구성된 하드웨어 장바구니를 개발하였으며, 고객은 포털을 통해 약정 가격으로 주문할 수 있습니다.

이점

80%에 달하는 생산성 향상

COMLINE은 현재 모든 신규 아웃소싱 고객들에게 새로운 클라우드 플랫폼을 소개하고 있으며, 동시에 기존 고객들도 그 혜택을 누리기 위해 전환하고 있습니다.

고객 요약

하드웨어

- HPE Helion CloudSystem
- HPE 3PAR StoreServ 디스크 스토리지 시스템

소프트웨어

- HPE Cloud Service Automation
- HPE Operations Orchestration

“HPE Cloud Service Automation은 중소기업간의 아웃소싱을 위한 새로운 기회를 제공하고 있습니다. 이 플랫폼은 국내 또는 해외 IT 서비스 제공자들의 서비스 비용을 추적하는 데 유용하기 때문에, 처음 몇 개월 간 시장에서 견실한 성장을 이룰 수 있었습니다. 그 외에, 독일의 데이터 센터 유지에 따른 또 다른 이점도 있습니다.”

— Ralf Schäfer, COMLINE AG 운영 및 데이터 센터 컨설팅 부문의 인프라 솔루션 부문장

Schäfer는 “이 프로젝트는 완벽한 성공”이라면서, “직원 생산성이 80 %까지 향상되었으며 1년이 채 되지 않아 투자수익률을 달성했다”고 말합니다.

고도의 자동화 덕분에, 현재 직원들은 한층 까다로운 작업을 수행하고 있으며, 직무 프로파일에 변화가 일어나고 있습니다. 관리자가 운영 조율자가 된 것이 한 가지 예입니다. “이로 인해 직원들이 업무에 점점 더 매력을 느끼고 있으며, 최고 인재를 유치하는 데 도움이 되고 있다”고 Schäfer는 말합니다.

오류율의 감소 또한 고도의 자동화 덕분입니다. 품질보증에 따라, HPE Operations Orchestration 소프트웨어 워크플로가 템플릿 간의 파라미터를 할당하므로 관리자가 끊임없이 수동 입력을 하지 않아도 되기 때문에 서비스 내의 오류가 줄었습니다. 또한 클라우드 플랫폼은 감사 문서작성 시간도 단축합니다.

“HPE Cloud Service Automation은 중소기업간의 아웃소싱을 위한 새로운 기회를 제공하고 있습니다. 이 플랫폼은 국내 또는 해외 IT 서비스 제공자들의 서비스 비용을 추적하는 데 유용하기 때문에, 처음 몇 개월 간 시장에서 견실한 성장을 이룰 수 있었습니다.

그 외에, 독일의 데이터 센터 유지에 따른 또 다른 이점도 있습니다. 클라우드 인프라를 구축하기로 한 전략적인 결정 덕분에 우리 회사는 IT 기반 프로세스 및 기술의 혁신 파트너로서 굳건한 입지를 다지게 되었다”고 Schäfer는 첨언합니다.

마지막으로, COMLINE은 자사의 아웃소싱 고객 및 여타 중소기업들의 클라우드 마이그레이션을 지원하였습니다. HPE와의 전략적인 제휴 덕분에, 두 회사는 HPE Cloud Service Automation for SME에서 수익을 창출하고 있습니다.

“자동화된 클라우드 인프라를 조기에 채택한 우리는 축적된 경험을 활용하여 여타 중소기업의 클라우드 마이그레이션을 지원하고 있습니다. 자체 플랫폼 구축을 통해, 우리 직원들은 향후 타사에 자문을 제공할 수 있는 경험을 쌓았다”고 Schäfer는 말을 잊습니다.

추가 정보

hpe.com/go/csa



업데이트를 받기 위한 등록

★ 이 문서 평가하기