

COMLINEAG

A COMLINE AG acelera migração de SMEs para a nuvem

Prestador de serviço de TI aprimora seu perfil inovador com o HPE Cloud Service Automation

Objetivo

Desenvolver uma arquitetura de nuvem híbrida segura e altamente automatizada para oferecer serviços de TI para SMEs em toda a Alemanha a partir de um data center avançado

Abordagem

Solicitou que os funcionários identificassem serviços para clientes populares e oportunidades de automação de serviço e avaliou os fornecedores estabelecidos de plataformas de gerenciamento de nuvem

Questões de TI

- Fornece uma solução de nuvem aberta, segura e totalmente integrada, oferecendo serviços de TI a SMEs
- Gera um recurso abrangente de armazenamento de alta disponibilidade, protegendo a entrega de serviço e continuidade de negócios
- Oferece um portal de autoatendimento altamente flexível, oferecendo suporte a um ambiente multilocatário
- Oferece automação de TI abrangente e gerenciamento de modelo flexível, diminuindo as taxas de erro significativamente

Questões comerciais

- Aumenta as ofertas de serviços de 12 para 41, satisfazendo os requisitos de mercado
- Diminui o tempo de serviço de 40 para oito minutos, aumentando a satisfação do cliente
- Aumenta a produtividade dos funcionários em 80%, fornecendo retorno sobre investimento em menos de um ano
- Reduz o custo dos recursos de TI, atendendo às necessidades de um mercado altamente competitivo



A COMLINE AG acelerou os tempos de entrega de serviço significativamente em seu data center com o HPE Helion CloudSystem e o HPE Cloud Service Automation. A produtividade da empresa aumentou em 80% devido ao alto grau de automação, o que gera menos erros e um serviço ao cliente melhor. O projeto obteve retorno sobre o investimento em menos de um ano.

Desafio

Novo modelo de entrega de serviços de TI

A COMLINE AG, uma prestadora de serviços de TI inovadora com sede em Hamburgo, une os mundos de processos, aplicativos e infraestrutura por meio de diversos modelos de entrega de TI, criando soluções personalizadas com base em padrões.

"Abandonamos o negócio de TI de volume há muito tempo. Cada vez mais nos concentramos em problemas que incomodam os CIOs nas SMEs (pequenas e médias empresas) de hoje", explica Ralf Schäfer, chefe de Soluções de infraestrutura, operações e consultoria em data center da COMLINE AG. "Os CIOs precisam equilibrar os requisitos comerciais, migrações de aplicativos herdados, o crescimento interminável de dados e os novos modelos de entrega de serviço de TI nos data centers. Apoiamos esse ato de equilíbrio".

"O projeto é um completo sucesso. Aumentamos a produtividade dos funcionários em até 80% e alcançamos retorno sobre investimento em menos de um ano".

— Ralf Schäfer, chefe de Soluções de infraestrutura, operações e consultoria em data center, COMLINE AG

Portanto, a COMLINE ficou cada vez mais atraída pela evolução do data center. Segundo Schäfer, somente de 40% a 50% de todos os sistemas de SMEs são virtualizados e há um nível relativamente baixo de automação de TI. Mas o desenvolvimento de arquiteturas de nuvem híbrida está apenas começando. "Como pioneiros, queríamos criar uma nuvem para as SMEs da Alemanha. Uma nuvem que fosse segura, fácil de usar, altamente automatizada e com preço competitivo", continua Schäfer.

Ele desafiou seus funcionários a descobrir quais serviços os clientes de terceirização da COMLINE frequentemente pediam, em termos de provisionamento, administração e gerenciamento de mudança. Também pediu que eles identificassem oportunidades de automação desses serviços. O resultado foi um catálogo de 12 serviços, que compõem aproximadamente 80% das despesas internas.

Em seguida, a COMLINE fez várias perguntas: Como automatizamos esses serviços? Quais plataformas e arquiteturas são adequadas? Quais ferramentas estão disponíveis e quais fornecedores devemos considerar?

"A confiança em um fornecedor é o fator mais importante. Esse foi o motivo de termos escolhido a Hewlett Packard Enterprise. Com a HPE ao nosso lado, sabíamos que tínhamos um parceiro que poderia alcançar com sucesso essa evolução do data center", diz Schäfer.

Solução

Proporcionar flexibilidade

Quando os especialistas da COMLINE compararam as soluções, o HPE Cloud

Service Automation teve uma nota muito alta em termos técnicos como uma solução aberta e expansível.

"O HPE Cloud Service Automation oferece alto grau de flexibilidade quando conectado a sistemas externos", declara Schäfer. "Admiramos principalmente a interface do portal de autoatendimento, que é compatível com diversos clientes. Também achamos o software HPE Operations Orchestration fantástico. Os funcionários agora desenvolvem, configuram, executam e documentam rapidamente os fluxos de trabalho automatizados".

A COMLINE tinha, no entanto, uma preocupação com o software HPE Operations Orchestration: os modelos eram muito inflexíveis e exclusivos. "Consultamos a HPE para encontrar uma solução para o modelo", revela Schäfer.

A resposta veio dos desenvolvedores da HPE dos EUA que trabalham com tecnologia aberta compatível com o software de nuvem OpenStack. A COMLINE foi um dos primeiros clientes da HPE a experimentar os benefícios desse desenvolvimento.

"Infelizmente, ninguém na Alemanha tinha a experiência certa para implementar a solução. Então, lançamos um projeto inovador, que se tornou uma iniciativa de pesquisa", declara Schäfer. "Essa medida valeu a pena, pois agora temos um gerenciamento de modelos altamente flexível, tornando o trabalho muito mais fácil".

Aproximadamente um ano atrás, o COMLINE Cloud for SMEs, composto pelo HPE Helion CloudSystem, pelo sistema de armazenamento em disco HPE 3PAR StoreServ e pelo software HPE Cloud Service Automation, entrou



em operação. A empresa consequentemente aumentou o número de serviços para clientes de terceirização de 12 para 41 e todos os serviços são automatizados por meio do portal de autoatendimento.

A COMLINE vende serviços para diferentes grupos de clientes-alvo: usuários finais, gerentes, departamentos de TI e compradores. Cada grupo-alvo usa serviços específicos que são agrupados em "cestas de compras" de serviços, um conceito que a COMLINE criou com clientes-piloto como a GESOBAU AG, uma associação de imobiliárias de Berlim. A COMLINE mapeou todos os processos do software HPE Operations Orchestration e refinou os procedimentos durante os testes.

Os fluxos de trabalho são divididos em três categorias gerais: autoatendimento, infraestrutura e outros. Os grupos-alvo dos processos de autoatendimento, como gerenciamento de usuários, são atribuídos aos usuários finais. Para ajudar os usuários com poucos conhecimentos de informática, o design do portal é simples. Os processos de liberação no portal permitem que os usuários finais emitam pedidos, que são então liberados por uma pessoa responsável relevante.

Desempenho de serviço mais rápido

A COMLINE processa os pedidos recebidos imediatamente usando o software HPE Operations Orchestration. O aplicativo cria as contas de usuário e grupo solicitadas, organiza as liberações, informa os funcionários sobre pedidos de dispositivos móveis e abre tickets de alterações para garantir que os novos funcionários recebam um PC ou notebook, por exemplo.

Esses serviços geram uma grande economia de tempo para os clientes. De acordo com Schäfer, serviços como criar uma conta de usuário ou redefinir uma senha agora levam oito minutos, em vez dos 40 minutos anteriores. Os custos de processos para comprar recursos de TI como servidores virtuais também caíram.

Em vez de exigir um orçamento elaborado, esse serviço está agora a apenas um clique de distância. Para os departamentos de TI dos clientes, a COMLINE criou uma "cesta de compras" de serviços de infraestrutura ao fornecer largura de banda de internet suficiente e conexões de túnel VPN entre sites individuais e sistemas em seu data center. Assinaturas de serviços como Windows® e outros sistemas operacionais, bem como clientes de VPN discada, são integrados à infraestrutura do cliente automaticamente.

Mais do que isso, os clientes podem escolher entre um extenso catálogo de sistemas, que alugam como sistemas virtuais. O processo de entrega inteiro, desde criar uma máquina virtual a alocar espaço em CPU, RAM e disco e backup de dados, bem como a configuração de rede, é totalmente automatizado.

Os serviços e infraestrutura também são fornecidos como uma "cesta de compras". Os clientes têm a opção de pedir serviços de suporte de um catálogo para um sistema novo ou existente. Da mesma forma, o portal oferece aos indivíduos diversos recursos de desempenho, são compatíveis com períodos e tempos de respostas, bem como mudanças de preço. Por fim, a COMLINE criou uma cesta de compras de hardware com produtos padrão, que os clientes pedem por meio do portal pelos preços acordados.

Visão rápida do cliente

Hardware

- HPE Helion CloudSystem
- Sistema de Armazenamento em Disco HPE 3PAR StoreServ

Software

- HPE Cloud Service Automation
- HPE Operations Orchestration

"O HPE Cloud Service Automation oferece uma nova oportunidade de terceirização entre as SMEs. Nosso crescimento no mercado nos primeiros meses aumentou muito, pois a plataforma nos ajuda a seguir o custo de serviços de provedores de serviço de TI nearshore ou offshore. Além disso, há o benefício adicional de possuir um data center na Alemanha".

— Ralf Schäfer, chefe de Soluções de infraestrutura, operações e consultoria em data center, COMLINE AG

Benefícios

Até 80% mais produtivo

A COMLINE atualmente introduz todos os novos clientes de terceirização na nova plataforma em nuvem, enquanto os clientes existentes estão mudando para ela para aproveitar os benefícios.

"O projeto é um completo sucesso", diz Schäfer. "Aumentamos a produtividade dos funcionários em até 80% e alcançamos retorno sobre investimento em menos de um ano".

Graças ao alto grau de automação, os funcionários agora assumem tarefas mais exigentes, o que leva a mudanças no perfil dos cargos. Os administradores se tornaram orquestradores de operações, por exemplo. Isso torna o trabalho muito mais atraente para nossos funcionários, ajudando-nos a atrair os melhores", diz Schäfer.

A redução nas taxas de erros é outro grande benefício do alto grau de automação. Seguindo a garantia de qualidade, os erros nos serviços caíram, considerando que o fluxo de trabalho do software HPE Operations Orchestration aloca parâmetros entre os modelos e o administrador não precisa mais fazer entradas manuais constantemente. A plataforma em nuvem também acelera a documentação de auditoria.

Schäfer acrescenta: "O HPE Cloud Service Automation oferece uma nova oportunidade de terceirização entre as SMEs. Nosso crescimento no mercado nos primeiros meses aumentou muito, pois a plataforma nos ajuda a seguir o custo de serviços de provedores de serviço de TI nearshore ou offshore".

Além disso, há o benefício adicional de possuir um data center na Alemanha. Nossa decisão estratégica de configurar uma infraestrutura em nuvem posicionou a empresa fortemente como uma parceira de inovação em processos e tecnologias com base em TI".

Finalmente, a COMLINE ajudou seu clientes de terceirização e outras SMEs a migrar para a nuvem. Graças a uma parceria estratégica com a HPE, as duas empresas estão capitalizando com o HPE Cloud Service Automation para SMEs.

"Como um pioneiro na adoção de infraestrutura de nuvem automatizada, usamos nossa experiência para ajudar outras SMEs a migrar para a nuvem. Ao configurar nossa própria plataforma, nossos funcionários adquiriram uma experiência que podem aproveitar para aconselhar outros no futuro", conclui Schäfer.

Saiba mais em
hpe.com/go/csa



Inscreva-se para receber atualizações

★ Avaliar este documento