

COMLINEAG

COMLINE AG は、クラウドへの SME の移行を加速します。

目的

安全で高度に自動化されたハイブリッドクラウドのアーキテクチャを構築し、高度なデータセンターからドイツ全体にわたって IT サービスを SME に提供すること。

アプローチ

人気の高い顧客サービスとサービスの自動化の機会を特定するよう従業員に依頼し、クラウド管理のプラットフォームに関する有名なプロバイダを評価。

IT 事項

- ・オープンで安全性の高い完全に統合されたクラウドソリューションにより IT サービスを SME に提供。
- ・包括的で高度に利用可能なストレージ機能を生成し、サービスの提供とビジネスの継続性を防護。
- ・高度に柔軟なセルフサービスのポータルで、マルチテナントの環境をサポート。
- ・すべてを網羅する IT の自動化と柔軟なテンプレートの管理を提供し、エラー率を大幅に低減。

ビジネス事項

- ・市場の要件を満たし、サービス提供を 12 件から 41 件に増大。
- ・サービス提供時間を 40 分から 8 分に短縮し、顧客の満足度を向上。
- ・従業員の生産性を 80 パーセント増強し、1 年未満で投資の収益を実現。
- ・高度に競争的な市場のニーズを満たし、IT リソースのコストを低減。

IT サービスプロバイダは、HPE Cloud Service Automation でイノベーションに富んだプロフィールを増強します。



COMLINE AG は、HPE Helion CloudSystem と HPE Cloud Service Automation により、自社のデータセンターでサービス提供時間を大幅に迅速化しました。高度な自動化により、同社の生産性が 80 パーセント増大し、エラーを減らし、顧客サービスを改善しました。同プロジェクトでは、1 年未満で投資の収益を実現しました。

課題

新しい IT サービス提供モデル

COMLINE AG は、ドイツのハンブルグに拠点を置くイノベーションに富んだ IT サービスのプロバイダです。さまざまな IT の提供モデルを通じてインフラストラクチャ、アプリケーション、およびプロセスの世界を統合し、カスタマイズしたスタンダードベースのソリューションを作り上げています。

「当社では、大量の IT ビジネスをしばらく前に放棄しました。今日の中小企業（SME）で CIO を悩ませている問題に重点をさらに置くようになってきました」と COMLINE AG のインフラストラクチャソリューション、運用およびデータセンターコンサルティングの主任を務める Ralf Schäfer 氏は説明しました。「CIO は、ビジネスの要件、レガシーアプリケーションの移行、終わりのないデータの増大や、新しい IT サービス提供モデルにデータセンターでバランスを取って対応しなければなりません。当社は、このバランスを取る作業をサポートします。」

「プロジェクトは完全な成功を収めています。「当社では、最大 80 パーセント従業員の生産性を増大し、1 年未満で投資の利益を実現しました」。

— COMLINE AG 社のインフラストラクチャソリューション、運用およびデータセンターコンサルティング主任、
Ralf Schäfer 氏

そのため、COMLINE は、データセンターの進展に対する関心を高めるようになりました。Schäfer 氏は、SME システム全体のおよそ 40 パーセントから 50 パーセントのみを仮想化し、IT の自動化の程度が比較的低くとどまっていました。ただし、ハイブリッドクラウドのアーキテクチャの構築は、ほんのスタートです。「当社は、パイオニアとして、ドイツで SME 用のクラウドを作成することを望みました。安全で、使いやすく、高度に自動化され、競争力の高い価格のクラウドを目指しました」と Schäfer 氏は続けました。

Schäfer 氏は、従業員に対して課題を出し、提供、管理、および変化の管理について、COMLINE のアウトソーシングの顧客からよく要求されるサービスを把握するように求めました。同氏は、これらのサービスを自動化する機会を特定することも従業員に依頼しました。結果として、内部の支出のおよそ 80 パーセントに相当する 12 つのサービスのカタログを作成しました。

COMLINE では、次にいくつか疑問を提起しました。これらのサービスをどのように自動化しますか？どのプラットフォームとアーキテクチャが適切でしょうか？どのツールが利用可能で、どのサプライヤーを検討すべきでしょうか？

「サプライヤーに対する信頼が、最も重要な要素です。そのため、当社は Hewlett Packard Enterprise を選びました。当社は、HPE の支援を得て、このデータセンターの進展を成功裏に実現できるようにするパートナーを得たことを実感しました」と Schäfer 氏は述べました。

解決策

柔軟性を実現

COMLINE のエキスパートがソリューションを比較したとき、HPE Cloud Service Automation は、オープンで拡張可能なソリューションとして技術的に非常に高く評価されました。

「HPE Cloud Service Automation は、外部のシステムに接続された時に高い柔軟性を発揮します」と Schäfer 氏は指摘しました。「当社では、複数のクライアントをサポートするセルフサービスのポータルインターフェースが特に役立っています。HPE Operations Orchestration のソフトウェアも素晴らしいと思いました。従業員は、自動的なワークフローを素早く開発、設定、実行および文書化できるようになりました」。

ただし、COMLINE では、HPE Operations Orchestration のソフトウェアについて 1 つ懸念がありました。テンプレートの柔軟性が低く、プロプライエタリであることでした。「当社は、テンプレートのソリューションを見つけるため、HPE と相談しました」と Schäfer 氏は明らかにしました。

解決策として、米国ベースの HPE の開発者が OpenStack クラウドソフトウェアをサポートするため、オープンなテクノロジーに関する作業を行いました。COMLINE は、この開発の利益を享受した HPE の初期の顧客に含まれていました。

「残念なことに、ドイツでは、ソリューションを実施する正しい専門知識を誰も持っていませんでした。したがって、当社では、開発を重ねてリサーチのベンチャーのイノベーションに富んだプロジェクトを開始しました」と Schäfer 氏は語りました。「この措置は実施する価値がありました。今では柔軟性の高いテンプレートの管理を行い、作業が非常に楽になっているからです」。

SME 向けの COMLINE クラウドは、HPE Helion CloudSystem、HPE 3PAR StoreServ Disk Storage System および HPE Cloud Service Automation のソフトウェアから構成されており、1 年ほど前にライブになりました。結果として、同社は、アウトソーシングの顧客に対するサービスの数を 12 件から 41 件に増大し、すべてのサービスをセルフサービスのポータルを通じて自動化しています。



COMLINE は、異なる顧客ターゲットグループ、エンドユーザー、マネージャ、IT 部門と購買者に対してサービスを宣伝しました。各ターゲットグループは、サービスの「ショッピングバスケット」と称する概念でクラスタ化された特定のサービスを使用します。この概念は、ベルリンの主要な住宅協会の GESOBAU AG などパイロットの顧客と共に作成しました。COMLINE は、HPE Operations Orchestration のソフトウェアのすべてのプロセスをマッピングし、テストで手順を改善しました。

ワークフローは、セルフサービス、インフラストラクチャ、およびその他の 3 つに大きく分類されます。ユーザー管理などセルフサービスのプロセス向けのターゲットグループは、エンドユーザーに割り当てられます。コンピュータリテラシーの極めて低いユーザーを支援するため、ポータル設計は簡素です。ポータルのリリースプロセスでエンドユーザーからのオーダーを可能にし、その後、関連する責任者によりリリースします。

サービスのパフォーマンスの迅速化

COMLINE は、HPE Operations Orchestration のソフトウェアを使用し、受領したオーダーを直ちに処理します。アプリケーションは、請求されたユーザーとグループのアカウントを作成し、リリースを整理し、モバイルのエンドデバイスのオーダーについて従業員に通知します。さらに、新しい従業員による PC やノートブックの受領などを確保するために変更チケットを開きます。

これらのサービスは、顧客の時間を大幅に節約します。Schäfer 氏によると、ユーザーアカウントを作成し、パスワードをリセットするサービスは、40 分ではなく 8 分で済むようになりました。仮想サービスなど IT リソースを購入するプロセスのコストも低減しました。

詳細な見積もりを作成する代わりに、このサービスは、1 回クリックするのみで済みます。顧客の IT 部門については、COMLINE は、十分なインターネットの帯域幅と VPN のトンネルの接続を個別のサイトとシステムの間でデータセンターにおいて提供し、インフラストラクチャのサービスの「ショッピングバスケット」を作成しました。ダイアルアップ VPN のクライアントや Windows® および他のオペレーティングシステムなどのサービスへの登録は、顧客のインフラストラクチャに自動的に統合されます。

さらに、顧客は、仮想システムとしてリリースするシステムの広範なカタログから選択できます。仮想マシンの作成から、ネットワークセットアップや CPU、RAM、ディスクスペース、データバックアップの割り当てまで、すべての提供プロセスが完全に自動化されます。

サービスとインフラストラクチャも、「ショッピングバスケット」として提供されます。顧客は、新規または既存のシステムにカタログからサポートサービスをオーダーするオプションを利用できます。したがって、ポータルでは、個別のさまざまなパフォーマンスの機能、サポート期間、反応時間、および価格の変更を提供します。最後に、COMLINE はスタンダードな製品でハードウェアのショッピングバスケットを作成しました。これは、同意した価格でポータルを通じて顧客がオーダーします。

利点

生産性を最大 80 パーセントまで増大

COMLINE では、すべての新しいアウトソーシングの顧客に対して新しいクラウドプラットフォームを現在紹介しています。既存の顧客はこれに切り替えて、その利益を享受しています。

一目でわかる顧客

ハードウェア

- HPE Helion CloudSystem
- HPE 3PAR StoreServ Disk Storage System

ソフトウェア

- HPE Cloud Service Automation
- HPE Operations Orchestration

「HPE Cloud Service Automation は、SME 間のアウトソーシングの新しい機会を提供します。ニアショアまたはオフショアの IT サービスプロバイダからのサービスのコストをまかなうためにプラットフォームが役立ち、最初の数か月に当社の市場の成長が強力に増大しました。さらに、ドイツのデータセンターを維持する利点もあります」。

— COMLINE AG 社のインフラストラクチャソリューション、運用およびデータセンターコンサルティング主任、Ralf Schäfer 氏

「プロジェクトは完全な成功を収めています」と Schäfer 氏は語りました。「当社では、最大 80 パーセントまで従業員の生産性を増大し、1 年未満で投資の利益を実現しました」。

従業員は、高度な自動化により、さらに困難なタスクに取り組むようになり、作業のプロフィールが変化しています。管理者は、例えば、運用のオーケストレーション担当者になりました。「これにより、業務の魅力が当社の従業員にとって増大し、非常に優れた人材を当社に引き付けることができます」と Schäfer 氏は述べました。

エラー発生率を削減することも、高度な自動化の大きな利点です。品質保証に続き、HPE Operations Orchestration のソフトウェアのワークフローでテンプレート間のパラメータを割り当て、管理者が手動の入力を常に行う必要性がなくなり、サービスのエラーが減少しました。クラウドプラットフォームは、監査の文書化も加速します。

「HPE Cloud Service Automation は、SME 間のアウトソーシングの新しい機会を提供します」と Schäfer 氏は説明を続けました。「ニアショアまたはオフショアの IT サービスプロバイダからのサービスのコストをまかなうためにプラットフォームが役立ち、最初の数か月に当社の市場の成長が強力に増大しました」。

さらに、ドイツのデータセンターを維持する利点もあります。当社は、クラウドインフラストラクチャを設定する戦略的な決定を下し、IT ベースのプロセスとテクノロジーのイノベーションに富んだパートナーとして当社を位置づけました。

最終的に、COMLINE は、自社のアウトソーシングの顧客および他の SME がクラウドに移行する手助けをしました。HPE との戦略的なパートナーシップにより、両社で SME のために HPE Cloud Service Automation を活用しています。

「当社は、自動的なクラウドインフラストラクチャを早期に採用し、当社のエクスペリエンスを使用して他の SME によるクラウドへの移行を支援します。自社のプラットフォームを設定することで、当社の従業員は、他者に将来アドバイスするために役立つエクスペリエンスを獲得しました」と Schäfer 氏は結論付けました。

詳細情報

hpe.com/go/cs



メールニュース配信登録

★ 本書の評価