

**Hewlett Packard  
Enterprise**

# El autoservicio impulsa los planes de transformación de los clientes

**La automatización acelera la prestación de servicios de TI de COMLINE, lo cual establece nuevos estándares en agilidad empresarial**

Los dos últimos años han demostrado a las empresas la importancia de actuar con rapidez en los proyectos de transformación de la TI. Para los proveedores de servicios de TI, el reto es permitir que los clientes accedan a los servicios que necesitan de forma rápida y eficaz. Esto implica una automatización constante, al tiempo que se permite que los clientes accedan a autoservicio.

## Aportar ventajas empresariales mediante la innovación informática

La disruptión ocasionada por la pandemia de COVID ha supuesto dos años muy ajetreados para el proveedor alemán de servicios de TI, COMLINE. Los clientes se vieron obligados a adelantar sus planes de transformación y adaptarse rápidamente a las nuevas circunstancias. Los conocimientos probados en TI son un bien preciado.

«No somos uno de los gigantes del sector, sino el campeón oculto de Hamburgo», afirma Ralf Schäfer, Director de Operaciones de COMLINE. «Pero el año pasado crecimos un 15 % en servicios, el doble que el mercado».

Los ingresos en 2020 fueron de 90 millones de dólares. El objetivo de COMLINE es alcanzar los 130 millones de dólares en 2025.

«El crecimiento llegará», afirma Schäfer, «de la mano de más clientes conscientes del potencial fundamental de la TI para transformar su negocio. Clientes de todos los tamaños, no solo de clase empresarial, quieren saber más sobre la automatización de procesos de servicio, el Internet de las cosas, el desarrollo de software o los modelos de entrega en la nube. Vemos una oportunidad para actuar como consultores, asesorando sobre la metodología Scrum y el trabajo ágil para construir nuevos productos y servicios digitales. Podemos ayudar a los clientes a crear nuevas ventajas competitivas mediante la innovación de TI».

COMLINE quiere fomentar el espíritu emprendedor de sus equipos de cara al cliente. También desea racionalizar su infraestructura de TI para crear una plataforma más dinámica y escalable que permita el crecimiento. Como parte de esta iniciativa, COMLINE quiere migrar los servicios de sus centros de datos a una nueva nube privada. De este modo, ganará en flexibilidad, escala y control comercial, permitiendo al mismo tiempo que los datos alemanes se queden en Alemania.

«Esto culmina con la estrategia que venimos persiguiendo desde hace años: ofrecer a los clientes una auténtica experiencia en la nube desde centros de datos alemanes a precios competitivos», afirma Schäfer.



**COMLINE SE**  
Wettbewerbsvorsprung mit IT-Innovationen

**Sector:** Región

**DE servicios de TI:** Alemania

## Visión

Simplificar el aprovisionamiento de infraestructura para reducir costes, crear flexibilidad y liberar recursos, y centrarse en la innovación de los servicios.

## Estrategia

Migrar cargas de trabajo de centros de datos existentes a una nube privada creada en HPE GreenLake.

## Resultados

- Establece funciones de autoservicio para los clientes
- Reduce el tiempo de aprovisionamiento de semanas a días
- Optimiza los costes energéticos gracias a una infraestructura más inteligente

## Crear un centro de datos vivo

COMLINE migrará sus centros de datos de subcontratación de Frankfurt y Berlín a la plataforma edge-to-cloud de HPE GreenLake. Esto transformará fundamentalmente la forma en que la empresa se relaciona con los clientes, indica Stojan Jarak, Director de Unidades de Negocio de COMLINE, «creando un centro de datos vivo». Incluye un búfer de capacidad del 40 % para hacer frente a picos de demanda.

La migración se realiza manteniendo la continuidad de COMLINE con la familia de servidores HPE ProLiant. La nueva nube privada HPE GreenLake está construida sobre servidores HPE ProLiant DL380. El uso de HPE StoreOnce establece una eficiente gestión del almacenamiento. En conjunto, ofrecen rendimiento y escalabilidad con un almacenamiento seguro y fácil de gestionar.

Jarak afirma que la actualización responde al compromiso de COMLINE de obtener el máximo rendimiento de su infraestructura de TI.

«HPE GreenLake es más que una lista de componentes; es una perspectiva completa», explica. «Nos permite abstraer el hardware y pivotar hacia un modelo orientado a los servicios. Tenemos más de 20 años de experiencia trabajando con HPE y sentimos gran afinidad por los servidores ProLiant. El cambio a HPE GreenLake fue una evolución natural».

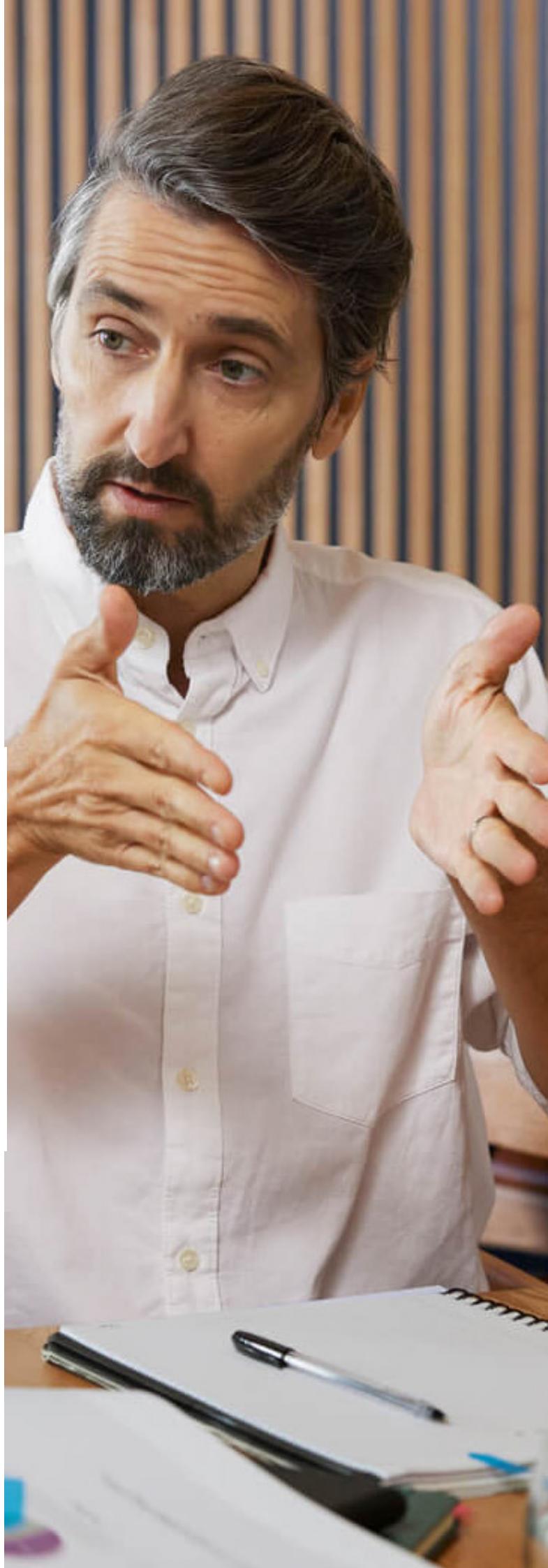


Vemos una oportunidad para actuar como consultores, asesorando sobre la metodología Scrum y el trabajo ágil para construir nuevos productos y servicios digitales. Podemos ayudar a los clientes a crear nuevas ventajas competitivas mediante la innovación de TI».

— **Ralf Schäfer**, Director de operaciones, COMLINE

El búfer del 40 % es una utilidad práctica, no teórica. COMLINE prevé que se utilizará el búfer con regularidad para realizar pruebas de concepto con clientes o probar nuevos entornos. El compromiso con HPE permite a COMLINE reevaluar la capacidad básica, con un seguimiento rápido para recursos adicionales.

«Con HPE GreenLake, podemos aumentar y reducir nuestras capacidades como si cambiáramos el volumen en un sistema de sonido», añade Schäfer.



## Apostar por la innovación en los servicios

El proyecto promete transformar la velocidad y la prestación de los servicios de COMLINE. La plataforma HPE GreenLake constituirá la base de un negocio más flexible y dinámico, con capacidad para adaptarse a una amplia gama de demandas de infraestructura.

«HPE GreenLake significa que podemos tener un nuevo servicio en marcha para un nuevo cliente, probado y listo para funcionar en cuatro semanas», afirma Jarak. «Se trata de una auténtica ventaja competitiva y se aleja enormemente de cómo se hacían las cosas en el pasado. Anteriormente, habríamos tenido que pedir hardware nuevo y esperar a que nos lo entregaran para poder empezar a trabajar. Los plazos de entrega superaban los seis meses».

La capacidad de la plataforma HPE GreenLake para absorber la nueva demanda significa que COMLINE evita tener que comprometerse a largo plazo con nuevo hardware o aceptar un acuerdo de arrendamiento a corto plazo. Ambos escenarios añadirían costes y falta de flexibilidad.

«Confiamos en nuestras previsiones de crecimiento», afirma Jarak. «El acuerdo con HPE proporciona un búfer de capacidad

con la promesa de recursos adicionales cuando sean necesarios. La base de HPE ProLiant garantiza que nos mantengamos al día con las últimas novedades en seguridad, rendimiento y capacidad de expansión. En última instancia, el compromiso con HPE nos mantiene al margen de la logística de TI y nos permite centrarnos en el cliente».

Prueba del nuevo modelo de servicio de atención al cliente de COMLINE es CACE, el entorno COMLINE Any Cloud. Para los clientes, actúa como puerta de acceso a un catálogo de servicios que se ejecutan en los centros de datos de COMLINE o en la nube pública. Los clientes pueden realizar una serie de funciones de autoservicio, orquestadas por una integración ITSM de ServiceNow; a continuación, CACE despliega la solicitud de servicio en el entorno adecuado. El modelo de autoservicio ya ha producido impresionantes mejoras de eficiencia: envío de eventos (98,4 %), despliegues de máquina virtual Linux® (53,9 %), asignación de recursos para máquina virtual (47,1 %) y gestión de tickets (96 %).

«Esto significa que nuestros equipos de consultoría y operaciones se ahoran las tareas manuales y pueden centrarse en ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones y servicios posibles», afirma Schäfer.

La migración a la plataforma HPE GreenLake también sustenta una COMLINE más sostenible. Jarak afirma que las empresas alemanas ya exigen transparencia en relación con las credenciales de sostenibilidad de sus proveedores de servicios de TI. La fuerte subida de los costes de la energía obliga a COMLINE a demostrar cómo utiliza la energía de forma eficiente. La empresa consiguió un ahorro del 5 % en costes energéticos en 2021. Espera que esta cifra aumente a medida que COMLINE se beneficie de opciones de nube más inteligentes y de hardware HPE más eficiente.

«Ahora, podemos tomar decisiones sobre dónde ejecutar las cargas de trabajo en función de la eficiencia energética y mostrar este ahorro a los clientes. Además, la automatización elimina la interacción manual», afirma Jarak. «Llevamos a cabo una operación muy eficiente».

Según Schäfer, la automatización también permite a COMLINE invertir en su bien máspreciado: las personas.

«Nuestro mayor reto es encontrar y retener a personas cualificadas. No se trata solo de dinero. Debemos crear la cultura adecuada para que la gente progrese y realice un gran trabajo. La automatización proporciona el espacio para que la gente desarrolle su carrera».



El acuerdo con HPE proporciona un búfer de capacidad con la promesa de recursos adicionales cuando sea necesario. La base de HPE ProLiant garantiza que nos mantengamos al día con las últimas novedades en seguridad, rendimiento y capacidad de expansión. En última instancia, el compromiso con HPE nos mantiene al margen de la logística de TI y nos permite centrarnos en el cliente».

— **Stojan Jarak**, Director de Unidades de Negocio, COMLINE





HPE GreenLake significa que podemos tener un nuevo servicio en marcha para un nuevo cliente, probado y listo para funcionar en cuatro semanas. Se trata de una auténtica ventaja competitiva y se aleja enormemente de cómo se hacían las cosas en el pasado. Anteriormente, habríamos tenido que pedir hardware nuevo y esperar a que nos lo entregaran para poder empezar a trabajar. Los plazos de entrega superaban los seis meses».

— **Stojan Jarak**, Director de Unidades de Negocio, COMLINE



## Seguir explorando

→ [Descubre](#) más historias sobre disruptores digitales

[hpe.com/es/es/servers/proliant-servers.html](https://www.hpe.com/es/es/servers/proliant-servers.html)

## Solución

### Hardware

- Servidores HPE ProLiant DL380
- HPE StoreOnce

### Software

- Plataforma HPE GreenLake



Chat



Correo  
electrónico



Teléfono



Actualiza-  
ciones

© Copyright 2022 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise figuran en las declaraciones expresas de garantía incluidas en los mismos. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se hará responsable de los errores u omisiones que pudiera contener el presente documento.



**Hewlett Packard  
Enterprise**

Linux es la marca comercial registrada de Linus Torvalds en Estados Unidos y otros países. Todas las marcas de terceros son propiedad de sus respectivos propietarios.

a50006699ESE