

# The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

von Rich Lane

Dienstag, 3. November 2020

## Warum Sie diesen Bericht lesen sollten

In unserer 33 Kriterien umfassenden Bewertung von AIOps-Anbietern (Artificial Intelligence for IT Operations, Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb) befassen wir uns mit den 11 wichtigsten: Broadcom, Datadog, Devo, Digitate, Dynatrace, LogicMonitor, Moogsoft, New Relic, OpsRamp, ScienceLogic und Zenoss. Diese haben wir eingehend untersucht, analysiert und bewertet. Dieser Bericht zeigt, wie gut die Anbieter abschneiden und wie sie Experten im Bereich Infrastruktur und Betrieb dabei unterstützen, die richtige Entscheidung für die jeweiligen Anforderungen zu treffen.

## Die wichtigsten Schlussfolgerungen

### **Devo, Dynatrace und ScienceLogic schneiden am besten ab**

Die Studie von Forrester zeigt einen Markt auf, in dem Devo, Dynatrace und ScienceLogic führend sind; Datadog, Zenoss, LogicMonitor, Digitate, OpsRamp und Broadcom sind Strong Performer. Moogsoft und New Relic sind Contender.

### **Teamübergreifende Zusammenarbeit und die Überwachung digitaler Erlebnisse sind wichtige Unterscheidungsmerkmale**

Alte Überwachungstechnologien sind häufig überholt und weniger effektiv. Verbesserte Analysen und Automatisierung werden dagegen zeigen, welche Anbieter die Führung übernehmen. Anbieter, die Zusammenarbeit, die Überwachung digitaler Erlebnisse und Integrationen in der gesamten ITOM-Toolchain (IT Operations Management) bereitstellen können, werden so positioniert sein, dass sie ihren Kunden erfolgreich digitale Erlebnisse bieten können.

# The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden



von [Rich Lane](#)

mit [Lauren Nelson](#), Tyler Brown und Diane Lynch

Dienstag, 3. November 2020

## Inhaltsverzeichnis

- 2 Moderner Technologiebetrieb erfordert Intelligenz und Automatisierung
- 2 Bewertungsübersicht
- 6 Produkte der Anbieter
- 6 Anbieterprofile
  - Vorreiter
  - Starke Performer
  - Contender
- 11 Bewertungsübersicht
  - Kriterien für die Anbieterauswahl
- 13 Zusätzliches Material

## Zugehörige Forschungsdokumente

[Digital Experience Is Part Of Your Job \(Digitale Erfahrung ist Teil Ihrer Arbeit\)](#)

[The Forrester Tech Tide™: Modern Technology Operations, Q3 2020 \(The Forrester Tech Tide™:Moderner Technologiebetrieb, 3. Quartal 2020\)](#)

[Now Tech: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb \(AIOps\), 4. Quartal 2020](#)

[Take The Mystery Out Of AI For IT Operations \(AIOps\) \(Das Geheimnis um AIOps lüften\)](#)



**Geben Sie Berichte an Kollegen weiter. Erweitern Sie Ihre Mitgliedschaft mit Research Share.**

**The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020**

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

## Moderner Technologiebetrieb erfordert Intelligenz und Automatisierung

Die Komplexität von IT-Systemen hat in den letzten Jahren exponentiell zugenommen. Das hat dazu geführt, dass I&O-Teams, die nicht über aktuelle Kenntnisse, Prozesse und Tools verfügen, Probleme haben, bei den digitalen Services, die sie ihren Kunden bieten, vollständige Transparenz zu erreichen. Anbieter haben darauf reagiert, indem sie versucht haben, Plattformlösungen anzubieten, die mehrere, einst isolierte Überwachungsdisziplinen wie Infrastruktur, Anwendung und Netzwerk kombinieren. Dieser Ansatz bietet deutlich umfangreichere und einheitlichere Funktionen, die Daten nutzen, um intelligenteren Rückschlüsse zum Zustand des Service zuzulassen und einen höheren Grad an Automatisierung zu erreichen, sobald diese Erkenntnisse gewonnen wurden.

Infolge dieser Trends sollten sich AIOps-Kunden nach Anbietern umsehen, die:

- › **teamübergreifende Zusammenarbeit durch Datenkorrelation ermöglichen.** Die genaue Ursache von Ausfällen und Leistungsproblemen zu finden, ist der zeitaufwendigste Aspekt des Vorfallmanagements. Die mittlere Erkennungszeit wird oft als die am einfachsten zu verbessernde Kennzahl übersehen. Wenn die richtigen Betriebsteams dieselben Daten in Echtzeit betrachten, können Fehler schneller behoben werden, vorausgesetzt alle Daten werden innerhalb der Plattform mithilfe von ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) in einen Kontext gesetzt und automatisch korreliert.
- › **eine umfassende Überwachung digitaler Erlebnisse bereitstellen.** Funktionen wie Real User Monitoring (RUM) und synthetische Transaktionen gibt es schon seit vielen Jahren. Zwei Aspekte haben dazu geführt, dass diese Funktionen mittlerweile nicht mehr nur „Nice-to-have“, sondern obligatorisch sind. Der erste ist der massive Anstieg externer Mitarbeiter aufgrund pandemiebezogener Vorschriften; der zweite ist der drastische Anstieg der Nachfrage nach einer Vielzahl von digitalen Online-Diensten. Unternehmen müssen jetzt in der Lage sein, die Erfahrung eines digitalen Benutzers mit Geschäftsergebnissen zu verknüpfen. Solange sie nicht in der Lage sind, die Daten zur Performance und Stimmung der Benutzer mit den KPIs des Unternehmens zu verknüpfen, sind die Betriebs- und Produktteams im Blindflug.
- › **nahtlos in die gesamte ITOM-Toolchain integrieren.** Wenn IT-Teams zusätzliche Verfahren rund um DevOps und Site Reliability Engineering (SRE) entwickeln, bringen sie mehr Automatisierungstools online, einschließlich kontinuierlicher Bereitstellungs- und Freigabeautomatisierung, Infrastruktur als Code (IaC) und Roboter-Prozessautomatisierung (RPA). Diese Lösungen zur Automatisierung der Ursachenanalyse und der Pläne zur Vorfallsbehebung einsetzen zu können, wird zu einer Notwendigkeit. Wenn beispielsweise eine Überwachungsplattform eine Anomalie erkennt, sollte eine gut konzipierte Plattform in der Lage sein, das Repository des IT Service Management (ITSM) auf Änderungskontrollen zu überprüfen, das CI/CD-Tool (Continuous Integration and Continuous Delivery) auf Versionsnummern und Gate-Check-Metriken zu überprüfen und den Service-Eigentümer automatisch durch Lesen der Configuration Management Database (CMDB) zu finden und zu benachrichtigen.

## Bewertungsübersicht

Die Forrester Wave™-Bewertung umfasst Leaders, Strong Performers, Contenders und Challengers. Es handelt sich dabei um eine Bewertung der führenden Anbieter auf dem Markt und nicht um die gesamte Anbieterschaft. Weitere Informationen zu diesem Markt finden Sie in unserem Bericht „[Now Tech: Artificial Intelligence For IT Operations, Q4 2020](#)“ (Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb, 4. Quartal 2020).

**The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020**

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

Diese Bewertung ist als Ausgangspunkt zu betrachten; wir ermutigen Kunden, sich die Produktbewertungen anzusehen und die Kriteriengewichtungen mithilfe des Excel-basierten Werkzeugs zum Anbietervergleich anzupassen (siehe Abbildung 1 und Abbildung 2). Klicken Sie auf den Link am Anfang dieses Berichts auf Forrester.com, um das Tool herunterzuladen.

### The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020

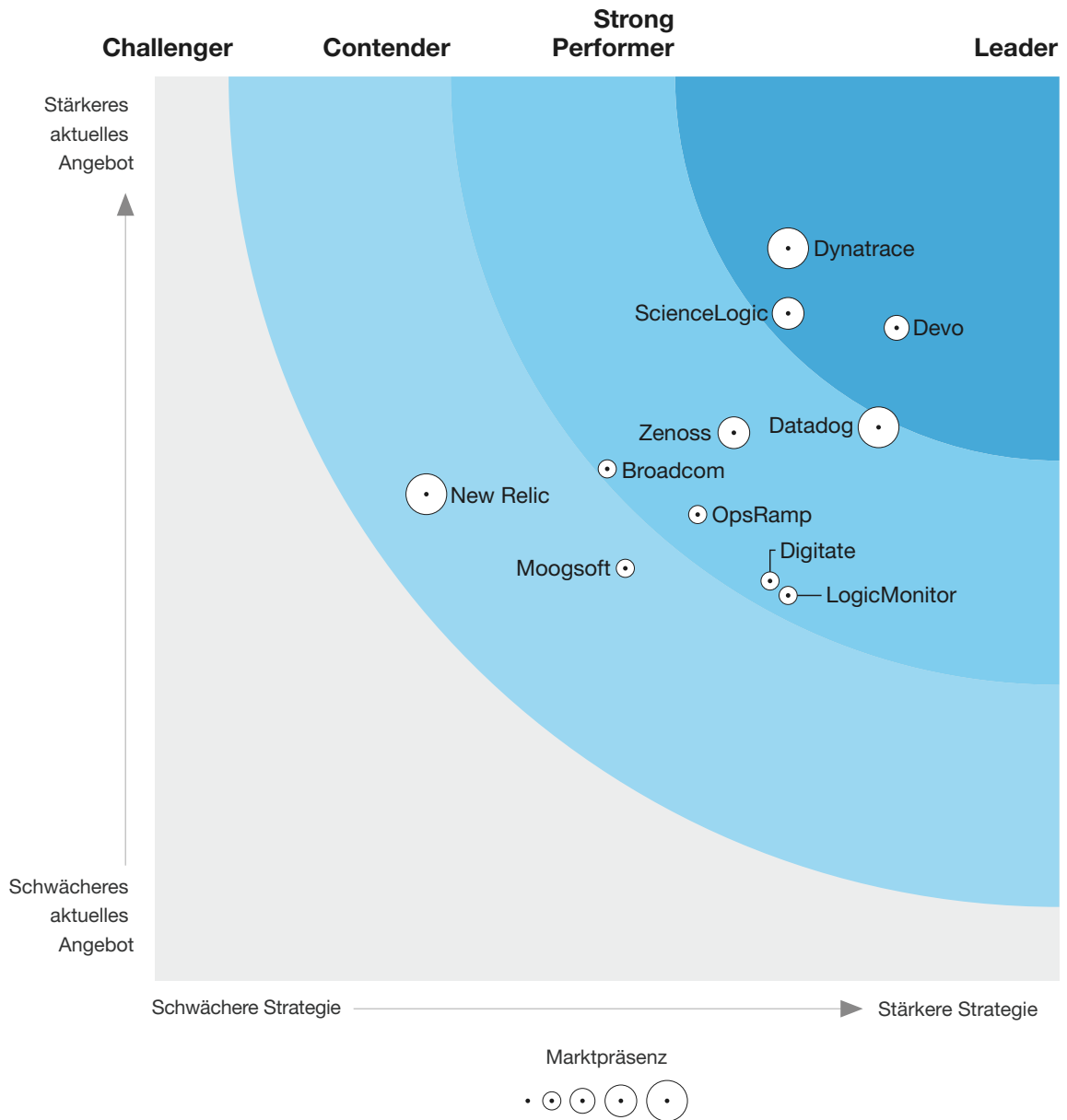
Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

ABBILDUNG 1 Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020

## THE FORRESTER WAVE™

### Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb

Q4 2020



**The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020**

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

**ABBILDUNG 2** Forrester Wave™: Scorecard der künstlichen Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020

	Gewichtung von Forrester	Broadcom	Datadog	Devo	Digitate	Dynatrace	LogicMonitor	Moogsoft	New Relic	OpsRamp	ScienceLogic	Zenoss
<b>Aktuelles Angebot</b>	50 %	2,83	3,06	3,61	2,21	4,05	2,13	2,28	2,69	2,58	3,69	3,03
Abhängigkeit und Topologie	20 %	3,00	3,50	4,50	2,00	5,00	3,00	3,00	2,00	3,50	5,00	3,50
Anwendungsüberwachung	15 %	2,40	4,00	1,60	0,90	5,00	2,20	0,80	4,20	0,50	1,40	1,80
Infrastruktur- und Cloud-Überwachung	15 %	3,00	2,60	5,00	1,80	3,00	3,00	3,00	1,80	3,00	5,00	5,00
Überwachung digitaler Erlebnisse	20 %	2,20	2,40	2,60	3,20	4,00	0,90	0,00	3,90	2,50	1,80	1,20
Benachrichtigung und Berichterstellung	10 %	3,00	4,80	4,20	3,00	4,00	3,00	4,80	3,00	3,20	4,20	3,00
Datenmanagement und Analysen	15 %	3,80	2,20	4,20	2,20	3,00	1,40	3,00	1,40	2,20	5,00	3,80
Plattform	5 %	2,20	1,60	3,00	2,60	4,00	1,20	3,60	2,00	4,00	4,00	4,00
<b>Strategie</b>	50 %	2,50	4,00	4,10	3,40	3,50	3,50	2,60	1,50	3,00	3,50	3,20
Produktvision	15 %	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00
Geplante Verbesserungen	25 %	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	3,00	5,00	3,00
Marktansatz	10 %	1,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	5,00
Partnernetzwerk und unterstützende Angebote	10 %	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Ausführungs-Roadmap	15 %	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Leistung	10 %	1,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00
Geschäftsmodell	15 %	1,00	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00
<b>Marktpräsenz</b>	0 %	1,10	4,30	2,50	1,80	4,70	1,90	1,20	4,70	1,60	3,00	3,00
Anzahl der Kunden	50 %	1,00	5,00	3,00	1,00	5,00	2,00	1,00	5,00	2,00	4,00	4,00
Produktumsatz	40 %	1,00	4,00	2,00	2,00	5,00	2,00	1,00	5,00	1,00	2,00	2,00
Durchschnittliches Abschlussvolumen	10 %	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00

Alle Punktzahlen basieren auf einer Skala von 0 (schwach) bis 5 (stark).

**The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020**

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

## Produkte der Anbieter

Forrester hat 11 Anbieter in diese Bewertung einbezogen: Broadcom, Datadog, Devo, Digitate, Dynatrace, LogicMonitor, Moogsoft, New Relic, OpsRamp, ScienceLogic und Zenoss (siehe Abbildung 3).

**ABBILDUNG 3** Bewertete Anbieter und Produktinformationen

Anbieter	Bewertetes Produkt
Broadcom	AIOps von Broadcom: DX Operational Intelligence
Datadog	Datadog
Devo	Devo Data Analytics Platform
Digitate	ignio
Dynatrace	Dynatrace
LogicMonitor	LogicMonitor
Moogsoft	Moogsoft AIOps Platform
New Relic	New Relic One
OpsRamp	OpsRamp Platform
ScienceLogic	ScienceLogic
Zenoss	Zenoss Cloud (SaaS-based) Zenoss Service Dynamics

## Anbieterprofile

Unsere Analyse hat die folgenden Stärken und Schwächen der einzelnen Anbieter ermittelt.

### Vorreiter

- › **Devo hat eine Mehrzweck-Überwachungsplattform für Unternehmen entwickelt.** Devo wurde 2014 gegründet; sein US-Hauptsitz befindet sich in Cambridge, Massachusetts. Die Datenanalyseplattform von Devo kann sowohl IT- als auch Geschäftsdaten verarbeiten und detaillierte Analysen erstellen, die von mehreren Personen im gesamten Unternehmen verwendet werden können. Das Produkt unterstützt die Kombination ergebnisbasierter Daten (z. B. Vertriebskonversionsraten oder Abbruchraten bei Einkäufen) mit herkömmlichen TechnologieKennzahlen (z. B. Server,

**The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020**

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

Anwendungs- oder Netzwerkleistung). Die fortschrittliche, algorithmisch gesteuerte Architektur von Devo ermöglicht die Suche nach Altdaten in unbegrenzten Mengen und deren Korrelation mit Echtzeit-Streaming-Daten. Devo hat mehr als 4.000 Kunden.

Referenzkunden lobten Devo für seine schnellen Reaktionszeiten bei Problemen und für die schnelle Bearbeitung angeforderter Produktverbesserungen. Devo verfügt über einzigartige Funktionen, um sich ändernde Datenformate zu berücksichtigen und Suchergebnisse durch Datenanreicherung, Korrelation und Aggregation in Echtzeit zu ergänzen. Zu den verbesserungswürdigen Bereichen gehören die Erstellung umfangreicherer, sofort einsatzbereiter Dashboards für mehrere IT-Mitarbeiter, Anwendungsüberwachung und Integrationsoptionen. Devo ist gut geeignet für kundenorientierte Unternehmen, die umfangreiche Bestände und Echtzeit-Datenumgebungen verwalten müssen.

- › **Dynatrace bietet digitale Geschäftstransparenz.** Dynatrace wurde 2005 gegründet und hat jetzt seinen US-Hauptsitz in Waltham, Massachusetts. Sein Ansatz für AIOps besteht darin, eine Software-Intelligence-Plattform bereitzustellen, die über die Infrastruktur- und Anwendungsüberwachung hinausgeht und eine umfassende Benutzererfahrung sowie KPIs für Geschäftsergebnisse umfasst. Mit tiefgreifenden Analysen der gesamten digitalen Transaktion kann Dynatrace alle Schritte auf dem Weg eines digitalen Anwenders nahtlos anzeigen. Durch die Nutzung der KI-Funktionen von Davis bietet das Produkt Echtzeit-Berichte zu IT- und Geschäftskennzahlen auf granularer Ebene mit umsetzbaren Erkenntnissen für mehrere Stakeholder. Die Plattform von Dynatrace wird von mehr als 2.400 Kunden genutzt. Sie verfügt über einen der größten Produktumsätze der von uns bewerteten Lösungen.

Dynatrace bietet intuitive und nahtlose Funktionen zur Darstellung von Abhängigkeiten, die Benutzern eine konsistente Ansicht aller Services bieten. Das Unternehmen hat viel in die Benutzerfreundlichkeit seiner Lösung investiert. Dank des flexiblen Designs der Benutzeroberfläche können Anwender bei der Untersuchung von Leistungsproblemen im Kontext bleiben. Weitere Stärken sind Microservices, Überwachung von Transaktionen und Kundenerfahrung sowie intelligente Analysen. Referenzkunden mochten die Flexibilität des Systems und die integrierte Informationsschicht, wünschten sich jedoch eine tiefere Infrastrukturüberwachung, Protokollanalysen, und dass Bereitstellungen im großen Maßstab bezahlbar werden. Dynatrace ist gut geeignet für Kunden, die erweiterte Anforderungen an die Geschäftsberichterstattung haben und viele digitale Dienste anbieten.

- › **ScienceLogic ist bei Skalierbarkeit und automatisierter Ursachenanalyse führend.** ScienceLogic ist ein privates Unternehmen, das 2003 in Reston, Virginia, mit seinem Vorzeigeprodukt SL1 gegründet wurde. ScienceLogic hat jahrelang eine Lösung entwickelt, die sich auf die einzigartigen Bedürfnisse von Managed Service Providern (MSPs), Bundesbehörden und der Fortune 500 konzentriert, insbesondere bei der Verarbeitung riesiger Datenmengen und unterschiedlicher Architekturen. SL1 wendet einen algorithmischen Ansatz an, um ein Data Lake in Echtzeit in einen Kontext zu setzen und zu durchsuchen, das die Identifizierung von Ursachen und die Behebung von Vorfällen durch das Betriebsteam beschleunigt. Das Produkt kann vorhandene CMDB-Daten rationalisieren und Anwendungsabhängigkeiten identifizieren und aktualisieren. ScienceLogic hat mehr als 5.000 Kunden.

Die Referenzkunden von ScienceLogic gaben an, dass sie dank der erweiterten Automatisierungsfunktionen, wie z. B. der Automatisierung von Betriebshandbüchern, des vorausschauenden Kapazitätsmanagements, des automatischen Vorfallmanagements und der CMDB-Genauigkeit ihr Unternehmen ohne zusätzliche Mitarbeiter ausbauen konnten. Das Unternehmen arbeitet an der Verbesserung seiner Methoden zur Datenerfassung, ein Bereich, der nach Ansicht der Kunden



**The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020**

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

komplexer ist, als er sein sollte. Weitere Verbesserungsbereiche sind die App- und die CX-Überwachung. ScienceLogic eignet sich für große Unternehmen, die hohe Anforderungen an die Skalierbarkeit oder komplexe dienstübergreifende Abhängigkeiten haben, jedoch nicht auf dem neuesten Stand moderner Anwendungsarchitekturen sind.

**Strong Performer**

- › **Datadog bindet die native Cloud-Technologie stark ein.** Datadog wurde 2010 gegründet und hat seinen Hauptsitz in New York. Es bietet eine SaaS-basierte Lösung (Software as a Service), die auf DevOps-Geschwindigkeit ausgerichtet ist, aber auch von fast allen Betriebsbereichen problemlos verwendet werden kann. Die Plattform hat eine breite Palette an Funktionen hinzugefügt – von der Verwaltung der Anwendungsleistung bis hin zu Infrastruktur, Sicherheit und Netzwerküberwachung. Dies macht sie zu einer sinnvollen Option für Unternehmen, die schnell umrüsten möchten, indem die Anzahl der Lösungen, die langwierige Ausschreibungen und Proof of Concept durchlaufen müssen, minimiert wird. Datadog hat mehr als 12.100 Kunden und einen starken Produktumsatz.

Datadog bietet zahlreiche sofort einsatzbereite Dashboards und Integrationen. Referenzkunden haben festgestellt, dass die Lösung ihnen eine wesentlich größere Transparenz bietet als zuvor bereitgestellte Tools, sodass ihre Betriebsteams besser zusammenarbeiten können, während sie eine zentrale Informationsquelle nutzen. Kunden bemerkten jedoch auch Einschränkungen bei der rollenbasierten Zugriffskontrolle, Schwierigkeiten bei der Verwaltung einer großen Anzahl von Dashboards und Probleme bei der Einführung großer Benutzerbasen. Weitere Schwächen sind Datenquellen und Datenmanagement, Infrastrukturüberwachung und CX-Überwachung. Das Hinzufügen zusätzlicher Integrationen zu älteren Systemen im Laufe der Zeit hat Priorität. Als reine SaaS-Alternative ist Datadog eine gute Wahl für IT-Entscheidungsträger, die ihre Mitarbeiter von der Toolverwaltung und dem Support befreien möchten.

- › **Zenoss verfügt über ein starkes Hybrid-IT-Management.** Zenoss ist ein privates Unternehmen, das 2015 in Austin, Texas, gegründet wurde. Seine Strategie legt den Schwerpunkt auf die Vereinfachung der Integration über mehrere IT-Datenquellen und Unternehmensanalysesysteme hinweg. Das Unternehmen hat viel technisches Kapital investiert, um starke Integrationen in Hunderte von Technologielösungen zu entwickeln. Zenoss Cloud akzeptiert problemlos Daten aus beliebigen Quellen über ZenPacks, bei denen es sich um technologiespezifische Plug-ins handelt, die vom Unternehmen oder der Community entwickelt wurden. Die Plattform nutzt auch APIs, REST-Aufrufe und Agenten. Darüber hinaus enthält sie ein Software Development Kit (SDK), mit dem Kunden ganz einfach eigene benutzerdefinierte Geräteintegrationen erstellen können, um das Produkt zu erweitern. Die Plattform von Zenoss wird von mehr als 7.300 Kunden genutzt.

Referenzkunden merken an, dass das Vorfallsmanagement im System nicht mehr reaktiv sondern proaktiv ist, was zu einer besseren CX und einer besseren Mitarbeitererfahrung (EX) beiträgt. Zu den Stärken zählen auch die Infrastruktur, Cloud und die Überwachung von Microservices/Containern. Referenzkunden bemerkten Defizite in benutzerorientierten Dashboards und bei der einfachen Verarbeitung saisonaler Daten. Eine Code-Basis-Ausrichtung und eine flexiblere Dashboard-Architektur würden diese Probleme lösen. Weitere Schwächen sind die Überwachung digitaler Erlebnisse, die Bestimmung von Grenzwerten, intelligente Analysen und Anwendungsdiagnosen. Zenoss eignet sich gut für Kunden, die eine hochgradig skalierbare Lösung benötigen, um große Mengen aus unterschiedlichen Datenquellen zu bedienen.

**The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020**

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

**› LogicMonitor bietet umfassende Funktionen, aber in einigen Bereichen fehlt es an Tiefe.**

LogicMonitor mit Sitz in Santa Barbara, Kalifornien, wurde 2007 gegründet und 2018 von Vista Equity Partners übernommen. Die Plattform des Unternehmens ist ein guter Ausgangspunkt für Firmen, die ihre Infrastrukturüberwachung durch die Konsolidierung von Tools modernisieren möchten. Zukünftig geplante Innovationen umfassen die Verbesserung fortschrittlicher Analysen im gesamten Data Lake und die Erstellung einer umfassenden Plattform für Geschäftseinblicke. Unternehmen, die mit LogicMonitor arbeiten, haben durch die Konsolidierung von Tools erhebliche Kosteneinsparungen erzielt. Das Unternehmen hat starke Markteinführungspläne, um die Plattform zu erweitern und Geschäftsergebnisse mit einer höheren CX- und Betriebsleistung zu verbinden. Heute hat LogicMonitor mehr als 1.500 Kunden.

Die Plattform von LogicMonitor ist stark bei der Überwachung der Kerninfrastruktur, der Erkennung von Anomalien für IT-Betriebsteams sowie Microservices und Containerüberwachung. Referenzkunden gaben an, dass die Erkennung von Anomalien für sie ein großer Fortschritt sei, ebenso wie die Möglichkeit, Customer Journeys abzubilden. Sie stellten jedoch auch fest, dass die Plattform Verbesserungen bei der erweiterten Konfigurierbarkeit von Alarmen, der Überwachung digitaler Erlebnisse und der Verwaltung von Protokolldateien erfordert. Das Unternehmen benötigt außerdem erhebliche Verbesserungen bei der Integration und dem Partnernetzwerk. LogicMonitor eignet sich hervorragend für Unternehmen, die derzeit auf mehrere ältere Tools angewiesen sind, um ihre Infrastrukturen zu betreiben, und diese zusammenführen möchten.

**› Digitate ist führend bei der EX-Überwachung, es fehlt jedoch die Integration der Infrastruktur.** Digitate ist ein privates Unternehmen von Tata Consultancy Services (TCS), das 2015 in San Francisco gegründet wurde. Die Plattform ignio von Digitate überwacht die gesamte Mitarbeitererfahrung und zeichnet sich im Einzelhandel als intelligente Plattform aus. Mit der Verbesserung der Produkt-Roadmap des Unternehmens wurden native Funktionen zur Anpassung von Mustern und Verwaltung von Kapazitäten im Vorfallsmanagement hinzugefügt, um den Kundenstamm zu erweitern. Heute bietet die Plattform eine sehr robuste Automatisierungsfunktion. Was die Markteinführungszeiten betrifft, spricht Digitate vor allem leitende IT-Entscheidungssträger an und ist für MSPs ein überzeugendes Angebot für den Weiterverkauf. Digitate hat derzeit weniger als 1.500 Einzelkunden.

Das Angebot von Digitate umfasst eine starke Überwachung digitaler Erlebnisse, die bei zahlreichen IT- und CX-Anwendungsfällen genutzt werden kann. Die tiefgreifende Integration in die SAP-Überwachung hilft Einzelhandelskunden, ihr Geschäft und ihre Lieferkette mit tieferer Granularität zu verstehen. Referenzkunden gefiel die einfache Bereitstellung und Konfigurierbarkeit. Die Kunden bemerkten auch einige Verbesserungsbereiche: Integrationsmöglichkeiten in standardisierte Infrastrukturtechnologien, Konsistenz der Benutzeroberfläche und native Protokollmanagementfunktionen. Digitate ignio ist eine Lösung, die sich gut für Kunden in der Einzelhandels- und Fertigungsbranche eignet.

**› OpsRamp verfügt über eine Plattform zur Automatisierung der Überwachung, aber es fehlt eine fortgeschrittene Berichterstattung.** OpsRamp mit Sitz in San Jose, Kalifornien, ist ein Start-up, das 2014 gegründet wurde und derzeit in der Finanzierungsrunde der Serie C ist. Die Plattform von OpsRamp verfügt über umfassende Funktionen für die Cloud-Überwachung und automatische Skalierung, bleibt aber in einigen traditionellen Kategorien der Rechenzentrumsüberwachung hinter den Erwartungen zurück. Angesichts der fortschrittlichen Automatisierungsfunktionen nutzen Kunden die Plattform im Unternehmensmaßstab für viele erweiterte Szenarien des Lebenszyklusmanagements. OpsRamp wird sich mit geplanten Verbesserungen der Kernfunktionen weiterhin als wichtiges Tool für Betriebsteams etablieren und gleichzeitig eine zentrale Informationsquelle für Datenanalysen bleiben.

**The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020**

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

OpsRamp ist in der Lage, unstrukturierte Datensätze zu übernehmen und zu überwachen. Dies ist besonders nützlich für Kunden aus der Finanzbranche, die stark von Nachrichtenwarteschlangen abhängig sind. Zu den verbesserungswürdigen Bereichen gehören Funktionen für Anwendungsüberwachung, intelligente Analysen und bessere Funktionen für die automatische Bestimmung von Grenzwerten. Unternehmen, die auf der Suche nach einer Plattform sind, die eine einfache Bereitstellung und eine breite Palette an Automatisierungsfunktionen bietet, sollten OpsRamp in Betracht ziehen.

**› Broadcom konzentriert sich auf den Aufbau einer SaaS-Plattform, um sein altes Portfolio zu ersetzen.**

Broadcom mit Sitz in San Jose, Kalifornien, trat 2018 in den AIOps-Markt ein, als das Unternehmen CA Technologies übernommen hat, einschließlich seiner SaaS-Überwachungsplattform, Operational Intelligence, die wir hier überprüfen. Diese Bewertung umfasst keine anderen Produkte aus seinem vorherigen Portfolio. Die Strategie von Broadcom besteht darin, weiterhin in seine Unternehmenssoftware zu investieren und diese zu erneuern, das Geschäft mit aktuellen Kunden durch zusätzliche Produkte zu erweitern und seine große Suite an Produkten und Funktionen in eine moderne SaaS-Plattform zu verwandeln. Es werden weitere DevOps/SRE-Tools hinzugefügt, um die Geschwindigkeit von Änderungen zu bewältigen, wenn Unternehmen zu neuen Architekturen und Prozessen wechseln. Das Unternehmen hat immer noch Probleme, bei neuen Kunden auf Resonanz zu stoßen, aber sein neues Preismodell ist ein Schritt in die richtige Richtung. Heute hat die Broadcom-Plattform weniger als 1.500 Kunden.

Die Stärken von Broadcom liegen in der Fähigkeit, Daten aus vielen verschiedenen Quellen zu erfassen, und in dem umfassenden Verständnis von Hunderten von Technologielösungen, einschließlich Sicherheit. Ein einfaches Upgrade ist auch ein wichtiges Verkaufsargument für große Unternehmen. Referenzkunden haben berichtet, dass es im Zuge der fortschreitenden Migration von Funktionen aus älteren SKUs in die zentrale SaaS-Plattform aufgrund der begrenzten nativen Funktionen der SaaS-Plattform oft schwierig ist, die Akzeptanz zu erweitern. Daher liegt AIOps for Broadcom bei den Funktionen im Vergleich zu anderen bewerteten Lösungen im Rückstand. Broadcom ist gut geeignet für bestehende Broadcom-Kunden und Unternehmen, die einen großen Altbestand und einen neu entstehenden Cloud-Fußabdruck abdecken möchten.

**Contender**

- › Moogsoft ist bei der Ereignisverwaltung führend, muss aber eine bessere Überwachung digitaler Erlebnisse erreichen.** Moogsoft, derzeit in der Finanzierungsrunde der Serie D, wurde 2012 gegründet und hat seinen Sitz in San Francisco. Mit seiner AIOps-Plattform wird das Chaos verschiedener Punktlösungen im großen Maßstab bewältigt. Die Fähigkeit, Ereignisse zu verwalten und sie mit der Grundursache zu verknüpfen, ist für Unternehmen ein revolutionärer Schritt. Die Markteinführungsstrategie des Unternehmens richtet sich an seine Kernstärken aus, ermöglicht aber auch die kontinuierliche Übernahme von Unternehmen im Laufe der Zeit. Moogsoft ist mit weniger als 1.500 Kunden der kleinste Anbieter in dieser Bewertung.

Moogsoft kann IT-Teams dabei unterstützen, die Fehlerbehebungszeit drastisch zu reduzieren, indem es seine leistungsstarke Inferenz-Engine einsetzt, um die Ursache zu ermitteln. Der Situationsraum fördert die teamübergreifende Zusammenarbeit und konzentriert sich auf traditionelle Abläufe und DevOps/SRE. Die Lösung erfüllt diesen Zweck effektiv mit einem leistungsstarken Dashboard und intelligenten Analysen. Derzeit fehlt die Überwachung digitaler Erlebnisse für Unternehmen, um die umfassende Performance digitaler Services zu beurteilen. Die Anwendungsüberwachung ist ebenfalls schwach. Referenzkunden haben festgestellt, dass nicht standardisierte Datensätze nur schwer integriert werden können

**The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020**

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

und es keine vorausschauenden Funktionen gibt, um dem Betriebspersonal mitzuteilen, dass es wahrscheinlich zu einem Zwischenfall kommt. Moogsoft eignet sich hervorragend für Unternehmen, die eine schnelle Möglichkeit suchen, eine Informationsebene für eine sofortige und schnelle Lösung von Zwischenfällen bereitzustellen.

- › **New Relic muss in die Modernisierung seiner Plattform jenseits der Verwaltung der Anwendungsleistung (APM) investieren.** New Relic wurde 2008 gegründet und hat seinen Hauptsitz in San Francisco. Es bietet traditionell APM-Funktionen mit tiefgreifender Diagnose auf Codeebene. Mit dem neuen Produkt Relic One hat das Unternehmen sein Angebot erweitert, um Infrastrukturüberwachung, Protokolleinspeisung und erweiterte Analysen zu unterstützen. Vor Kurzem hat das Unternehmen sein traditionelles Preismodell auf ein Verbrauchsmodell umgestellt, in der Hoffnung, die Produktnutzung in aktuellen Unternehmen zu verbessern. Dieser Prozess ist jedoch noch nicht abgeschlossen, und es bleibt abzuwarten, ob eine Erweiterung bei den aktuellen Kunden zu Ergebnissen führen wird. Das APM-Erbe von New Relic bringt eine große Marktpräsenz mit sich. Das Unternehmen hat mehr als 16.000 Kunden und einen sehr hohen Produktumsatz, aber die Expansion innerhalb der aktuellen Kundenbasis nimmt ab.

New Relic hat vor Kurzem eine aktualisierte Benutzeroberfläche eingeführt, die einige der Probleme der älteren Version mit der Benutzerfreundlichkeit löst und in vielen Bereichen mit einem einzigen Mausklick aufwartet. Referenzkunden haben angegeben, dass angesichts der Art und Weise, wie die Benutzeroberfläche aufgebaut ist, ihre Anwendbarkeit auf den Betrieb begrenzt ist. Außerdem verursacht die Latenz beim Senden aggregierter lokaler Daten an eine SaaS-basierte Lösung oft verzögerte Warnmeldungen. Die Plattform bietet eine starke Transaktionsüberwachung, App-Diagnose und ein mobiles Endbenutzererlebnis, aber letztendlich ist New Relic noch in den AIOps-Anfängen. New Relic One ist eine solide Option für Unternehmen, die eine voll ausgestattete APM-Lösung für ihre Entwicklungsteams benötigen.

## Bewertungsübersicht

Wir bewerteten die Anbieter anhand von 33 Kriterien, die wir in drei übergeordnete Kategorien eingeteilt haben:

- › **Aktuelles Angebot.** Die Position jedes Anbieters auf der vertikalen Achse der Forrester Wave-Grafik zeigt die Stärke seines aktuellen Angebots. Wichtige Kriterien für diese Lösungen umfassen automatische Zuordnung von Abhängigkeiten und Diensttopologien, Anwendungs- und Dienstüberwachung, Überwachung von lokalen und Cloud-Infrastrukturen, Überwachung digitaler Erlebnisse sowie Datenmanagement und -analyse.
- › **Strategie.** Die Platzierung auf der horizontalen Achse zeigt die Stärke der Strategien der Anbieter. Wir haben die Produktvision, die Roadmap, einschließlich der Umsetzungsfähigkeit, den Markteinführungsansatz, die Tiefe des Partnernetzwerks, die allgemeine Marktleistung und das kommerzielle Vertriebsmodell jedes Anbieters bewertet.
- › **Marktpräsenz.** Unsere Marktpräsenzbewertungen werden durch die Größe der Markierungen auf der Grafik dargestellt und spiegeln die Anzahl der von jeder Plattform unterstützten Unternehmen, den Produktumsatz des Anbieters und das durchschnittliche Abschlussvolumen wider.

**The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020**

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

**Kriterien für die Anbieterauswahl**

Forrester hat 11 Anbieter in die Bewertung einbezogen: Broadcom, Datadog, Devo, Digitate, Dynatrace, LogicMonitor, Moogsoft, New Relic, OpsRamp, ScienceLogic und Zenoss. Jede Plattform dieser Anbieter:

- › **war zum 1. Juni 2020 allgemein verfügbar.** „Allgemein verfügbar“ bedeutet, dass die in der Demo gezeigten Funktionen bis zu diesem Datum vollständig als Version für lokale Codebasen heruntergeladen oder in SaaS-Systeme übertragen wurden.
- › **ist eine Plattform.** Die Lösung besteht aus einer integrierten Codebasis, die einen gemeinsamen Data Lake verwendet. Die Funktionalität ist nicht in separaten Modulen enthalten, die installiert werden müssen, um nutzbar zu sein, wie es bei einer Produktsuite der Fall ist.
- › **verfügt über umfassende Funktionen.** Die Lösung muss mehrere Funktionen bieten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, die Überwachung von nativen Anwendungs- und Infrastrukturressourcen (vor Ort und in der Cloud), native Abhängigkeitszuordnung, Transaktionsüberwachung und/oder verteilte Nachverfolgung, erweiterte Analysefunktionen (z. B. automatische Anomalieerkennung, algorithmische Korrelation und/oder prädiktives maschinelles Lernen) und Funktionen zur Überwachung digitaler Erlebnisse.
- › **hat eine bedeutende Marktpräsenz.** Die Plattform hat mindestens 125 Kunden, die das Produkt aktiv nutzen, und die Plattform hat in den letzten 12 Monaten das Interesse (in Form von Erwähnungen und Anfragen) vom Kundenstamm von Forrester geweckt.

**The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020**

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

## Sprechen Sie mit einem Analysten

Treffen Sie fundiertere Entscheidungen, indem Sie zusammen mit unseren Experten unsere Forschungsergebnisse auf Ihre individuellen geschäftlichen und technologischen Initiativen anwenden.

### Analystenanfrage

Um die Forschung in die Praxis umzusetzen, nutzen Sie die Möglichkeit einer 30-minütigen Telefonsitzung mit einem Analysten, um Ihre Fragen zu besprechen – oder entscheiden Sie sich für eine Antwort per E-Mail.

Weitere Informationen.

### Analystenrat

Setzen Sie die Forschung in die Tat um, indem Sie in Form von benutzerdefinierten Strategieberatungen, Workshops oder Reden mit einem Analysten an einem bestimmten Projekt arbeiten.

Weitere Informationen.

### Webinar

Nehmen Sie an unseren Online-Sitzungen zu den neuesten Forschungsergebnissen teil, die Ihr Unternehmen betreffen. Jeder Anruf umfasst Fragen und Antworten von Analysten sowie Folien und ist auf Anfrage verfügbar.

Weitere Informationen.



### Forschungs-Apps von Forrester für iOS und Android.

Bleiben Sie der Konkurrenz immer einen Schritt voraus – egal, wo Sie sich gerade befinden.

## Zusätzliches Material

### Online-Ressource

Wir veröffentlichen alle unsere Forrester Wave-Bewertungen und -Gewichtungen in einer Excel-Datei, die detaillierte Produktbewertungen und anpassbare Rankings bietet. Laden Sie dieses Tool herunter, indem Sie auf den Link am Anfang dieses Berichts auf Forrester.com klicken. Diese Bewertungen und Gewichtungen sollen nur als Ausgangspunkt dienen und die Leser dazu ermutigen, die Gewichtungen an ihre individuellen Bedürfnisse anzupassen.

### Die Forrester Wave-Methode

Eine Forrester Wave ist ein Leitfaden für Käufer, die sich mit ihren Einkaufsoptionen auf einem Technologiemarkt befassen. Um für alle Teilnehmer gleiche Bedingungen sicherzustellen, folgt Forrester dem [Forrester Wave™ Methodology Guide](#) zur Bewertung teilnehmender Anbieter.

**The Forrester Wave™: Künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb (AIOps), 4. Quartal 2020**

Die 11 wichtigsten Anbieter und wie sie abschneiden

Im Rahmen einer Erstuntersuchung erarbeiten wir eine Liste von Anbietern, die wir für eine Bewertung berücksichtigen werden. Ausgehend von diesem anfänglichen Pool von Anbietern reduzieren wir unsere endgültige Liste auf Grundlage der Einschlusskriterien. Wir sammeln dann Details zu Produkten und Strategien mithilfe eines detaillierten Fragebogens, Demos/Briefings und Kundenreferenzumfragen/-interviews. Wir verwenden diese Eingaben zusammen mit der Erfahrung und dem Fachwissen des Analysten auf dem Markt, um Anbieter zu bewerten. Dabei nutzen wir ein relatives Bewertungssystem, das jeden Anbieter mit den anderen in der Bewertung vergleicht.

Im Titel jedes Forrester Wave-Berichts ist das Veröffentlichungsdatum (Quartal und Jahr) klar erkennbar. Wir haben die an dieser Forrester Wave teilnehmenden Anbieter anhand von Materialien bewertet, die sie uns bis zum 12. August 2020 zur Verfügung gestellt haben. Danach wurden keine weiteren Informationen mehr entgegengenommen. Wir empfehlen den Lesern, zu bewerten, wie sich der Markt und die Anbieterangebote im Laufe der Zeit verändern.

Gemäß der [Forrester Wave™ Vendor Review Policy](#) bittet Forrester die Anbieter, unsere Ergebnisse vor der Veröffentlichung auf Genauigkeit zu überprüfen. Anbieter, die in der Forrester Wave-Grafik als nicht teilnehmende Anbieter markiert wurden, erfüllten unsere definierten Einschlusskriterien, haben jedoch abgelehnt, an der Bewertung teilzunehmen oder haben nur teilweise dazu beigetragen. Wir bewerten diese Anbieter gemäß der [Forrester Wave™ And The Forrester New Wave™ Nonparticipating And Incomplete Participation Vendor Policy](#) und veröffentlichen ihre Positionierung zusammen mit denen der teilnehmenden Anbieter.

### Integritätsrichtlinie

Wir führen alle unsere Untersuchungen, einschließlich der Forrester Wave-Bewertungen, in Übereinstimmung mit der auf unserer Website veröffentlichten [Integritätsrichtlinie](#) durch.

Wir arbeiten mit führenden Unternehmen und Technologieanbietern zusammen, um kundenorientierte Strategien zu entwickeln, die das Wachstum fördern.

#### PRODUKTE UND LEISTUNGEN

- › Forschung und Tools
- › Einbeziehung von Analysten
- › Daten und Analysen
- › Zusammenarbeit mit Kollegen
- › Beratung
- › Ereignisse
- › Zertifizierungsprogramme

---

Die Forschungsergebnisse und Erkenntnisse von Forrester sind auf Ihre Rolle und wichtige Geschäftsinitiativen zugeschnitten.

#### RELEVANTE ROLLEN

##### **Marketing- und Strategieexperten**

CMO  
B2B-Marketing  
B2C-Marketing  
Kundenerfahrung  
Kundenerkenntnisse  
E-Business und Channel-Strategie

##### **Experten im Bereich Technologiemanagement**

CIO  
Anwendungsentwicklung und -bereitstellung  
Unternehmensarchitektur  
› **Infrastruktur und Betrieb**  
Sicherheit und Risiken  
Beschaffung und Anbietermanagement

##### **Experten der Technologiebranche**

Analystenbeziehungen

---

#### KUNDENSERVICE

Informationen zu gedruckten Exemplaren oder elektronischen Nachdrucken erhalten Sie vom Kundenservice unter +1 866-367-7378, +1 617-613-5730 oder unter [clientsupport@forrester.com](mailto:clientsupport@forrester.com). Wir bieten Mengenrabatte und Sonderpreise für akademische und gemeinnützige Einrichtungen.