

The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

por Rich Lane

3 de noviembre de 2020

Por qué debería leer este informe

En nuestra evaluación de 33 criterios de los proveedores de IA para operaciones de TI (AIOps, del inglés AI for IT Operations), identificamos a los 11 proveedores más significativos: Broadcom, Datadog, Devo, Digitate, Dynatrace, LogicMonitor, Moogsoft, New Relic, OpsRamp, ScienceLogic y Zenoss, y los investigamos, analizamos y puntuamos. Este informe muestra las características de cada proveedor y ayuda a los profesionales de infraestructuras y operaciones (I&O) a elegir el más adecuado para sus necesidades.

Conclusiones principales

Devo, Dynatrace y ScienceLogic lideran el sector

La investigación de Forrester reveló un mercado en el que Devo, Dynatrace y ScienceLogic son líderes; Datadog, Zenoss, LogicMonitor, Digitate, OpsRamp y Broadcom son proveedores fuertes; y Moogsoft y New Relic son aspirantes.

La colaboración entre equipos y la monitorización de la experiencia digital son factores diferenciadores clave

A medida que la tecnología de monitorización existente se vuelve obsoleta y menos eficaz, la mejora de los análisis y la automatización dictará qué proveedores lideran. Los proveedores que pueden proporcionar colaboración, monitorización de la experiencia digital e integraciones en la cadena de herramientas de gestión de operaciones de TI (ITOM, del inglés IT Operations Management) se posicionarán para ofrecer experiencias digitales a sus clientes con éxito.

The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector



por [Rich Lane](#)
con [Lauren Nelson](#), Tyler Brown y Diane Lynch
martes, 3 de noviembre de 2020

Tabla de contenido

- 2 Las operaciones tecnológicas modernas necesitan inteligencia y automatización
- 2 Resumen de la evaluación
- 6 Ofertas de proveedores
- 6 Perfiles de proveedores
 - Líderes
 - Proveedores fuertes
 - Aspirantes
- 11 Descripción general de la evaluación
 - Criterios de inclusión del proveedor
- 13 Material complementario

Documentos de investigación relacionados

[La experiencia digital forma parte de su trabajo](#)

[The Forrester Tech Tide™: Operaciones tecnológicas modernas, tercer trimestre de 2020](#)

[Now Tech: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020](#)

[Desentrañar el misterio de la IA para operaciones de TI \(AIOps\)](#)



Comparta informes con sus compañeros. Mejore su suscripción con Research Share.

The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

Las operaciones tecnológicas modernas necesitan inteligencia y automatización

La complejidad de los sistemas de TI ha aumentado exponencialmente en los últimos años. Esto ha provocado que los equipos de infraestructuras y operaciones que carecen de conjuntos de habilidades, procesos y herramientas modernizados tengan dificultades para lograr una visibilidad completa de los servicios digitales que ofrecen a los clientes. Los proveedores han respondido intentando proporcionar soluciones de plataforma que combinen varias disciplinas de monitorización antes aisladas tales como infraestructura, aplicaciones y redes. Este enfoque proporciona un conjunto de capacidades mucho más amplio y unificado, que aprovecha los datos para hacer deducciones más inteligentes sobre el estado del servicio y proporcionar un mayor nivel de automatización una vez que se encuentran esas perspectivas.

Como resultado de estas tendencias, los clientes de AIOps deben buscar proveedores de plataformas que puedan:

- › **Impulsar la colaboración entre equipos mediante la correlación de datos.** Encontrar la causa raíz exacta de las interrupciones y los problemas de rendimiento es el aspecto más laborioso del proceso de gestión de incidencias. El tiempo medio de detección (MTTD, del inglés Mean-Time-to-Detect) se pasa a menudo por alto como la métrica más fácil de mejorar. Tener a todos los equipos de operaciones correctos mirando los mismos datos en tiempo real permite una resolución de problemas más rápida cuando todos los datos se contextualizan y correlacionan automáticamente dentro de la plataforma mediante algoritmos de aprendizaje automático (ML, del inglés Machine Learning).
- › **Proporcionar una monitorización de la experiencia digital (DEM, del inglés Digital Experience Monitoring) completa.** Funcionalidades como la monitorización de usuarios reales (RUM, del inglés Real User Monitoring) y las transacciones sintéticas han estado disponibles durante muchos años. Estas capacidades han pasado de ser deseables a obligatorias por dos motivos. El primero es el aumento masivo de la plantilla remota debido a los protocolos relacionados con la pandemia; el segundo es el aumento dramático de la demanda de una amplia variedad de servicios digitales online. Ahora, las empresas deben poder vincular la experiencia de un usuario digital a los resultados empresariales. A menos que puedan relacionar los datos de confianza y rendimiento de los usuarios con los KPI de negocio, los equipos de operaciones y productos estarían yendo a ciegas.
- › **Integrarse perfectamente en toda la cadena de herramientas de ITOM.** A medida que los equipos de TI desarrollan prácticas adicionales de DevOps y de ingeniería de confiabilidad de sitios (SRE, del inglés Site Reliability Engineering), aportan más herramientas de automatización online, incluida la automatización continua de entregas y versiones (CDRA, del inglés Continuous Delivery and Release Automation), la infraestructura como código (IaC, del inglés Infrastructure as Code) y la automatización de procesos robóticos (RPA, del inglés Robotic Process Automation). Ser capaces de utilizar estas soluciones para automatizar el análisis de causa raíz (RCA, del inglés Root-Cause Analysis) y los planes de resolución de incidencias se convierte en una necesidad. Por ejemplo, cuando una plataforma de monitorización detecta una anomalía, una plataforma bien diseñada debe ser capaz de comprobar el repositorio de gestión de servicios de TI (ITSM, del inglés IT Service Management) para cualquier control de cambios, comprobar la herramienta de integración continua y entrega continua (CI/CD, del inglés Continuous Integration and Continuous Delivery) para los números de versión y las métricas de comprobación de puertas, y encontrar y notificar al propietario del servicio automáticamente leyendo la base de datos de gestión de configuración (CMDB, del inglés Configuration Management Database).

Resumen de la evaluación

La evaluación Forrester Wave™ distingue líderes, proveedores fuertes, aspirantes y desafiadores. Se trata de una evaluación de los principales proveedores del mercado y no representa el panorama completo. Puede encontrar más información sobre este mercado en nuestro informe "[Now Tech: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020](#)"

**The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI,
cuarto trimestre de 2020**

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

Pretendemos que esta evaluación sea solo un punto de partida. Animamos a los clientes a consultar las evaluaciones de los productos y a adaptar las ponderaciones de los criterios mediante la herramienta de comparación de proveedores basada en Excel (consulte la Figura 1 y la Figura 2). Haga clic en el enlace al comienzo de este informe en Forrester.com para descargar la herramienta.

The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

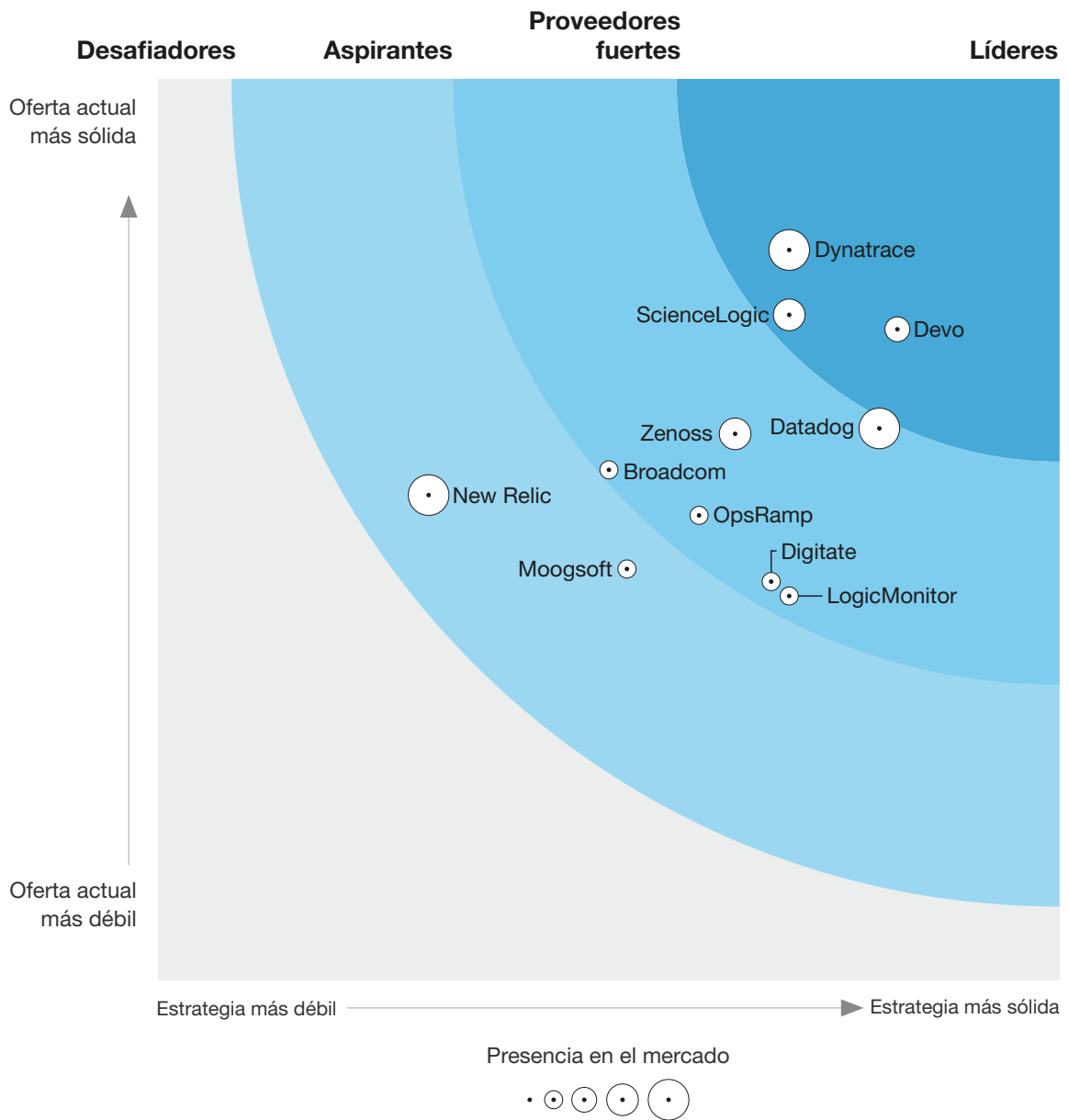
Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

FIGURA 1 Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

THE FORRESTER WAVE™

Inteligencia artificial para operaciones de TI

Cuarto trimestre de 2020



The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

FIGURA 2 Forrester Wave™: Puntuación de inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

	Ponderación de Forrester	Broadcom	Datadog	Devo	Digitate	Dynatrace	LogicMonitor	Moogsoft	New Relic	OpsRamp	ScienceLogic	Zenoss
Oferta actual	50%	2,83	3,06	3,61	2,21	4,05	2,13	2,28	2,69	2,58	3,69	3,03
Dependencia y topología	20%	3,00	3,50	4,50	2,00	5,00	3,00	3,00	2,00	3,50	5,00	3,50
Monitorización de aplicaciones	15%	2,40	4,00	1,60	0,90	5,00	2,20	0,80	4,20	0,50	1,40	1,80
Monitorización en la infraestructura y en el cloud	15%	3,00	2,60	5,00	1,80	3,00	3,00	3,00	1,80	3,00	5,00	5,00
Monitorización de la experiencia digital	20%	2,20	2,40	2,60	3,20	4,00	0,90	0,00	3,90	2,50	1,80	1,20
Alertas e informes	10%	3,00	4,80	4,20	3,00	4,00	3,00	4,80	3,00	3,20	4,20	3,00
Gestión y análisis de datos	15%	3,80	2,20	4,20	2,20	3,00	1,40	3,00	1,40	2,20	5,00	3,80
Plataforma	5%	2,20	1,60	3,00	2,60	4,00	1,20	3,60	2,00	4,00	4,00	4,00
Estrategia	50%	2,50	4,00	4,10	3,40	3,50	3,50	2,60	1,50	3,00	3,50	3,20
Visión del producto	15%	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00
Mejoras planificadas	25%	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	3,00	5,00	3,00
Enfoque de mercado	10%	1,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	5,00
Ecosistema de socios y ofertas de asistencia	10%	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Plan de ejecución	15%	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Rendimiento	10%	1,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00
Modelo comercial	15%	1,00	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00
Presencia en el mercado	0%	1,10	4,30	2,50	1,80	4,70	1,90	1,20	4,70	1,60	3,00	3,00
Número de clientes	50%	1,00	5,00	3,00	1,00	5,00	2,00	1,00	5,00	2,00	4,00	4,00
Ingresos por productos	40%	1,00	4,00	2,00	2,00	5,00	2,00	1,00	5,00	1,00	2,00	2,00
Tamaño medio del acuerdo	10%	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00

Todas las puntuaciones se basan en una escala de 0 (débil) a 5 (fuerte).

The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

Ofertas de proveedores

Forrester incluyó a 11 proveedores en esta evaluación: Broadcom, Datadog, Devo, Digitate, Dynatrace, LogicMonitor, Moogsoft, New Relic, OpsRamp, ScienceLogic y Zenoss (consulte la Figura 3).

FIGURA 3 Proveedores evaluados e información del producto

Proveedor	Producto evaluado
Broadcom	AIOps de Broadcom: DX Operational Intelligence
Datadog	Datadog
Devo	Plataforma de análisis de datos Devo
Digitate	ignio
Dynatrace	Dynatrace
LogicMonitor	LogicMonitor
Moogsoft	Plataforma AIOps de Moogsoft
New Relic	New Relic One
OpsRamp	OpsRamp Platform
ScienceLogic	ScienceLogic
Zenoss	Zenoss Cloud (basado en SaaS) Zenoss Service Dynamics

Perfiles de proveedores

Nuestro análisis reveló las siguientes fortalezas y debilidades de los proveedores.

Líderes

- › **Devo ha creado una plataforma de monitorización multifunción a escala empresarial.** Devo fue fundada en 2014; sus oficinas centrales en EE. UU. se encuentran en Cambridge, Massachusetts. La plataforma de análisis de datos de Devo puede tomar datos tanto de TI como empresariales, y crear análisis detallados y de alto nivel que pueden utilizar varias personas en toda la empresa. El producto admite la combinación de datos basados en resultados (por ejemplo, tasas de conversión de ventas o abandonos del carrito de la compra) con métricas de tecnología tradicional (por ejemplo, rendimiento

The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

del servidor, de la aplicación o de la red). La arquitectura avanzada basada en algoritmos de Devo permite buscar cantidades ilimitadas de datos históricos y correlacionarlos con datos de transmisión en tiempo real. Devo cuenta con más de 4000 clientes.

Los clientes de referencia elogiaron a Devo por proporcionar unos tiempos de respuesta a los problemas y unos plazos de entrega para las mejoras de productos solicitadas rápidos. Devo cuenta con características únicas para abordar los cambios en los formatos de datos y aumentar los resultados de las búsquedas con enriquecimiento, correlación y agregación de datos en tiempo real. Las áreas de mejora incluyen la creación de paneles de control más completos y listos para usar por varias personas de TI, monitorización de aplicaciones y opciones de integración. Devo es una buena opción para las empresas centradas en el cliente que necesitan gestionar activos de gran volumen y entornos de datos en tiempo real.

- › **Dynatrace ofrece visibilidad empresarial digital.** Dynatrace fue fundada en 2005 y ahora tiene su sede en EE. UU. en Waltham, Massachusetts. Su enfoque para AIOps es proporcionar una plataforma de software intelligence más allá de la monitorización de aplicaciones e infraestructuras, con el fin de incluir una experiencia de usuario y unos KPI de resultados empresariales completos. Con un análisis en profundidad de la integridad de una transacción digital, Dynatrace, puede identificar todos los pasos de la experiencia del usuario digital sin problemas. Al aprovechar sus capacidades de Davis AI, el producto proporciona informes en tiempo real sobre métricas empresariales y de TI a un nivel detallado, con información práctica para las distintas partes interesadas. La plataforma de Dynatrace cuenta con más de 2400 clientes, así como con uno de los mayores ingresos por productos de las soluciones que evaluamos.

Dynatrace ofrece funciones de asignación de dependencias intuitivas y sin fisuras que proporcionan a los usuarios una visión coherente de los servicios. Ha invertido mucho en la facilidad de uso de su solución y el diseño flexible de la interfaz de usuario mantiene a los profesionales en contexto a la hora de explorar los problemas de rendimiento. Otros puntos fuertes incluyen la monitorización y el análisis inteligente de los microservicios, las transacciones y la experiencia del cliente (CX, del inglés Customer Experience). A los clientes de referencia les gustó la flexibilidad del sistema y la capa de inteligencia incrustada, pero señalaron como áreas para la mejora del producto una monitorización más profunda de la infraestructura, análisis de registros y la asequibilidad de la implementación a escala. Dynatrace es una buena opción para clientes con requisitos avanzados de informes empresariales y que ofrecen muchos servicios digitales.

- › **ScienceLogic es líder en RCA a escala y automatizado.** ScienceLogic es una empresa privada fundada en 2003 en Reston, Virginia, con su producto insignia, el SL1. ScienceLogic ha dedicado años a crear una solución dirigida a proveedores de servicios gestionados (MSP, del inglés Managed Service Providers) únicos, agencias federales y a las necesidades de empresas de la lista Fortune 500, especialmente en el manejo de volúmenes de datos masivos y arquitecturas dispares. SL1 aplica un enfoque algorítmico para contextualizar y buscar en un data lake en tiempo real que pueda acelerar la identificación de la causa raíz por parte de un equipo de operaciones y la resolución de incidencias. El producto puede racionalizar los datos de CMDB existentes e identificar y actualizar las dependencias de las aplicaciones. ScienceLogic cuenta con más de 5000 clientes.

Los clientes de referencia de ScienceLogic afirmaron que la solución les ha permitido hacer crecer sus negocios sin aumentar el personal gracias a sus avanzadas capacidades de automatización, incluida la automatización de runbooks, la gestión de la capacidad predictiva, la gestión automática de incidencias y la precisión de la CMDB. La empresa está trabajando para mejorar sus métodos de recopilación de datos, un área que los clientes consideran más

The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

compleja de lo que debería ser. Otras áreas de mejora incluyen la monitorización de aplicaciones y la monitorización de la CX. ScienceLogic es adecuado para grandes empresas que tienen requisitos de escalabilidad elevados o dependencias complejas entre servicios, pero que no están a la vanguardia de las arquitecturas de aplicaciones modernas.

Proveedores fuertes

- › **Datadog se integra de forma sólida con la tecnología nativa de la cloud.** Datadog fue fundada en 2010 y tiene su sede en Nueva York. Ofrece una solución basada en software como servicio (SaaS, del inglés Software-as-a-Service) orientada a la velocidad de DevOps, pero también es fácil de utilizar para casi cualquier persona de operaciones. La plataforma ha añadido una amplia gama de capacidades, desde la gestión del rendimiento de las aplicaciones (APM, del inglés Application Performance Management) hasta la monitorización de la infraestructura, la seguridad y la red. Esto la convierte en una opción viable para una empresa que busque una rápida reestructuración minimizando el número de soluciones que necesitarían pasar por largas evoluciones de RFP y pruebas de concepto. Datadog cuenta con más de 12 100 clientes y unos sólidos ingresos por productos.

Datadog ofrece un gran número de paneles de control e integraciones listos para usar. Los clientes de referencia señalaron que la solución les proporciona una visibilidad mucho mayor que las herramientas implementadas anteriormente, lo que permite a sus equipos de operaciones colaborar mejor mientras trabajan desde una única fuente de información. Sin embargo, los clientes también observaron limitaciones en el nivel de detalle del control de acceso basado en funciones (RBAC, del inglés Role-Based Access Control), dificultades para gestionar un gran número de paneles de control y problemas durante la implantación en bases de usuarios grandes. Otras deficiencias incluyen las fuentes y la gestión de datos, así como la monitorización de la infraestructura y de la CX. Añadir integraciones adicionales a los sistemas existentes a lo largo del tiempo es una prioridad. Al ser una alternativa puramente SaaS, Datadog es una buena opción para los responsables de la toma de decisiones relacionadas con TI que deseen liberar a su personal de la gestión y la asistencia de las herramientas.

- › **Zenoss cuenta con una sólida gestión de TI híbrida.** Zenoss es una empresa privada fundada en 2015 en Austin, Texas. Su estrategia hace hincapié en la simplificación de la integración en varias fuentes de datos de TI y sistemas de análisis corporativo. La empresa ha invertido una gran cantidad de capital técnico en la creación de sólidas integraciones en cientos de soluciones tecnológicas. Zenoss Cloud acepta fácilmente datos de cualquier fuente a través de los ZenPacks, que son complementos específicos de la tecnología diseñados por la empresa o la comunidad. La plataforma también aprovecha las API, las denominadas REST y los agentes. Además, incluye un kit de desarrollo de software (SDK, del inglés Software Development Kit) para que los clientes puedan crear fácilmente sus propias integraciones de dispositivos personalizadas para ampliar aún más el producto. La plataforma de Zenoss cuenta con más de 7300 clientes.

Los clientes de referencia han señalado que el sistema cambia la gestión de incidencias de una conversación reactiva a una proactiva, lo que contribuye a mejorar la CX y la experiencia del empleado (EX, del inglés Employee Experience). Entre los puntos fuertes también se incluyen la monitorización de infraestructuras, cloud y microservicios/contenedores. Los clientes de referencia observaron deficiencias en los paneles de control dirigidos al usuario final y en la facilidad de procesamiento de los datos estacionales. La alineación basada en código y una arquitectura de paneles más flexible resolverían estos problemas. Otros puntos débiles son la monitorización de la experiencia digital, la determinación de umbrales, análisis inteligentes y el diagnóstico de aplicaciones. Zenoss es una buena opción para los clientes que necesitan una solución altamente escalable para atender grandes volúmenes de fuentes de datos dispares.

The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

› **LogicMonitor ofrece amplias capacidades, pero carece de profundidad en varias áreas.**

LogicMonitor, con sede en Santa Bárbara, California, fue fundada en 2007 y adquirida en 2018 por Vista Equity Partners. La plataforma de la empresa proporciona un buen punto de partida para las empresas que buscan modernizar la forma en que monitorizan su infraestructura mediante la consolidación de herramientas. La futura innovación en el mapa de ruta duplica la mejora de los análisis avanzados en todo el data lake, convirtiéndose en una verdadera plataforma de información empresarial integral. Las empresas que han adoptado LogicMonitor han experimentado un ahorro significativo en los costes gracias a la consolidación de herramientas. La empresa cuenta con sólidos planes de comercialización para añadir profundidad y amplitud a la plataforma con el fin de vincular los resultados empresariales al aumento de la CX y el rendimiento de las operaciones. En la actualidad, LogicMonitor cuenta con más de 1500 clientes.

La plataforma de LogicMonitor es sólida en la monitorización de la infraestructura principal, la detección de anomalías por parte de los equipos de operaciones de TI y la monitorización de microservicios y contenedores. Los clientes de referencia afirmaron que la detección de anomalías suponía un gran paso adelante para ellos, al igual que la capacidad de mapear las experiencias de los clientes. Sin embargo, también observaron que la plataforma necesita mejoras en la configuración avanzada de alertas, la monitorización de la experiencia digital y la gestión de archivos de registro. La empresa también necesita mejoras significativas en las integraciones y en su ecosistema de socios. LogicMonitor es muy adecuado para empresas que actualmente dependen de varias herramientas existentes para ejecutar sus infraestructuras y que buscan consolidarse.

› **Digitate lidera la monitorización de la EX, pero carece de integraciones de infraestructura.**

Digitate es una empresa privada de Tata Consultancy Services (TCS), que comenzó a operar en 2015 en San Francisco. La plataforma ignio de Digitate realiza una monitorización integral de la experiencia de los empleados y destaca en el sector de la venta al por menor como plataforma de inteligencia. Las mejoras de la hoja de ruta de productos de la empresa han añadido funciones nativas de correspondencia de patrones de gestión de incidencias y gestión de capacidades para ampliar su base de clientes. En la actualidad, la plataforma ofrece una capacidad de automatización muy sólida. Desde el punto de vista de la comercialización, Digitate suena con fuerza entre los principales responsables de la toma de decisiones de TI y es una propuesta convincente de distribución para los MSP. Digitate cuenta actualmente con menos de 1500 clientes diferentes.

La oferta de Digitate incluye una sólida historia de DEM que puede aplicarse a muchos casos de uso de TI y CX. Sus profundas integraciones en la monitorización de SAP ayudan a los clientes de venta al por menor a comprender su negocio y su cadena de suministro con mayor detalle. A los clientes de referencia les gustó su facilidad de implementación y configuración. Los clientes también observaron algunas áreas de mejora: amplitud de las integraciones en tecnologías de infraestructura masificadas, la coherencia de la interfaz de usuario y las capacidades nativas de gestión de registros. Digitate ignio es una solución adecuada para los clientes de los mercados verticales de venta al por menor y fabricación.

› **OpsRamp cuenta con una plataforma de automatización de monitorización, pero carece de informes avanzados.**

OpsRamp, con sede en San José, California, es una startup fundada en 2014 y se encuentra actualmente en su ronda de financiación de la serie C. La plataforma de OpsRamp cuenta con funciones de monitorización y escalado automático en cloud, pero no se ajusta a algunas categorías de monitorización de centros de datos tradicionales. Dadas las capacidades avanzadas de la automatización, los clientes utilizan la plataforma a escala empresarial para muchos escenarios avanzados de gestión del ciclo de vida. Con las mejoras planificadas en las capacidades principales, OpsRamp seguirá consolidándose como una herramienta clave para los equipos de operaciones, manteniendo a la vez una única fuente de información real para el análisis de datos.

The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

OpsRamp tiene una gran capacidad para aceptar y monitorizar conjuntos de datos no estructurados. Esto resulta especialmente útil para los clientes de servicios financieros que dependen en gran medida de las colas de mensajes. Entre las áreas de mejora se incluyen las funciones de monitorización de aplicaciones, análisis inteligentes y mejores capacidades en torno a la determinación automática de umbrales. Las empresas que buscan una plataforma que ofrezca facilidad de implementación y una amplia gama de funciones de automatización deben tener en cuenta a OpsRamp.

- › **Broadcom se centra en la creación de una plataforma SaaS que sustituya a su cartera existente.** Broadcom, con sede en San José, California, entró en el mercado de AIOps en 2018 cuando adquirió CA Technologies, incluida su plataforma de monitorización SaaS, Operational Intelligence, que examinamos aquí; esta evaluación no incluye otros productos de su cartera existente. La estrategia de Broadcom es continuar invirtiendo e innovando en su cartera de software empresarial, ampliar el negocio con los clientes actuales con productos adicionales y modernizar su gran conjunto de productos y funcionalidades en una moderna plataforma SaaS. Está añadiendo más herramientas DevOps/SRE para gestionar la velocidad del cambio a medida que las empresas se desplazan hacia nuevas arquitecturas y procesos. La empresa sigue teniendo problemas para captar nuevos clientes, pero su nuevo modelo de precios es un paso en la dirección correcta. Hoy en día, la plataforma de Broadcom cuenta con menos de 1500 clientes.

Los puntos fuertes de Broadcom radican en su capacidad para recopilar datos de muchas fuentes dispares y en su profundo conocimiento de cientos de soluciones tecnológicas, incluida la seguridad. La facilidad de actualización también es un importante argumento de venta para las grandes empresas. Los clientes de referencia informaron de que, a medida que continúa la migración de capacidades a la plataforma SaaS principal desde SKU existentes, a menudo resulta difícil ampliar la adopción debido a las limitadas capacidades nativas de la plataforma SaaS. Como resultado, AIOps para Broadcom está por detrás en cuanto a características en comparación con otras soluciones de evaluación. Broadcom es una buena opción para los clientes y empresas de Broadcom existentes que buscan abarcar una gran huella existente y una nueva huella en la cloud.

Aspirantes

- › **Moogsoft es líder en la gestión de incidencias, pero debe lograr una mejor monitorización de DEM.** Moogsoft, actualmente en su ronda de financiación de la serie D, fue fundada en 2012 y tiene su sede en San Francisco. Su plataforma AIOps tiene como misión poner orden en el caos de soluciones puntuales dispares a escala; la capacidad de gestionar eventos y vincularlos a la causa raíz supone un cambio en las reglas del juego para las empresas. La estrategia de comercialización de la empresa se alinea con sus principales puntos fuertes, pero también permite una adopción empresarial continuada a lo largo del tiempo. Moogsoft es el proveedor más pequeño en esta evaluación, con menos de 1500 clientes.

Moogsoft puede ayudar a los equipos de TI a reducir drásticamente el tiempo de resolución de problemas mediante el uso de su potente motor de inferencia para identificar la causa raíz. La sala de situaciones impulsa la colaboración entre los equipos para centrarse tanto en las operaciones tradicionales como las DevOps/SRE; la solución sirve eficazmente para este fin con un potente panel de control y análisis inteligentes. Actualmente, la solución carece de DEM para que las organizaciones comprendan el rendimiento de los servicios digitales integrales. Su monitorización de aplicaciones también es débil. Los clientes de referencia señalaron que los conjuntos de datos no estándar son problemáticos en su incorporación,

The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

y que carece de capacidades predictivas para indicar al personal de operaciones que es probable que se produzca una incidencia. Moogsoft es una buena opción para las empresas que buscan una forma rápida de incorporar una capa de inteligencia para la resolución inmediata y rápida de incidencias.

- › **New Relic debe invertir en modernizar su plataforma más allá de APM.** New Relic se fundó en 2008 y tiene su sede en San Francisco; tradicionalmente, ha proporcionado capacidades APM con un profundo diagnóstico a nivel de código. La empresa ha ampliado su oferta para ser compatible con la monitorización de infraestructuras, la incorporación de registros y los análisis avanzados con su producto New Relic One. Recientemente, ha dado un giro completo de un modelo de precios tradicional a un modelo de consumo, con la esperanza de fomentar el uso de sus productos en las empresas actuales. Sin embargo, este trabajo todavía está en curso y queda por ver si el juego de expansión dará resultados con las cuentas actuales. El legado de APM de New Relic tiene una gran presencia en el mercado; la empresa cuenta con más de 16 000 clientes y unos ingresos de productos muy sólidos, pero la expansión dentro de las cuentas actuales está disminuyendo.

New Relic ha lanzado recientemente una interfaz de usuario actualizada que soluciona algunos de los problemas de uso de la versión anterior y añade un funcionamiento con menos clics en muchas áreas. Los clientes de referencia indicaron que, dada la forma en que está diseñada la interfaz de usuario, su aplicabilidad a las operaciones es limitada. Además, la latencia en el envío de datos locales agregados a una solución basada en SaaS a menudo provoca retrasos en las alertas. La plataforma ofrece una sólida monitorización de transacciones, diagnóstico de aplicaciones y experiencia de usuario final móvil, pero, en última instancia, New Relic todavía es inmadura en cuanto a AIOps. New Relic One es una opción sólida para las empresas que necesitan una solución APM completa para sus equipos de desarrollo.

Descripción general de la evaluación

Evaluamos a los proveedores en base a 33 criterios, que agrupamos en tres categorías principales:

- › **Oferta actual.** La posición de cada proveedor en el eje vertical del gráfico de Forrester Wave indica la fuerza de su oferta actual. Entre los criterios clave de estas soluciones, se incluyen la asignación automática de topología de servicio y dependencia, la monitorización de aplicaciones y servicios, la monitorización de infraestructuras locales y cloud, la monitorización de la experiencia digital y la gestión y el análisis de datos.
- › **Estrategia.** La ubicación en el eje horizontal indica la fuerza de las estrategias de los proveedores. Evaluamos la visión del producto de cada proveedor; el mapa de ruta, incluida la capacidad de ejecución, el enfoque de comercialización, la amplitud del ecosistema de socios, el rendimiento general en el mercado y el modelo comercial de ventas.
- › **Presencia en el mercado.** Las puntuaciones de presencia en el mercado, representadas por el tamaño de los marcadores en el gráfico, reflejan el número de empresas por plataforma, los ingresos por productos del proveedor y el tamaño medio del acuerdo.

The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

Criterios de inclusión del proveedor

Forrester incluyó a 11 proveedores en la evaluación: Broadcom, Datadog, Devo, Digitate, Dynatrace, LogicMonitor, Moogsoft, New Relic, OpsRamp, ScienceLogic y Zenoss. Cada una de las plataformas de estos proveedores:

- › **Estaba disponible, en general, a partir del 1 de junio de 2020.** "Disponible en general" significa que la funcionalidad mostrada en la demostración se podía descargar completamente como versión para bases de código locales o se insertó en los sistemas SaaS en esta fecha.
- › **Es una plataforma.** La solución consiste en una base de código integrada que utiliza un data lake común. La funcionalidad no está incluida en módulos separados que necesitan instalarse para su uso, como en un enfoque de conjunto de productos.
- › **Cuenta con una gran variedad de funcionalidades.** La solución debe ofrecer múltiples capacidades funcionales, entre las que se incluyen, entre otras, la monitorización de recursos de aplicaciones e infraestructuras nativas (en las instalaciones y en la cloud), la asignación de dependencias nativas, la monitorización de transacciones y/o el rastreo distribuido, capacidades de análisis avanzadas (es decir, detección automatizada de anomalías, correlación algorítmica y/o aprendizaje automático predictivo) y capacidades DEM.
- › **Tiene una presencia significativa en el mercado.** La plataforma cuenta con al menos 125 clientes que utilizan el producto de forma activa y ha generado interés (en forma de menciones y consultas) en la base de clientes de Forrester durante los últimos 12 meses.

The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI, cuarto trimestre de 2020

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

Hable con un analista

Gane mayor confianza en sus decisiones trabajando con los líderes de opinión de Forrester para aplicar nuestras investigaciones a sus iniciativas empresariales y tecnológicas específicas.

Consulta a analistas

Si necesita ayuda para poner en práctica las investigaciones, póngase en contacto con un analista y resuelva sus dudas en una sesión telefónica de 30 minutos, o plantee las preguntas por correo electrónico.

[Más información](#)

Asesoramiento de analistas

Convierta la investigación en acción trabajando con un analista en un compromiso específico en forma de sesiones de estrategia personalizadas, talleres o discursos.

[Más información](#)

Seminarios web

Únase a nuestras sesiones en línea sobre las últimas investigaciones que afectan a su negocio. Cada llamada incluye una sesión de preguntas y respuestas con un analista y diapositivas. También está disponible bajo demanda.

[Más información](#)



Aplicaciones de investigación de Forrester para iOS y Android.

Vaya un paso por delante de la competencia, independientemente de dónde se encuentre.

Material complementario

Recurso en línea

Publicamos todas nuestras puntuaciones y ponderaciones de Forrester Wave en un archivo Excel que ofrece evaluaciones detalladas de productos y clasificaciones personalizables. Se puede descargar esta herramienta haciendo clic en el enlace al comienzo de este informe en Forrester.com. Nuestra intención es que estas puntuaciones y ponderaciones predeterminadas solo sirvan como punto de partida y animen a los lectores a adaptar dichas ponderaciones a sus necesidades individuales.

La metodología de Forrester Wave

Un informe de Forrester Wave es una guía para compradores que estén analizando sus opciones de adquisición en el mercado tecnológico. Para ofrecer un proceso equitativo a todos los participantes, Forrester sigue la [guía de la metodología de Forrester Wave™](#) a fin de evaluar a los proveedores participantes.

**The Forrester Wave™: Inteligencia artificial para operaciones de TI,
cuarto trimestre de 2020**

Los 11 proveedores más importantes y su posición en el sector

En nuestra revisión, llevamos a cabo una investigación inicial para elaborar una lista de proveedores candidatos de la evaluación. A partir de ese conjunto inicial de proveedores, restringimos nuestra lista final según los criterios de inclusión. Luego, recopilamos detalles del producto y la estrategia a través de un cuestionario detallado, demostraciones/informes, entrevistas y encuestas de referencia de clientes. Utilizamos estos datos, junto con los conocimientos y la experiencia de los analistas del mercado, para valorar a los proveedores mediante un sistema de puntuación relativa que compara a cada proveedor con los demás en la evaluación.

Incluimos la fecha de publicación de Forrester Wave (trimestre y año) claramente en el título de cada informe de Forrester Wave. Evaluamos a los proveedores que participan en este informe de Forrester Wave con los materiales que nos proporcionaron hasta el día miércoles, 12 de agosto de 2020 y no aceptamos ninguna información adicional después de esta fecha. Animamos a los lectores a evaluar cómo cambian las ofertas del mercado y de los proveedores con el tiempo.

De acuerdo con la [política de revisión de proveedores de Forrester Wave™](#), Forrester solicita a los proveedores que revisen nuestros resultados antes de publicarlos para verificar su precisión. Los proveedores marcados como proveedores no participantes en el gráfico de Forrester Wave cumplían nuestros criterios de inclusión definidos, pero declinaron su participación o contribuyeron solo parcialmente en dicha evaluación. Puntualizamos a estos proveedores de acuerdo con la [política de proveedores de participación parcial o no participantes de Forrester Wave™ y de Forrester New Wave™](#) y publicamos su posición junto con aquellos proveedores que sí han participado.

Política de integridad

Llevamos a cabo toda nuestra investigación, incluidas las evaluaciones de Forrester Wave, de conformidad con la [política de integridad](#) publicada en nuestro sitio web.

Trabajamos con los líderes empresariales y tecnológicos para desarrollar una visión, una estrategia y una ejecución centradas en los clientes que impulsen el crecimiento.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

- › Investigación y herramientas
- › Ayuda de analistas
- › Datos y análisis
- › Colaboración entre compañeros
- › Consultoría
- › Eventos
- › Programas de certificación

Las investigaciones y los conocimientos de Forrester se adaptan a su función y a sus iniciativas empresariales esenciales.

FUNCIONES A LAS QUE SERVIMOS

Profesionales de estrategia y marketing

Director de marketing
Marketing B2B
Marketing B2C
Experiencia del cliente
Conocimiento del cliente
Estrategia de canal e eBusiness

Profesionales de gestión de la tecnología

Director de informática (CIO)
Desarrollo y entrega de aplicaciones
Arquitectura empresarial
› Infraestructuras y operaciones
Seguridad y riesgos
Abastecimiento y gestión de proveedores

Profesionales del sector de la tecnología

Relaciones con analistas

ATENCIÓN AL CLIENTE

Para obtener información sobre las reimpresiones en papel o electrónicas, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente en +1 866-367-7378, +1 617-613-5730, o a través del correo electrónico clientsupport@forrester.com. Ofrecemos descuentos por cantidad y precios especiales para instituciones académicas y sin ánimo de lucro.