

The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

par Rich Lane
3 novembre 2020

Pourquoi lire ce rapport

Pour les besoins de notre étude basée sur 33 critères, nous avons identifié les 11 fournisseurs d'IA dédiée aux opérations informatiques (AIOps) les plus importants, à savoir Broadcom, Datadog, Devo, Digitate, Dynatrace, LogicMonitor, Moogsoft, New Relic, OpsRamp, ScienceLogic et Zenoss, afin de les étudier, de les analyser et de les évaluer. Ce rapport montre comment chaque fournisseur se positionne par rapport à ses concurrents et aide les professionnels de l'infrastructure et des opérations (I&O) à sélectionner des solutions adaptées à leurs besoins.

Points clés à retenir

Devo, Dynatrace et ScienceLogic sont en tête

Les recherches de Forrester ont révélé un marché dans lequel Devo, Dynatrace et ScienceLogic sont les leaders ; Datadog, Zenoss, LogicMonitor, Digitate, OpsRamp et Broadcom sont des acteurs performants ; et Moogsoft et New Relic sont des concurrents.

La collaboration inter équipes et le monitoring de l'expérience digitale sont des facteurs de différenciation clés

A mesure que les technologies de monitoring héritées deviennent obsolètes et moins efficaces, l'amélioration des analyses et de l'automatisation dicte les fournisseurs leaders. Les fournisseurs capables d'assurer la collaboration, le monitoring de l'expérience digitale et les intégrations à l'échelle de la chaîne d'outils de gestion des opérations informatiques (ITOM) se positionneront pour offrir des expériences digitales réussies à leurs clients.

The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché



par [Rich Lane](#)
avec [Lauren Nelson](#), Tyler Brown et Diane Lynch
mardi 3 novembre 2020

Sommaire

- 2 Les opérations informatiques modernes nécessitent intelligence et automatisation
- 2 L'évaluation en bref
- 6 Offres des fournisseurs
- 6 Profils des fournisseurs
 - Leaders
 - Acteurs performants
 - Concurrents
- 11 Vue d'ensemble de l'évaluation
 - Critères d'inclusion des fournisseurs
- 13 Autres ressources

Documents de recherche connexes

- [L'expérience digitale fait partie de votre travail](#)
- [The Forrester Tech Tide™ : Opérations informatiques modernes, T3 2020](#)
- [Now Tech : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020](#)
- [Démystifier l'IA pour les opérations informatiques \(AIOps\)](#)



Partagez des rapports avec vos collègues. Augmentez le nombre d'adhérents avec Research Share.

Les opérations informatiques modernes nécessitent intelligence et automatisation

La complexité des systèmes informatiques a augmenté de façon exponentielle au cours des dernières années. En conséquence, les équipes I&O (Infrastructure et Opérations) sans compétences, processus ni outils modernes n'ont pas une visibilité complète des services numériques qu'elles fournissent aux clients. Les fournisseurs ont répondu en proposant des plateformes combinant plusieurs types de monitoring autrefois cloisonnés, tels que celui de l'infrastructure, des applications et de la gestion de réseau. Cette approche offre un ensemble de fonctionnalités beaucoup plus vaste et unifié qui exploite les données pour tirer des conclusions plus intelligentes sur l'état de santé des services et fournir un niveau plus élevé d'automatisation une fois ces informations procurées.

Du fait de ces tendances, les clients AIOps doivent rechercher des fournisseurs capables de répondre aux besoins suivants :

- › **Favoriser la collaboration entre équipes grâce à la corrélation des données.** Identifier la cause exacte des pannes et des problèmes de performance est l'aspect le plus chronophage du processus de gestion des incidents. La méthode MTTD (Mean-Time-to-Detect) est souvent négligée, alors qu'elle est en réalité la mesure la plus facile à améliorer. Le fait de disposer d'équipes opérationnelles appropriées qui examinent toutes les mêmes données en temps réel permet un dépannage plus rapide lorsque toutes les données sont contextualisées et corrélées automatiquement au sein de la plateforme à l'aide d'algorithmes d'apprentissage automatique (ML).
- › **Assurer un monitoring approfondi de bout en bout de l'expérience digitale (DEM).** Des fonctionnalités telles que le monitoring des utilisateurs réels (ou Real User Monitoring, RUM) et les transactions synthétiques sont disponibles depuis de nombreuses années. Deux facteurs ont transformé ces fonctionnalités pratiques en fonctionnalités indispensables. La première est l'augmentation massive du télétravail due aux protocoles sanitaires liés à la pandémie ; la seconde est l'augmentation spectaculaire de la demande en services en ligne très variés. Les entreprises doivent désormais pouvoir faire le lien entre l'expérience d'un utilisateur digital et les résultats de l'entreprise. Sans corrélation entre les données de performance et le ressenti des utilisateurs et les indicateurs clés de performance de l'entreprise, les équipes opérationnelles et les équipes produit n'ont aucune visibilité.
- › **Intégration transparente à l'ensemble de la chaîne d'outils ITOM.** A mesure que les équipes informatiques développent des pratiques de DevOps et d'ingénierie de la fiabilité des sites (SRE) supplémentaires, elles apportent davantage d'outils d'automatisation en ligne, notamment la livraison continue et l'automatisation de la mise en production (CDRA), l'infrastructure en tant que code (IaC) et l'automatisation robotisée des processus (RPA). Il devient nécessaire de pouvoir utiliser ces solutions pour automatiser l'analyse des causes fondamentales (RCA) et les plans de remédiation des incidents. Par exemple, une plateforme de monitoring bien structurée qui détecte une anomalie doit être capable : de vérifier le référentiel de gestion des services informatiques (ITSM) pour tout contrôle de changement, de vérifier l'outil d'intégration et de livraison continues (CI/CD) pour les numéros de version et les mesures de contrôle de barrière de qualité, ainsi que de rechercher automatiquement le propriétaire du service dans la base de données de gestion de la configuration (CMDB) afin de l'avertir.

L'évaluation en bref

L'évaluation Forrester Wave™ met en évidence les leaders, les acteurs performants, les concurrents et les challengers. Cette évaluation des principaux fournisseurs du marché ne représente pas l'ensemble des fournisseurs. Vous trouverez plus d'informations sur ce marché dans notre rapport « [Now Tech : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020.](#) »

The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Nous souhaitons que cette évaluation soit un point de départ qui incite les clients à consulter les évaluations produit et à pondérer les critères d'évaluation utilisés par l'outil de comparaison basé sur Excel (voir figures 1 et 2). Cliquez sur le lien [Forrester.com](https://www.forrester.com) figurant au début de ce rapport pour télécharger l'outil.

The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

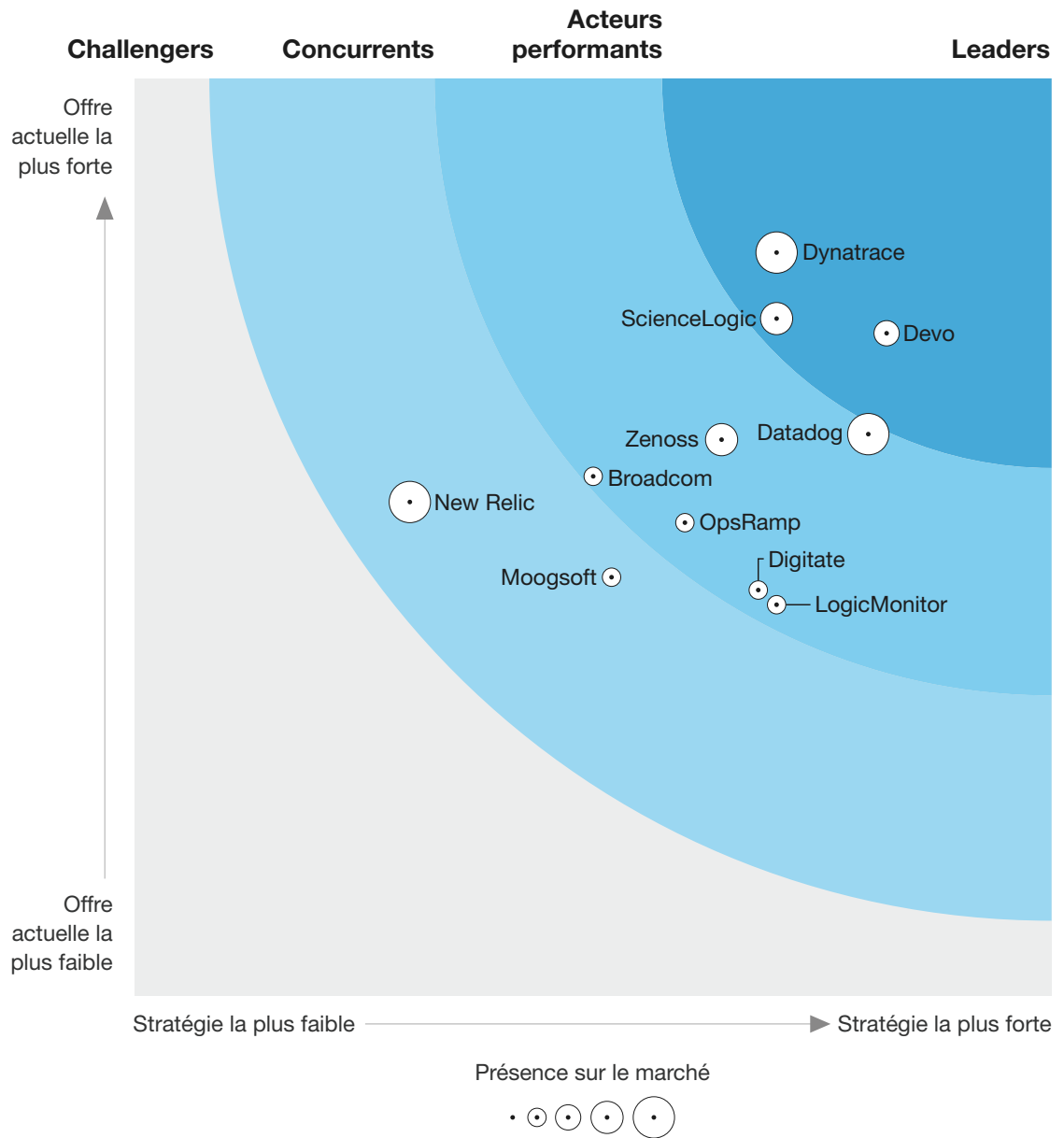
Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

FIGURE 1 Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

THE FORRESTER WAVE™

L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques

4e trimestre 2020



The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

FIGURE 2 Forrester Wave™ : Tableau de bord de l'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

		Pondération de Forrester	Broadcom	Datadog	Devo	Digitate	Dynatrace	LogicMonitor	Moogsoft	New Relic	OpsRamp	ScienceLogic	Zenoss
Offre actuelle	50 %	2.83	3.06	3.61	2.21	4.05	2.13	2.28	2.69	2.58	3.69	3.03	
Dépendance et topologie	20 %	3.00	3.50	4.50	2.00	5.00	3.00	3.00	2.00	3.50	5.00	3.50	
Monitoring des applications	15 %	2.40	4.00	1.60	0.90	5.00	2.20	0.80	4.20	0.50	1.40	1.80	
Monitoring de l'infrastructure et du cloud	15 %	3.00	2.60	5.00	1.80	3.00	3.00	3.00	1.80	3.00	5.00	5.00	
Monitoring de l'expérience numérique	20 %	2.20	2.40	2.60	3.20	4.00	0.90	0.00	3.90	2.50	1.80	1.20	
Alertes et rapports	10 %	3.00	4.80	4.20	3.00	4.00	3.00	4.80	3.00	3.20	4.20	3.00	
Gestion des données et analyses	15 %	3.80	2.20	4.20	2.20	3.00	1.40	3.00	1.40	2.20	5.00	3.80	
Plateforme	5 %	2.20	1.60	3.00	2.60	4.00	1.20	3.60	2.00	4.00	4.00	4.00	
Stratégie	50 %	2.50	4.00	4.10	3.40	3.50	3.50	2.60	1.50	3.00	3.50	3.20	
Vision du produit	15 %	3.00	5.00	5.00	3.00	5.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	
Améliorations prévues	25 %	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	1.00	3.00	5.00	3.00	
Approche du marché	10 %	1.00	3.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	5.00	
Ecosystème de partenaires et offres de support	10 %	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
Mise en œuvre de la feuille de route	15 %	3.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
Performance	10 %	1.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	
Modèle commercial	15 %	1.00	1.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	
Présence sur le marché	0 %	1.10	4.30	2.50	1.80	4.70	1.90	1.20	4.70	1.60	3.00	3.00	
Nombre de clients	50 %	1.00	5.00	3.00	1.00	5.00	2.00	1.00	5.00	2.00	4.00	4.00	
Revenus liés au produit	40 %	1.00	4.00	2.00	2.00	5.00	2.00	1.00	5.00	1.00	2.00	2.00	
Valeur moyenne des transactions	10 %	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	

Tous les résultats sont basés sur une échelle de 0 (faible) à 5 (fort).

The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Offres des fournisseurs

Forrester a évalué 11 fournisseurs : Broadcom, Datadog, Devo, Digitate, Dynatrace, LogicMonitor, Moogsoft, New Relic, OpsRamp, ScienceLogic et Zenoss (voir figure 3).

FIGURE 3 Informations sur les produits et les fournisseurs évalués

Fournisseur	Produit évalué
Broadcom	AIOps de 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) Zenoss Service Dynamics

Profils des fournisseurs

Les points forts et les points faibles de chaque fournisseur mis en évidence par notre analyse sont présentés ci-dessous.

Leaders

- › **Devo a conçu une plateforme de monitoring polyvalente à l'échelle de l'entreprise.** Devo a été fondé en 2014 et son siège social américain se trouve à Cambridge, dans le Massachusetts. La plateforme d'analyse des données de Devo peut traiter des données informatiques et métier, et élaborer des analyses détaillées de haut niveau utilisables par différentes personnes dans l'entreprise. Le produit prend en charge la combinaison de données basées sur les résultats (par exemple, taux de conversion des ventes ou abandons de panier) avec des mesures informatiques traditionnelles (par exemple les performances des serveurs, des applications ou

The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

du réseau). L'architecture avancée pilotée par des algorithmes de Devo permet de rechercher des quantités illimitées de données historiques et de les corréliser avec des données de streaming en temps réel. Devo compte plus de 4 000 clients.

Les clients de référence ont salué Devo pour ses temps de réponse aux problèmes et son délai d'exécution pour les améliorations de produits demandées. Devo dispose de fonctionnalités uniques pour répondre aux changements de formats de données et augmenter les résultats de recherche grâce à l'enrichissement, la corrélation et l'agrégation des données en temps réel. Les domaines à améliorer incluent la création de tableaux de bord prêts à l'emploi plus complets pour différents profils informatiques, le monitoring des applications et les options d'intégration. Devo convient parfaitement aux entreprises soucieuses de leurs clients et ayant besoin de gérer des volumes importants d'actifs ainsi que des environnements de données en temps réel.

- › **Dynatrace offre une visibilité métier digitale.** Dynatrace a été fondée en 2005 et a maintenant son siège social américain à Waltham, Massachusetts. Son approche des AIOps consiste à fournir une plateforme d'intelligence logicielle au-delà du monitoring de l'infrastructure et des applications pour inclure l'expérience utilisateur complète et des indicateurs clés de performance métier. Grâce à des analyses approfondies de l'ensemble d'une transaction digitale, Dynatrace peut identifier toutes les étapes du parcours d'un utilisateur en toute transparence. En tirant parti de ses fonctionnalités d'IA de Davis, le produit fournit des rapports en temps réel sur les indicateurs IT et métier à un niveau granulaire, avec des informations exploitables par différentes parties prenantes. La plateforme de Dynatrace compte plus de 2 400 clients et représente l'un des plus importants revenus par rapport aux solutions évaluées.

Dynatrace offre des fonctionnalités intuitives et transparentes de cartographie des dépendances qui offrent aux utilisateurs une vue cohérente de l'ensemble des services. L'entreprise a beaucoup investi dans la convivialité de sa solution, et la conception flexible de l'interface permet aux utilisateurs de rester en contexte lorsqu'ils explorent les problèmes de performance. Parmi les autres atouts, citons les microservices, le monitoring des transactions et de l'expérience client (CX), et l'analyse intelligente. Les clients de référence apprécient la flexibilité du système et la couche d'intelligence intégrée, mais souhaiteraient un monitoring plus approfondi de l'infrastructure, l'analyse des logs et un coût de déploiement à grande échelle plus accessible. Dynatrace convient parfaitement aux clients qui ont des exigences élevées en matière de reporting métier et qui offrent de nombreux services digitaux.

- › **ScienceLogic offre une analyse des causes fondamentales (RCA) à grande échelle et automatisée.** ScienceLogic est une société privée fondée en 2003 à Reston, en Virginie, et son produit phare est SL1. ScienceLogic a passé des années à élaborer une solution ciblant des fournisseurs de services gérés (MSP) uniques, des agences fédérales et les besoins du Fortune 500, en particulier pour la gestion de volumes de données massifs et d'architectures disparates. SL1 applique une approche algorithmique pour contextualiser et rechercher un data lake en temps réel qui peut accélérer l'identification de la cause première et la résolution des incidents par une équipe d'exploitation. Le produit peut optimiser les données CMDB existantes et identifier et mettre à jour les dépendances des applications. ScienceLogic compte plus de 5 000 clients.

Les clients de référence de ScienceLogic ont déclaré que la solution leur a permis de développer leurs activités sans ajouter de personnel grâce à ses fonctionnalités d'automatisation avancées, notamment l'automatisation des runbooks, la gestion prédictive des capacités, l'automatisation de la gestion des incidents et la précision CMDB. L'entreprise s'efforce d'améliorer ses méthodes de collecte de données, un domaine que les clients jugent plus complexe qu'il ne devrait l'être.

The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Les autres domaines à améliorer incluent le monitoring des applications et de l'expérience client. ScienceLogic convient aux grandes entreprises qui ont des exigences d'évolutivité élevées ou des dépendances interservices complexes, mais qui ne sont pas à la pointe des architectures d'applications modernes.

Acteurs performants

- › **Datadog s'intègre parfaitement à la technologie native du cloud.** Datadog a été fondée en 2010 et son siège se trouve à New York. L'entreprise offre une solution SaaS (Software-as-a-Service) orientée vers la vitesse de développement en mode DevOps mais facilement utilisable par quasiment tout opérateur. La plateforme a été enrichie d'un large éventail de fonctionnalités, de la gestion des performances applicatives (APM) au monitoring de l'infrastructure, de la sécurité et du réseau. Ces atouts en font une option viable pour une entreprise qui cherche à se rééquiper rapidement en réduisant le temps pris par les demandes de devis et les études de faisabilité. Datadog compte plus de 12 100 clients et génère un revenu produit élevé.

Datadog offre un grand nombre de tableaux de bord prêts à l'emploi et d'intégrations. Les clients de référence remarquent que la solution leur donne une visibilité bien supérieure à celles des outils déjà déployés, ce qui permet à leurs équipes d'exploitation de mieux collaborer tout en travaillant à partir d'une seule source fiable. Toutefois, les clients relèvent également des limitations en matière de granularité du contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC), des difficultés à gérer un grand nombre de tableaux de bord et des problèmes lors du déploiement vers des bases d'utilisateurs volumineuses. Les autres faiblesses incluent les sources de données, la gestion des données, ainsi que le monitoring de l'infrastructure et de l'expérience client. L'ajout d'autres intégrations aux systèmes hérités au fil du temps est une priorité. En tant que solution alternative purement SaaS, Datadog est une bonne solution pour les décideurs informatiques qui souhaitent libérer leur personnel de la gestion et du support des outils.

- › **Zenoss dispose d'une solide gestion IT hybride.** Zenoss est une société privée fondée en 2015 à Austin, Texas. Sa stratégie met l'accent sur la simplification de l'intégration entre plusieurs sources de données informatiques et systèmes d'analyse d'entreprise. La société a dépensé beaucoup de capital technique pour construire de solides intégrations dans des centaines de solutions technologiques. Zenoss Cloud prend facilement en charge les données de n'importe quelle source grâce aux ZenPacks, qui sont des plug-ins spécifiques à la technologie conçus par l'entreprise ou la communauté. La plateforme exploite également les API, les appels REST et les agents. En outre, elle inclut un kit de développement logiciel (SDK) permettant aux clients de créer facilement leurs propres intégrations d'équipements personnalisés afin d'étendre davantage les fonctionnalités du produit. La plateforme de Zenoss compte plus de 7 300 clients.

Les clients de référence notent que le système fait passer la gestion des incidents d'une conversation réactive à une conversation proactive, ce qui contribue à améliorer l'expérience client (CX) et l'expérience employé (EX). Les points forts incluent également le monitoring de l'infrastructure, du cloud et des microservices/conteneurs. Les clients de référence constatent des lacunes dans les tableaux de bord axés sur l'utilisateur final et dans la facilité de traitement des données saisonnières. L'alignement de la base de code et une architecture plus flexible de l'architecture des tableaux de bord permettraient de résoudre ces problèmes. D'autres faiblesses incluent le monitoring de l'expérience digitale, la détermination des seuils, l'analyse intelligente et le diagnostic des applications. Zenoss convient parfaitement aux clients qui ont besoin d'une solution hautement évolutive pour traiter des volumes importants à partir de sources de données disparates.

The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

- › **LogicMonitor offre de nombreuses fonctionnalités mais manque de profondeur dans plusieurs domaines.** L'entreprise LogicMonitor, basée à Santa Barbara, Californie, a été fondée en 2007 et acquise en 2018 par Vista Equity Partners. Sa plateforme constitue un bon point de départ pour les entreprises qui cherchent à moderniser le monitoring de leur infrastructure par le biais de la consolidation des outils. Les futures innovations de la feuille de route se doublent d'une amélioration des analyses avancées sur l'ensemble du data lake et d'une véritable plateforme d'analyse métier de bout en bout. Les entreprises qui adoptent LogicMonitor réalisent des économies considérables grâce à la consolidation des outils. L'entreprise a de solides plans de commercialisation pour ajouter de la profondeur et de l'ampleur à la plateforme afin de mettre en corrélation les résultats métier avec l'amélioration de l'expérience client et des performances opérationnelles. A l'heure actuelle, LogicMonitor compte plus de 1 500 clients.

La plateforme de LogicMonitor est parfaite pour le monitoring de l'infrastructure centrale, la détection des anomalies pour les équipes d'exploitation IT, ainsi que le monitoring des microservices et des conteneurs. Les clients de référence déclarent que la détection des anomalies représente un grand pas en avant pour eux, tout comme la capacité à cartographier les parcours clients. Toutefois, ils notent également que la plateforme requiert des améliorations en matière de configurabilité avancée des alertes, de monitoring de l'expérience digitale et de gestion des fichiers logs. L'entreprise a également besoin d'améliorer significativement les intégrations et son écosystème de partenaires. LogicMonitor est parfaitement adapté aux entreprises qui utilisent actuellement plusieurs outils hérités pour faire fonctionner leurs infrastructures et souhaitent les consolider.

- › **Digitate se positionne comme leader du monitoring de l'expérience employé (EX), mais présente des lacunes en termes d'intégrations d'infrastructure.** Digitate est une entreprise privée de Tata Consultancy Services (TCS) créée en 2015 à San Francisco. La plateforme ignio de Digitate assure un suivi de bout en bout de l'expérience employé et excelle dans le secteur de la vente au détail grand public en tant que plateforme intelligente. Les améliorations apportées à la feuille de route des produits de la société ont ajouté des fonctionnalités natives de mise en correspondance des modèles de gestion des incidents et de gestion des capacités afin d'élargir sa base de clients. Aujourd'hui, la plateforme offre une fonctionnalité d'automatisation très robuste. Du point de vue de la commercialisation, Digitate trouve un écho chez les décideurs IT seniors et constitue une proposition intéressante de revente pour les MSP (fournisseurs de services managés). Digitate compte actuellement moins de 1 500 clients distincts.

L'offre de Digitate comprend de solides acquis en monitoring de l'expérience digitale (DEM) qui peut être appliquée à de nombreux cas d'utilisation IT et CX. Ses intégrations avancées au monitoring SAP permettent aux clients commerçants de comprendre leur activité et leur chaîne logistique avec une granularité plus profonde. Les clients de référence apprécient sa facilité de déploiement et de configuration. Ils notent par ailleurs quelques points à améliorer : l'étendue des intégrations aux technologies d'infrastructure marchande, la cohérence de l'interface utilisateur et les fonctionnalités natives de gestion des logs. Digitate ignio convient aux clients des secteurs du commerce et de la fabrication.

- › **OpsRamp dispose d'une plateforme d'automatisation du monitoring, mais pas d'un reporting avancé.** OpsRamp, basé à San Jose, en Californie, est une start-up lancée en 2014 et actuellement dans son cycle de financement de série C. La plateforme d'OpsRamp dispose de fonctionnalités de monitoring du cloud et d'ajustement automatique, mais n'est pas à la hauteur de certaines catégories de monitoring des datacenters traditionnelles. Compte tenu des fonctionnalités d'automatisation avancées, les clients utilisent la plateforme à l'échelle de l'entreprise pour de nombreux scénarios de gestion avancée du cycle de vie. Grâce aux améliorations prévues des fonctionnalités de base, OpsRamp continuera de se placer comme un outil clé pour les équipes d'exploitation tout en conservant une source unique fiable pour l'analyse des données.

The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

OpsRamp est capable d'intégrer et de monitorer des ensembles de données non structurées. Ceci est particulièrement utile pour les clients de services financiers qui dépendent fortement des files d'attente de messages. Les domaines à améliorer incluent les fonctionnalités de monitoring des applications, l'analyse intelligente et les fonctionnalités liées à la détermination automatique des seuils. OpsRamp convient aux entreprises à la recherche d'une plateforme facile à déployer avec un large éventail de fonctionnalités d'automatisation.

- › **Broadcom s'est concentré sur la création d'une plateforme SaaS pour remplacer son portefeuille existant.** Broadcom, basé à San Jose, en Californie, est entré sur le marché AIOps en 2018 après avoir acquis CA Technologies, incluant sa plateforme de monitoring SaaS, Operational Intelligence, que nous avons examinée ici. Cette étude n'inclut pas les autres produits de son portefeuille existant. La stratégie de Broadcom consiste à continuer à investir et à innover dans son portefeuille de logiciels d'entreprise, à développer ses activités avec ses clients actuels en proposant des produits supplémentaires et à moderniser sa vaste gamme de produits et de fonctionnalités en une plateforme SaaS moderne. Broadcom ajoute davantage d'outils DevOps/SRE pour gérer la vitesse du changement au fur et à mesure que les entreprises passent à de nouvelles architectures et de nouveaux processus. La société a encore des problèmes qui résonnent auprès des nouveaux clients, mais son nouveau modèle de tarification est un pas dans la bonne direction. A ce jour, la plateforme Broadcom compte moins de 1 500 clients.

Les points forts de Broadcom résident dans sa capacité à collecter des données provenant de nombreuses sources disparates et dans sa compréhension approfondie de centaines de solutions technologiques, y compris la sécurité. La facilité de mise à niveau est également un argument de vente majeur pour les grandes entreprises. Les clients de référence indiquent que la migration des fonctionnalités vers la plateforme SaaS de base à partir des références existantes se poursuit. Il est souvent difficile d'étendre l'adoption en raison des fonctionnalités natives limitées de la plateforme SaaS. Par conséquent, AIOps pour Broadcom est en retard sur les fonctionnalités par rapport à d'autres solutions d'évaluation. Broadcom convient aux clients existants de Broadcom et aux entreprises qui cherchent à étendre leur empreinte existante et leur présence dans le cloud.

Concurrents

- › **Moogsoft est leader en gestion des événements, mais doit améliorer le monitoring DEM.** Moogsoft, actuellement dans son cycle de financement série D, a été fondé en 2012 et est basé à San Francisco. Sa plateforme AIOps est conçue pour remettre de l'ordre dans le chaos des solutions ponctuelles disparates à grande échelle. La capacité à gérer les événements et à les associer à la cause première change la donne pour les entreprises. La stratégie de commercialisation de la société s'aligne sur ses points forts, mais permet également une adoption continue de l'entreprise au fil du temps. Moogsoft est le plus petit fournisseur de cette étude, avec moins de 1 500 clients.

Moogsoft peut aider les équipes IT à réduire considérablement le temps de dépannage en utilisant son puissant moteur d'inférence pour identifier la cause première. La salle des opérations favorise la collaboration entre les équipes pour se concentrer à la fois sur les opérations traditionnelles et sur les opérations DevOps/SRE. La solution est efficace à cette fin grâce à un tableau de bord puissant et des analyses intelligentes. A l'heure actuelle, la solution doit améliorer le monitoring DEM pour permettre aux entreprises de comprendre les performances des services digitaux de bout en bout. Le monitoring des applications représente également un point faible. Les clients de référence jugent que les ensembles de données non standard posent problème pour l'intégration

The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

et que la solution ne dispose pas de fonctionnalités prédictives pour informer le personnel des opérations qu'un incident est susceptible de se produire. Moogsoft convient parfaitement aux entreprises à la recherche d'un moyen rapide d'introduire une couche d'intelligence pour une résolution immédiate et rapide des incidents.

- › **New Relic doit investir dans la modernisation de sa plateforme au-delà de l'APM.** New Relic a été fondé en 2008 et a son siège social à San Francisco. Il fournit traditionnellement des fonctionnalités APM avec des diagnostics de niveau de code profond. La société a étendu ses offres pour prendre en charge le monitoring de l'infrastructure, l'ingestion de logs et l'analyse avancée avec son produit New Relic One. Elle a récemment entrepris un virage à 180° en passant d'un modèle de tarification traditionnel à un modèle de consommation, avec l'espoir de développer l'utilisation de ses produits dans les entreprises actuelles. Cependant, ce travail est toujours en cours et il reste à voir si le développement des comptes courants donnera des résultats. L'héritage APM de New Relic apporte une forte présence sur le marché. L'entreprise compte plus de 16 000 clients et des revenus produits très importants, mais le développement des comptes courants diminue.

New Relic a récemment déployé une interface utilisateur mise à jour qui élimine certains des problèmes d'utilisation de l'ancienne version et ajoute une sensation de simple clic dans de nombreux cas. Les clients de référence déclarent que, compte tenu de la manière dont l'interface utilisateur est structurée, son applicabilité aux opérations est limitée. En outre, la latence de l'envoi de données agrégées sur site à une solution SaaS entraîne souvent des alertes retardées. La plateforme offre un monitoring des transactions, des diagnostics d'applications et une expérience utilisateur mobile, mais en fin de compte, New Relic en est encore à ses balbutiements en ce qui concerne les AIOps. New Relic One est une solution solide pour les entreprises qui ont besoin d'une solution APM complète pour leurs équipes de développement.

Vue d'ensemble de l'évaluation

Nous avons évalué les fournisseurs selon 33 critères, regroupés en trois catégories de haut niveau :

- › **Offre actuelle.** La position de chaque fournisseur sur l'axe vertical du graphique Forrester Wave indique la solidité de son offre actuelle. Les critères clés de ces solutions incluent la cartographie automatique des dépendances et de la topologie des services, le monitoring des applications et des services, le monitoring des infrastructures sur site et dans le cloud, le monitoring de l'expérience digitale, ainsi que la gestion et l'analyse des données.
- › **Stratégie.** Le positionnement sur l'axe horizontal indique la solidité de la stratégie des fournisseurs. Nous avons évalué la vision produit de chaque fournisseur, la feuille de route, y compris la capacité à exécuter, l'approche de commercialisation, la profondeur de l'écosystème de partenaires, les performances globales du marché et le modèle commercial.
- › **Présence sur le marché.** Représentés par la taille des marqueurs sur le graphique, nos scores de présence sur le marché reflètent le nombre d'entreprises prises en charge par chaque plateforme, le revenu produit du fournisseur et la taille moyenne des transactions.

The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Critères d'inclusion des fournisseurs

Forrester a évalué 11 fournisseurs : Broadcom, Datadog, Devo, Digitate, Dynatrace, LogicMonitor, Moogsoft, New Relic, OpsRamp, ScienceLogic et Zenoss. Éléments communs à toutes les plateformes :

- › **Est généralement disponible depuis le 1er juin 2020.** « Généralement disponible » signifie que la fonctionnalité présentée dans la démonstration a été entièrement téléchargeable en tant que version pour les bases de code sur site ou a été déployée sur les systèmes SaaS à cette date.
- › **Est une plateforme.** La solution consiste en une base de code intégrée utilisant un data lake commun. La fonctionnalité n'est pas contenue dans des modules séparés qui doivent être installés pour être utilisables, comme dans une approche de suite de produits.
- › **Offre une large gamme de fonctionnalités.** La solution doit offrir de multiples fonctionnalités pratiques, notamment, mais sans s'y limiter, le monitoring des ressources des applications natives et de l'infrastructure (sur site et dans le cloud), la cartographie des dépendances natives, le monitoring des transactions et/ou le traçage distribué, des fonctionnalités d'analyse avancées (détection automatique des anomalies, corrélation algorithmique et/ou apprentissage automatique prédictif) et des fonctionnalités DEM.
- › **Possède une présence importante sur le marché.** La plateforme compte au moins 125 clients utilisant activement le produit et a suscité l'intérêt (sous forme de mentions et de demandes de renseignements) de la base de clients de Forrester au cours des 12 derniers mois.

Collaborez avec un analyste

Prenez des décisions avisées en collaborant avec les leaders d'opinion de Forrester afin d'appliquer nos recherches à vos initiatives métiers et technologiques spécifiques.

Enquête d'analyste

Pour vous aider à mettre en pratique vos recherches, contactez un analyste pour lui poser vos questions lors d'une séance téléphonique de 30 minutes ou demandez une réponse par e-mail.

[En savoir plus.](#)

Conseil d'analyste

Traduisez la recherche en actes concrets en collaborant avec un analyste sur un engagement spécifique sous la forme de réunions, d'ateliers ou d'interventions personnalisés sur la stratégie.

[En savoir plus.](#)

Webinaire

Participez à nos sessions en ligne sur les dernières recherches concernant votre entreprise. Chaque session présente les questions-réponses des analystes et les diapositives, et est disponible à la demande.

[En savoir plus.](#)



Applications de recherche de Forrester pour iOS et Android.

Gardez une longueur d'avance sur vos concurrents, où que vous soyez.

Autres ressources

Ressource en ligne

Nous publions tous nos résultats et pondérations Forrester Wave dans un fichier Excel qui indique des évaluations détaillées des produits et des classements personnalisables. Vous pouvez télécharger cet outil en cliquant sur le lien [Forrester.com](#) qui se trouve au début de ce rapport. Ces résultats et ces pondérations par défaut ne sont qu'un point de départ et nous incitons les lecteurs à adapter les pondérations en fonction de leurs besoins individuels.

La méthodologie Forrester Wave

Un rapport Forrester Wave est un guide destiné aux acheteurs qui étudient les options d'achat disponibles sur un marché technologique. Pour offrir un processus équitable à tous les participants, Forrester suit le guide [Forrester Wave™ Methodology Guide](#) afin d'évaluer les fournisseurs participants.

The Forrester Wave™ : L'intelligence artificielle au service des opérations informatiques, T4 2020

Les 11 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Dans le cadre de notre étude, nous menons une recherche primaire afin de dresser une liste de fournisseurs à prendre en compte lors de l'évaluation. À partir de ce groupe initial de fournisseurs, nous élargissons cette liste en fonction des critères d'inclusion. Nous recueillons ensuite les détails du produit et de la stratégie à l'aide d'un questionnaire détaillé, de démonstrations/réunions d'information et d'enquêtes/entretiens de référence client. Nous utilisons ces données, ainsi que l'expérience et l'expertise de l'analyste sur le marché, pour évaluer les fournisseurs à l'aide d'un système d'évaluation relatif qui compare les participants les uns aux autres.

Nous incluons clairement la date de publication de Forrester Wave (trimestre et année) dans le titre de chaque rapport Forrester Wave. Nous avons évalué les fournisseurs participant à ce rapport Forrester Wave à l'aide des documents qu'ils nous avaient fournis avant le mercredi 12 août 2020 et n'avons pas accepté d'informations supplémentaires après cette date. Nous encourageons les lecteurs à prendre en compte l'évolution du marché et des offres des fournisseurs au fil du temps.

Conformément à la politique relative à l'évaluation des fournisseurs ([Forrester Wave™ Vendor Review Policy](#)), Forrester demande aux fournisseurs d'examiner nos résultats avant leur publication afin de vérifier leur exactitude. Les fournisseurs qualifiés comme non participant dans le graphique Forrester Wave correspondent aux critères d'inclusion définis, mais ont souhaité ne pas participer à l'évaluation ou y ont contribué de manière partielle. Nous évaluons ces fournisseurs conformément à la politique des fournisseurs non participants ou n'ayant contribué que partiellement à l'enquête ([The Forrester Wave™ And The Forrester New Wave™ Nonparticipating And Incomplete Participation Vendor Policy](#)). Leur classement est publié au côté de celui des fournisseurs participants.

Politique de déontologie

Nous menons toutes nos recherches, notamment les évaluations Forrester Wave conformément à notre politique de déontologie ([Integrity Policy](#)) publiée sur notre site Web.

Nous travaillons avec des leaders technologiques et métier afin de mettre en place une vision, une stratégie et une mise en œuvre centrées sur le client qui accélèrent la croissance.

PRODUITS ET SERVICES

- › Recherche et outils
- › Mission des analystes
- › Données et analyses
- › Collaboration entre pairs
- › Conseil
- › Événements
- › Programmes de certification

Les recherches et les analyses de Forrester sont adaptées à votre rôle et aux initiatives stratégiques de l'entreprise.

LES RÔLES AUXQUELS NOUS RÉPONDONS

Professionnels du marketing et de la stratégie

Directeur marketing (CMO)
Marketing B2B
Marketing B2C
Expérience client
Informations client
Stratégie de eBusiness et de distribution

Professionnels de la gestion des technologies

DSI
Développement et distribution d'applications
Architecture d'entreprise
› Infrastructure et opérations
Sécurité et risques
Gestion de l'approvisionnement et des fournisseurs

Professionnels de l'industrie technologique

Relations avec les analystes

SUPPORT CLIENT

Pour plus d'informations sur les réimpressions papier ou électroniques, veuillez contacter le support client au +1 866-367-7378, au +1 617-613-5730 ou à l'adresse clientsupport@forrester.com. Nous proposons des remises sur volume et des tarifs spéciaux aux établissements d'enseignement et aux organismes à but non lucratif.