

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

di Rich Lane

3 novembre 2020

Perché leggere questo report

Nella nostra valutazione, basata su 33 criteri, dei fornitori di intelligenza artificiale per le operazioni IT (AIOps), abbiamo identificato le 11 aziende più significative, Broadcom, Datadog, Devo, Digitate, Dynatrace, LogicMonitor, Moogsoft, New Relic, OpsRamp, ScienceLogic e Zenoss, e le abbiamo studiate, analizzate e valutate. Questo report descrive il posizionamento di ciascun fornitore e aiuta i professionisti delle infrastrutture e delle operazioni (I&O) a scegliere quello più adatto alle proprie esigenze.

Concetti chiave

Devo, Dynatrace e ScienceLogic sono in testa alla classifica

La ricerca di Forrester ha evidenziato un mercato in cui Devo, Dynatrace e ScienceLogic sono i leader; Datadog, Zenoss, LogicMonitor, Digitate, OpsRamp e Broadcom sono aziende di punta; Moogsoft e New Relic sono i concorrenti.

La collaborazione tra più team e il monitoraggio dell'esperienza digitale sono i principali elementi distintivi

Mano a mano che la tecnologia di monitoraggio esistente diventerà obsoleta e meno efficace, sarà la capacità di offrire migliori funzionalità di analisi e automazione a determinare quali fornitori saranno i leader del mercato. I fornitori in grado di offrire collaborazione, monitoraggio dell'esperienza digitale e integrazioni con la toolchain di gestione delle operazioni IT (ITOM) hanno maggiori possibilità di offrire ai propri clienti migliori esperienze digitali.

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano



di [Rich Lane](#)

con [Lauren Nelson](#), Tyler Brown e Diane Lynch

3 novembre 2020

Sommario

- 2 Le operazioni tecnologiche moderne richiedono intelligenza e automazione
- 2 Riepilogo della valutazione
- 6 Offerte dei fornitori
- 6 Profili dei fornitori
 - Leader
 - Aziende di punta
 - Concorrenti
- 11 Panoramica della valutazione
 - Criteri di inclusione dei fornitori
- 13 Materiale supplementare

Documenti di ricerca correlati

[Digital Experience Is Part Of Your Job](#)

[The Forrester Tech Tide™: Modern Technology Operations, Q3 2020](#)

[Now Tech: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020](#)

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



Condividete i report con i colleghi.

Migliorate la vostra partecipazione con Research Share.

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

Le operazioni tecnologiche moderne richiedono intelligenza e automazione

Negli ultimi anni, la complessità dei sistemi IT è aumentata in modo esponenziale. Ciò ha portato i team di I&O che non dispongono di competenze, processi e strumenti aggiornati ad avere difficoltà nell'ottenere una visibilità completa dei servizi digitali che forniscono ai clienti. I fornitori hanno risposto cercando di offrire piattaforme che combinano diverse discipline di monitoraggio un tempo separate, come infrastruttura, applicazioni e networking. Questo approccio fornisce una gamma di funzionalità molto più ampia e unificata che sfrutta i dati per fare inferenze più intelligenti sullo stato dei servizi e fornire un livello di automazione più elevato una volta rilevate tali informazioni.

Alla luce di questa tendenza, i clienti AIOps dovrebbero cercare fornitori di piattaforme in grado di:

- › **Potenziare la collaborazione tra i team attraverso la correlazione dei dati.** Individuare con precisione la causa principale alla base di interruzioni e problemi di prestazioni costituisce l'aspetto più dispendioso, in termini di tempo, del processo di gestione degli incidenti. Il Mean Time to Detect (MTTD) viene spesso sottovalutato e considerato la metrica più facile da migliorare. Disporre dei corretti team operativi che analizzano gli stessi dati in tempo reale consente una risoluzione dei problemi più rapida e di contestualizzare e correlare tutti i dati automaticamente all'interno della piattaforma utilizzando algoritmi di apprendimento automatico (ML).
- › **Fornire un completo monitoraggio dell'esperienza digitale (DEM) end-to-end.** Funzionalità quali il monitoraggio degli utenti reali (RUM) e le transazioni sintetiche sono in circolazione da molti anni. Due aspetti hanno portato queste funzionalità una volta considerate solo utili a diventare obbligatorie. Il primo è il massiccio aumento del telelavoro a causa dei protocolli correlati alla pandemia; il secondo è il radicale aumento della domanda di un'ampia gamma di servizi digitali online. Le aziende devono ora essere in grado di mettere in relazione l'esperienza di un utente digitale con i risultati aziendali. A meno che non siano capaci di correlare i dati relativi alle prestazioni e alle opinioni degli utenti ai KPI aziendali, i team operativi e di produzione procedono alla cieca.
- › **Integrare perfettamente l'intera toolchain ITOM.** Man mano che i team IT sviluppano ulteriori procedure DevOps e di ingegneria dell'affidabilità del sito (SRE), offrono più strumenti di automazione online, tra cui l'automazione di rilascio continuo (CDRA), l'infrastruttura come codice (IaC) e l'automazione dei processi robotici (RPA). Essere in grado di utilizzare queste soluzioni per automatizzare l'analisi delle cause principali (RCA) e i piani di risoluzione degli incidenti diventa una necessità. Ad esempio, nel momento in cui una piattaforma di monitoraggio rileva un'anomalia, se ben architettata, dovrebbe essere in grado di verificare l'archivio della gestione dei servizi IT (ITSM) per eventuali controlli sulle modifiche, analizzare lo strumento di integrazione e distribuzione continua (CI/CD) per i numeri di versione e le metriche di controllo dei gate, e individuare e notificare automaticamente il proprietario del servizio leggendo il database di gestione della configurazione (CMDB).

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

Riepilogo della valutazione

La valutazione di Forrester Wave™ ha identificato i leader, le aziende di punta, i concorrenti e gli sfidanti. Si tratta di una valutazione dei principali fornitori del mercato, che non rappresenta l'intero panorama degli operatori. Ulteriori informazioni su questo mercato sono disponibili nel nostro report [“Now Tech: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020”](#).

Vorremmo che questa valutazione fosse solo un punto di partenza e invitiamo i clienti a visualizzare le valutazioni dei prodotti e ad adattare le ponderazioni dei criteri utilizzando lo strumento di confronto dei fornitori basato su Excel (vedere la Figura 1 e la Figura 2). Per scaricare lo strumento, fare clic sul collegamento all'inizio di questo report pubblicato su Forrester.com.

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

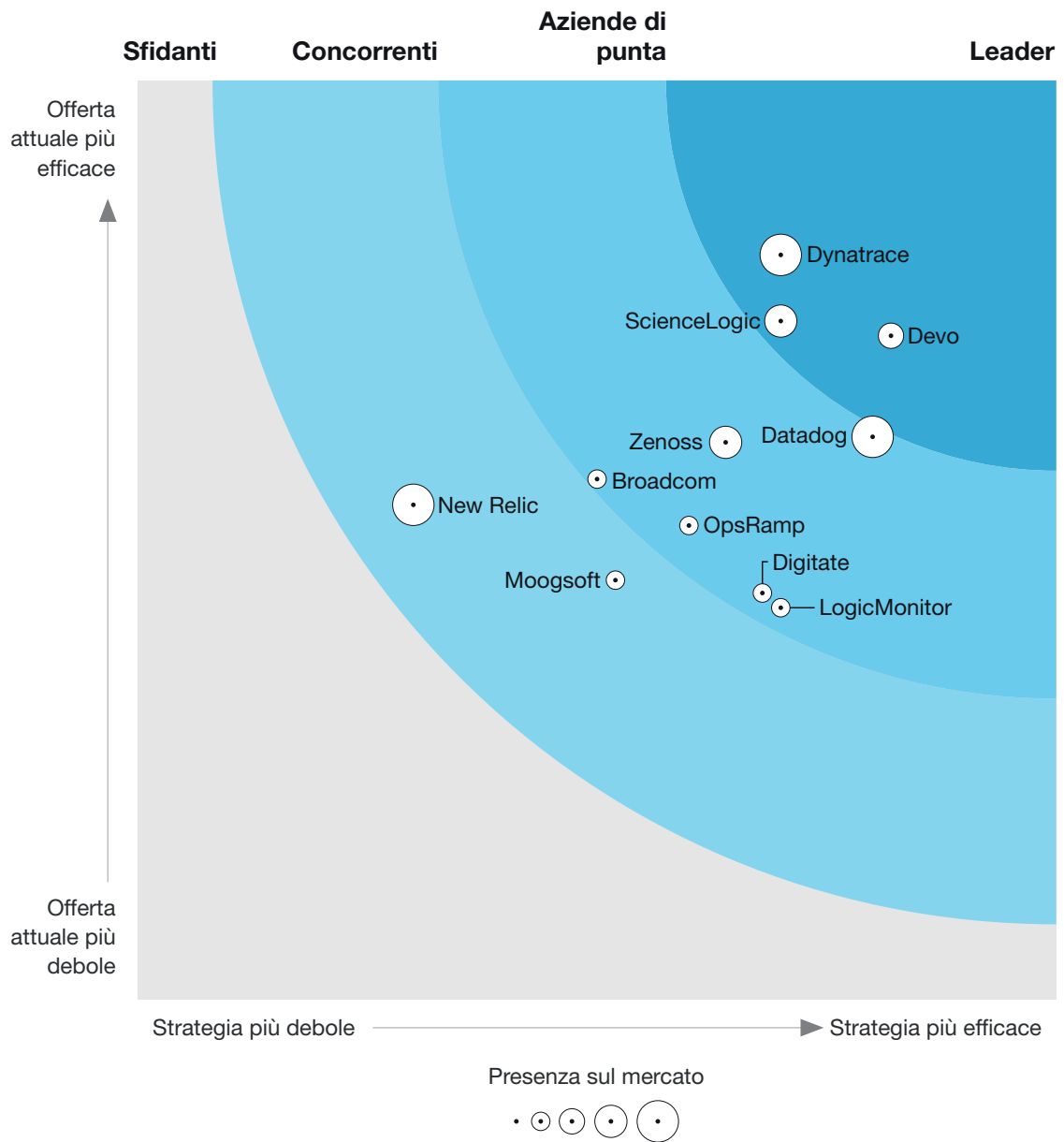
Gli undici principali fornitori e come si posizionano

FIGURA 1 Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

THE FORRESTER WAVE™

Intelligenza artificiale per le operazioni IT

Q4 2020



The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

FIGURA 2 Forrester Wave™: scheda di valutazione dell'intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

	Ponderazione di Forrester	Broadcom	Datadog	Devo	Digitate	Dynatrace	LogicMonitor	Moogsoft	New Relic	OpsRamp	ScienceLogic	Zenoss
Offerta attuale	50%	2,83	3,06	3,61	2,21	4,05	2,13	2,28	2,69	2,58	3,69	3,03
Dipendenza e topologia	20%	3,00	3,50	4,50	2,00	5,00	3,00	3,00	2,00	3,50	5,00	3,50
Monitoraggio delle applicazioni	15%	2,40	4,00	1,60	0,90	5,00	2,20	0,80	4,20	0,50	1,40	1,80
Monitoraggio dell'infrastruttura e del cloud	15%	3,00	2,60	5,00	1,80	3,00	3,00	3,00	1,80	3,00	5,00	5,00
Monitoraggio dell'esperienza digitale	20%	2,20	2,40	2,60	3,20	4,00	0,90	0,00	3,90	2,50	1,80	1,20
Avvisi e reporting	10%	3,00	4,80	4,20	3,00	4,00	3,00	4,80	3,00	3,20	4,20	3,00
Gestione e analisi dei dati	15%	3,80	2,20	4,20	2,20	3,00	1,40	3,00	1,40	2,20	5,00	3,80
Piattaforma	5%	2,20	1,60	3,00	2,60	4,00	1,20	3,60	2,00	4,00	4,00	4,00
Strategia	50%	2,50	4,00	4,10	3,40	3,50	3,50	2,60	1,50	3,00	3,50	3,20
Visione del prodotto	15%	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00
Miglioramenti pianificati	25%	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	3,00	5,00	3,00
Approccio di mercato	10%	1,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	5,00
Ecosistema di partner e offerte di supporto	10%	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Roadmap esecutiva	15%	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Prestazioni	10%	1,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00
Modello commerciale	15%	1,00	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00
Presenza sul mercato	0%	1,10	4,30	2,50	1,80	4,70	1,90	1,20	4,70	1,60	3,00	3,00
Numero di clienti	50%	1,00	5,00	3,00	1,00	5,00	2,00	1,00	5,00	2,00	4,00	4,00
Ricavi dei prodotti	40%	1,00	4,00	2,00	2,00	5,00	2,00	1,00	5,00	1,00	2,00	2,00
Dimensione media delle operazioni	10%	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00

Tutti i punteggi si basano su una scala da 0 (debole) a 5 (efficace).

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

Offerte dei fornitori

Forrester ha incluso 11 fornitori in questa valutazione: Broadcom, Datadog, Devo, Digitate, Dynatrace, LogicMonitor, Moogsoft, New Relic, OpsRamp, ScienceLogic e Zenoss (vedere la Figura 3).

FIGURA 3 Fornitori valutati e informazioni sui prodotti

Fornitore	Prodotto valutato
Broadcom	AIOps di 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 Service Dynamics con Zenoss Cloud (basato su SaaS)

Profili dei fornitori

La nostra analisi ha evidenziato i seguenti punti di forza e di debolezza dei singoli fornitori.

Leader

- › **Devo ha creato una piattaforma di monitoraggio multifunzione su scala aziendale.** Devo è stata fondata nel 2014 e la sua sede centrale si trova a Cambridge, in Massachusetts. Data Analytics Platform di Devo è in grado di acquisire i dati IT e aziendali per creare analisi dettagliate e di alto livello utilizzabili da più figure all'interno dell'azienda. Il prodotto supporta la combinazione di dati basati sui risultati (ad esempio, tassi di conversione delle vendite o di abbandono del carrello) con metriche tecnologiche tradizionali (ad esempio, server, applicazioni o prestazioni di rete). L'architettura avanzata di Devo, basata su algoritmi, consente di ricercare quantità illimitate di dati storici e di correlarli con i dati di streaming in tempo reale. Devo vanta più di 4.000 clienti.

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

I clienti di riferimento hanno apprezzato Devo per aver fornito tempi di risposta rapidi ai problemi e alle richieste di miglioramento dei prodotti. Devo presenta caratteristiche uniche che le permettono di affrontare il cambiamento del formato dei dati e aumentare i risultati della ricerca tramite l'arricchimento, la correlazione e l'aggregazione dei dati in tempo reale. Le aree di miglioramento includono la creazione di dashboard più completi e pronti all'uso per diverse figure IT, il monitoraggio delle applicazioni e le opzioni di integrazione. Devo è un'ottima soluzione per le aziende focalizzate sul cliente che devono gestire grandi volumi di risorse e ambienti di dati in tempo reale.

- › **Dynatrace offre visibilità digitale alle aziende.** Dynatrace è stata fondata nel 2005 e, attualmente, ha la sua sede centrale negli Stati Uniti a Waltham, in Massachusetts. Il suo approccio all'AIOps è quello di fornire una piattaforma di intelligenza software che vada oltre il monitoraggio dell'infrastruttura e delle applicazioni e che sia in grado di offrire KPI completi relativi all'esperienza utente e ai risultati aziendali. Grazie a un'analisi approfondita della transazione digitale, Dynatrace è in grado di individuare senza problemi tutte le fasi del percorso di un utente digitale. Sfruttando le funzionalità di intelligenza artificiale di Davis, il prodotto fornisce report in tempo reale sulle metriche IT e aziendali a livello granulare, con informazioni attuabili per più stakeholder. La piattaforma Dynatrace ha più di 2.400 clienti e genera uno dei maggiori ricavi tra le soluzioni che abbiamo valutato.

Dynatrace offre funzionalità intuitive e semplici di mappatura delle dipendenze che forniscono agli utenti una visione coerente dei servizi. Ha investito molto nell'usabilità della sua soluzione, e la progettazione flessibile dell'interfaccia utente fornisce ai professionisti una visione contestualizzata durante l'analisi dei problemi di prestazione. Altri punti di forza includono il monitoraggio dei microservizi, delle transazioni e dell'esperienza del cliente (CX) e l'analisi intelligente. I clienti di riferimento hanno apprezzato la flessibilità del sistema e il livello di intelligenza integrato, ma hanno indicato che le aree di miglioramento del prodotto includono un monitoraggio più approfondito dell'infrastruttura, l'analisi dei log e la convenienza dell'implementazione su vasta scala. Dynatrace è un'ottima soluzione per i clienti che possiedono requisiti avanzati di reporting aziendale e offrono diversi servizi digitali.

- › **ScienceLogic è leader nell'RCA automatizzata e su scala.** ScienceLogic è una società privata fondata nel 2003 a Reston, in Virginia, che ha creato SL1, il suo prodotto principale. ScienceLogic ha lavorato per anni alla creazione di una soluzione per provider di servizi gestiti (MSP), agenzie federali e per le esigenze delle aziende comprese nella lista Fortune 500, soprattutto per la gestione di consistenti volumi di dati e architetture diverse. SL1 applica un approccio basato su algoritmi per contestualizzare e ricercare un data lake in tempo reale che possa velocizzare l'identificazione della causa principale e la risoluzione degli incidenti da parte del team operativo. Il prodotto può razionalizzare i dati CMDB esistenti e identificare e aggiornare le dipendenze delle applicazioni. ScienceLogic vanta più di 5.000 clienti.

Secondo i clienti di riferimento di ScienceLogic, la soluzione ha consentito loro di far crescere la propria azienda, senza l'aggiunta di personale, grazie alle sue avanzate funzionalità di automazione, tra cui l'automazione dei runbook, la gestione predittiva delle capacità, la gestione automatizzata degli incidenti e la precisione del CMDB. L'azienda si sta impegnando per migliorare i propri metodi di raccolta dei dati, un'area che i clienti ritengono più complessa di quanto dovrebbe essere. Altre aree di miglioramento includono il monitoraggio delle applicazioni e delle CX. ScienceLogic è adatta per le grandi aziende con elevati requisiti di scalabilità o complesse dipendenze tra i servizi, ma che non sono all'avanguardia nelle moderne architetture applicative.

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

Aziende di punta

- › **Datadog integra efficacemente la tecnologia cloud-native.** Datadog è stata fondata nel 2010 e ha sede centrale a New York. Offre una soluzione Software-as-a-Service (SaaS) orientata alla velocità del DevOps, che può anche essere utilizzata facilmente da quasi tutte le figure operative. La piattaforma ha aggiunto un'ampia gamma di funzionalità, dalla gestione delle prestazioni delle applicazioni (APM) al monitoraggio dell'infrastruttura, della sicurezza e della rete. Ciò la rende un'opzione interessante per un'azienda che desidera riorganizzarsi rapidamente riducendo al minimo il numero di soluzioni che dovrebbero essere sottoposte a lunghe richieste di proposte e prove di fattibilità. Datadog vanta più di 12.100 clienti e cospicui ricavi generati dai prodotti.

Datadog offre un gran numero di dashboard e integrazioni pronte all'uso. I clienti di riferimento hanno affermato che la soluzione offre loro una visibilità molto maggiore rispetto agli strumenti implementati in precedenza, consentendo ai team operativi di collaborare meglio lavorando da un'unica origine di riferimento. Tuttavia, i clienti hanno anche indicato le limitazioni nella granularità del controllo degli accessi basati sui ruoli (RBAC), le difficoltà nella gestione di un gran numero di dashboard e i problemi durante l'implementazione di basi utenti di grandi dimensioni. Altri punti deboli includono la gestione dei dati e delle fonti di dati, il monitoraggio dell'infrastruttura e delle CX. L'aggiunta di ulteriori integrazioni ai sistemi legacy nel corso del tempo è una priorità. Essendo un'alternativa puramente SaaS, Datadog è un'ottima scelta per i responsabili IT che desiderano liberare il proprio personale dalla gestione e dal supporto degli strumenti.

- › **Zenoss vanta una solida gestione dell'IT ibrido.** Zenoss è una società privata fondata nel 2015 ad Austin, in Texas. La sua strategia enfatizza la semplificazione dell'integrazione tra più fonti di dati IT e sistemi di analisi aziendale. L'azienda ha investito un cospicuo capitale tecnico per l'installazione di solide integrazioni su centinaia di soluzioni tecnologiche. Zenoss Cloud accetta facilmente i dati provenienti da qualsiasi fonte tramite ZenPacks, dei plug-in specifici per ciascuna tecnologia progettati dall'azienda o dalla community. La piattaforma si avvale anche di API, chiamate REST, e di agenti. Inoltre, include un kit di sviluppo software (SDK) che consente ai clienti di creare facilmente integrazioni personalizzate per i dispositivi al fine di ampliare ulteriormente il prodotto. La piattaforma Zenoss vanta più di 7.300 clienti.

I clienti di riferimento affermano che il sistema sposta la gestione degli incidenti da una conversazione reattiva a una conversazione proattiva, contribuendo a migliorare sia l'esperienza dei clienti (CX) che l'esperienza dei dipendenti (EX). I punti di forza includono anche il monitoraggio di infrastrutture, cloud e microsistemi/container. I clienti di riferimento hanno notato carenze nei dashboard incentrati sull'utente finale e nella facilità di elaborazione dei dati stagionali. L'allineamento basato sul codice e un'architettura dashboard più flessibile risolverebbero questi problemi. Altri punti deboli includono il monitoraggio dell'esperienza digitale, la determinazione delle soglie, l'analisi intelligente e la diagnostica delle applicazioni. Zenoss è una buona scelta per i clienti che richiedono una soluzione altamente scalabile per gestire grandi volumi da fonti di dati diverse.

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

- › **LogicMonitor presenta un'ampia gamma di funzionalità, ma offre soluzioni poco approfondite in diverse aree.** Con sede a Santa Barbara, in California, LogicMonitor è stata fondata nel 2007 e acquisita nel 2018 da Vista Equity Partners. La sua piattaforma rappresenta un buon punto di partenza per le aziende che desiderano modernizzare il modo in cui monitorano la propria infrastruttura attraverso il consolidamento degli strumenti. L'innovazione futura della roadmap è volta a migliorare l'analisi avanzata in tutto il data lake e a diventare una vera e propria piattaforma di informazioni aziendali end-to-end. Le aziende che utilizzano LogicMonitor hanno conseguito notevoli risparmi sui costi grazie al consolidamento degli strumenti. L'azienda presenta solidi piani go-to-market per aggiungere profondità e ampiezza alla piattaforma al fine di legare i risultati aziendali al miglioramento della CX e delle prestazioni operative. Oggi, LogicMonitor vanta più di 1.500 clienti.

I punti di forza della piattaforma di LogicMonitor includono il monitoraggio dell'infrastruttura di base, la rilevazione delle anomalie per i team operativi IT e il monitoraggio di microservizi e container. I clienti di riferimento hanno affermato che il rilevamento delle anomalie ha costituito un enorme passo avanti per loro, così come la capacità di mappare i percorsi dei clienti. Tuttavia, hanno anche sottolineato il fatto che la piattaforma necessita di miglioramenti nella configurabilità avanzata degli avvisi, nel monitoraggio dell'esperienza digitale e nella gestione dei file di log. L'azienda necessita, inoltre, di miglioramenti significativi nelle integrazioni e nel proprio ecosistema di partner. LogicMonitor è particolarmente indicata per le aziende che attualmente si affidano a più strumenti legacy per eseguire le proprie infrastrutture e che desiderano consolidarle.

- › **Digitate è leader nel monitoraggio delle EX, ma non offre integrazioni infrastrutturali.** Digitate è un'impresa privata di Tata Consultancy Services (TCS), fondata nel 2015 a San Francisco. La piattaforma ignio di Digitate esegue il monitoraggio end-to-end dell'esperienza dei dipendenti ed eccelle nel settore della vendita al dettaglio come piattaforma di intelligence. I miglioramenti apportati dall'azienda alla roadmap del prodotto hanno aggiunto il pattern matching della gestione degli incidenti nelle funzionalità native e la gestione delle funzionalità al fine di ampliare la propria base di clienti. Oggi, la piattaforma offre una capacità di automazione molto solida. Dal punto di vista del go-to-market, Digitate risponde alle esigenze dei responsabili decisionali senior dei reparti IT e rappresenta per i provider di servizi gestiti una proposta convincente da rivendere. Attualmente, Digitate ha meno di 1.500 clienti.

L'offerta di Digitate include una solida esperienza nel DEM che può essere applicata a diversi casi d'uso IT e CX. Le sue integrazioni complete con il monitoraggio di SAP aiutano i clienti delle vendite al dettaglio a comprendere la loro attività e la loro supply chain con una maggiore granularità. I clienti di riferimento hanno apprezzato la facilità di installazione e configurazione. I clienti hanno, inoltre, indicato alcune aree di miglioramento: la gamma di integrazioni nelle tecnologie di infrastruttura standardizzate, la coerenza dell'interfaccia utente e le funzionalità native di gestione dei log. Digitate ignio è una soluzione ideale per i clienti nei mercati verticali della vendita al dettaglio e della produzione.

- › **OpsRamp offre una piattaforma di monitoraggio automatizzata, ma non dispone di funzionalità di reporting avanzate.** Con sede a San Jose, in California, OpsRamp è una startup lanciata nel 2014 e, attualmente, si trova nel round di finanziamento di serie C. La piattaforma di OpsRamp dispone di funzionalità complete di monitoraggio del cloud e di autoscaling, ma è carente in alcune categorie di monitoraggio dei data center tradizionali. Date le funzionalità di automazione avanzate, i clienti utilizzano la piattaforma su scala aziendale per diversi scenari avanzati di gestione del ciclo di vita. Grazie ai miglioramenti pianificati delle funzionalità principali, OpsRamp continuerà a essere uno strumento importante per i team operativi, mantenendo al contempo un'unica origine di riferimento per l'analisi dei dati.

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

OpsRamp ha una forte capacità di acquisire e monitorare i set di dati non strutturati. Ciò è particolarmente utile per i clienti dei servizi finanziari che fanno affidamento sulle code dei messaggi. Le aree di miglioramento includono le funzioni di monitoraggio delle applicazioni, l'analisi intelligente e le funzionalità relative alla determinazione automatica delle soglie. Le aziende in cerca di una piattaforma che offra facilità di implementazione e un'ampia gamma di funzionalità di automazione dovrebbero prendere in considerazione OpsRamp.

- › **Broadcom si focalizza sulla creazione di una piattaforma SaaS al fine di sostituire il proprio portafoglio legacy.** Con sede a San Jose, in California, Broadcom è entrata nel mercato AIOps nel 2018 con l'acquisizione di CA Technologies e di Operational Intelligence, la piattaforma di monitoraggio SaaS oggetto della presente analisi; questa valutazione non include altri prodotti del suo portafoglio legacy. La strategia di Broadcom consiste nel continuare a investire e innovare nel proprio portafoglio di software aziendali, espandere il business con i clienti attuali grazie a prodotti aggiuntivi e modernizzare la propria suite di prodotti e funzionalità in una moderna piattaforma SaaS. Questa azienda sta aggiungendo ulteriori strumenti DevOps/SRE al fine di gestire la velocità del cambiamento per le aziende che passano a nuovi processi e architetture. Anche se riscontra ancora dei problemi nel rispondere alle esigenze dei nuovi clienti, la sua nuova struttura dei prezzi rappresenta un passo avanti nella giusta direzione. Oggi, la piattaforma Broadcom ha meno di 1.500 clienti.

I punti di forza di Broadcom sono la sua capacità di raccogliere dati da diverse fonti e di comprendere centinaia di soluzioni tecnologiche, inclusa la sicurezza. La facilità di aggiornamento è un ulteriore punto di forza per le grandi aziende. Con il procedere della migrazione delle funzionalità dalle SKU legacy alla piattaforma SaaS principale, i clienti di riferimento hanno segnalato che spesso risulta difficile espandere l'adozione a causa delle limitate funzionalità native della piattaforma SaaS. Di conseguenza, l'AIOps di Broadcom è in ritardo rispetto ad altre soluzioni incluse nella valutazione. Broadcom è un'ottima soluzione per le aziende e i clienti attuali di Broadcom che desiderano ampliare il sistema legacy nonché la propria presenza nel cloud.

Concorrenti

- › **Moogsoft è leader nella gestione degli eventi, ma deve migliorare il DEM.** Moogsoft, attualmente nel round di finanziamento di Serie D, è stata fondata nel 2012 e ha sede a San Francisco. La sua piattaforma AIOps punta a riorganizzare la confusione generata dalla presenza di svariate soluzioni su vasta scala; la capacità di gestire gli eventi e di collegarli alla causa principale rappresenta un elemento di svolta per le aziende. La strategia di go-to-market dell'azienda è in linea con i suoi principali punti di forza, e consente anche un'adozione aziendale continua nel tempo. Moogsoft è il fornitore più piccolo di questa valutazione, con meno di 1.500 clienti.

Moogsoft può aiutare i team IT a ridurre drasticamente i tempi di risoluzione dei problemi utilizzando il suo potente motore di inferenza per individuare la causa principale. La Situation Room favorisce la collaborazione tra i team al fine di concentrarsi sia sulle operazioni tradizionali che su DevOps/SRE; la soluzione soddisfa efficacemente questo scopo con un potente dashboard e analisi intelligenti. Attualmente, la soluzione non dispone di DEM per consentire alle organizzazioni di comprendere le prestazioni dei servizi digitali end-to-end. Anche il monitoraggio delle applicazioni costituisce un punto debole. I clienti di riferimento hanno affermato che la registrazione dei set di dati non standardizzati risulta essere problematica e che la soluzione non dispone di funzionalità predittive per informare il

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

personale operativo sulla probabilità che si verifichi un incidente. Moogsoft è un'ottima soluzione per le aziende che cercano un modo rapido per introdurre un livello di intelligence in grado di offrire una risoluzione immediata e veloce degli incidenti.

- › **New Relic deve investire nella modernizzazione della propria piattaforma oltre l'APM.** New Relic è stata fondata nel 2008 e ha sede centrale a San Francisco; tradizionalmente, ha sempre fornito funzionalità APM con diagnostica a livello di codice. L'azienda ha ampliato la propria offerta con il prodotto New Relic One per supportare il monitoraggio dell'infrastruttura, l'acquisizione dei log e l'analisi avanzata. Di recente, ha sostituito il modello dei prezzi tradizionale con un modello a consumo, con la speranza di promuovere l'utilizzo dei prodotti nelle aziende. Tuttavia, questo processo è ancora in corso e resta da vedere se un'espansione degli account attuali porterà i risultati sperati. I prodotti APM tradizionali di New Relic hanno una forte presenza sul mercato; l'azienda vanta più di 16.000 clienti e ricavi dei prodotti molto elevati, ma l'espansione degli account attuali è in diminuzione.

New Relic ha recentemente implementato un'interfaccia utente aggiornata che semplifica alcuni dei problemi di usabilità della versione precedente e aggiunge un'esperienza di utilizzo con meno clic in molte aree. I clienti di riferimento hanno affermato che, data l'architettura dell'interfaccia utente, la sua applicabilità alle operazioni è limitata. Inoltre, la latenza dell'invio on-premise di dati aggregati a una soluzione basata su SaaS spesso causa un ritardo negli avvisi. La piattaforma offre efficaci funzionalità di monitoraggio delle transazioni, diagnostica delle applicazioni ed esperienza degli utenti finali dei dispositivi mobili, ma in ultima analisi New Relic è ancora all'inizio della propria esperienza AIOps. New Relic One è un'opzione solida per le aziende che necessitano di una soluzione APM completa per i team di sviluppo.

Panoramica della valutazione

Abbiamo valutato i fornitori in base a 33 criteri, raggruppati in tre categorie di alto livello:

- › **Offerta attuale.** La posizione di ciascun fornitore sull'asse verticale del grafico Forrester Wave indica l'efficacia della sua offerta attuale. I criteri chiave per queste soluzioni includono la mappatura automatica delle dipendenze e della topologia dei servizi, il monitoraggio di applicazioni e servizi, il monitoraggio dell'infrastruttura on-premise e in ambienti cloud, il monitoraggio dell'esperienza digitale, la gestione e l'analisi dei dati.
- › **Strategia.** Il posizionamento sull'asse orizzontale indica l'efficacia delle strategie dei fornitori. Abbiamo valutato la visione del prodotto di ciascun fornitore e la roadmap, che include la capacità di esecuzione, l'approccio go-to-market, la profondità dell'ecosistema dei partner, le prestazioni complessive del mercato e il modello di vendita commerciale.
- › **Presenza sul mercato.** I punteggi assegnati alla presenza sul mercato, rappresentati nel grafico dalle dimensioni degli indicatori, rispecchiano il numero di aziende supportate da ciascuna piattaforma, i ricavi generati dai prodotti di ciascun fornitore e la dimensione media delle operazioni.

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

Criteri di inclusione dei fornitori

Forrester ha incluso 11 fornitori in questa valutazione: Broadcom, Datadog, Devo, Digitate, Dynatrace, LogicMonitor, Moogsoft, New Relic, OpsRamp, ScienceLogic e Zenoss. Ciascuna delle piattaforme di questi fornitori:

- › **Era generalmente disponibile al 1° giugno 2020.** "Generalmente disponibile" significa che la funzionalità mostrata nella demo era completamente scaricabile come release per le basi di codice on-premise o è stata inserita nei sistemi SaaS entro tale data.
- › **È una piattaforma.** La soluzione consiste in una base di codice integrata che utilizza un lake di dati comune. Le funzionalità non sono contenute in moduli separati che richiedono l'installazione per essere utilizzate, come in un approccio basato sulle suite di prodotti.
- › **Presenta una vasta gamma di funzionalità.** La soluzione deve offrire molteplici funzionalità operative, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il monitoraggio delle risorse di applicazioni e infrastrutture native (on-premise e su cloud), il mapping delle dipendenze native, il monitoraggio delle transazioni e/o il tracciamento distribuito, funzionalità di analisi avanzate (ad esempio, rilevamento automatico delle anomalie, correlazione algoritmica e/o apprendimento automatico predittivo) e funzionalità DEM.
- › **Ha una presenza significativa sul mercato.** La piattaforma ha almeno 125 clienti che utilizzano attivamente il prodotto e negli ultimi 12 mesi ha suscitato interesse (sotto forma di citazioni e richieste) da parte del bacino di clienti di Forrester.

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

Interagite con un analista

Acquisite maggiore fiducia nelle vostre decisioni collaborando con i leader di pensiero di Forrester per applicare la nostra ricerca alle vostre specifiche iniziative aziendali e tecnologiche.

Richiesta a un analista

Per mettere in pratica i risultati della ricerca, contattate un analista per approfondire le vostre domande in una sessione telefonica di 30 minuti oppure scegliete di ricevere una risposta tramite e-mail.

Per saperne di più.

Consulenza di un analista

Trasformate la ricerca in azione collaborando con un analista su un progetto specifico sotto forma di sessioni strategiche personalizzate, workshop o discorsi.

Per saperne di più.

Webinar

Partecipate alle nostre sessioni online sulle ultime ricerche che interessano il vostro settore di attività. Ogni chiamata include domande e risposte degli analisti e diapositive ed è disponibile su richiesta.

Per saperne di più.



App di ricerca Forrester per iOS e Android.

Mantenete il vantaggio sulla concorrenza, ovunque vi troviate.

Materiale supplementare

Risorsa online

Pubblichiamo tutti i punteggi e le ponderazioni di Forrester Wave in un file di Excel, che fornisce valutazioni dettagliate dei prodotti e classifiche personalizzabili; tale strumento può essere scaricato dal sito Forrester.com facendo clic sul link all'inizio di questo report. L'unico scopo di tali punteggi e ponderazioni predefinite è servire come punto di partenza; incoraggiamo pertanto i lettori ad adattare le ponderazioni sulla base delle loro personali esigenze.

La metodologia Forrester Wave

Forrester Wave è una guida per gli acquirenti che stanno valutando le opzioni di acquisto in un mercato tecnologico. Per garantire un processo equo a tutti i partecipanti, per valutare i fornitori Forrester segue la [Guida metodologica Forrester Wave™](#).

The Forrester Wave™: Intelligenza artificiale per le operazioni IT, Q4 2020

Gli undici principali fornitori e come si posizionano

Nella nostra analisi, svolgiamo una prima ricerca per stilare un elenco di fornitori da prendere in considerazione ai fini della valutazione. A partire da questo gruppo iniziale di fornitori, restringiamo quindi l'elenco finale in base ai criteri di inclusione. Dopodiché, raccogliamo i dettagli dei prodotti e delle strategie attraverso un questionario dettagliato, dimostrazioni/briefing e sondaggi/interviste dei clienti di riferimento. Utilizziamo questi input, unitamente all'esperienza e alla conoscenza del mercato dell'analista, per valutare i fornitori utilizzando un sistema di valutazione relativo, che mette a confronto ciascun fornitore con gli altri operatori inclusi nella valutazione.

Indichiamo chiaramente, nel titolo di ciascun report, la data di pubblicazione nell'ambito di Forrester Wave (trimestre e anno). Abbiamo valutato i fornitori che partecipano a questo studio Forrester Wave utilizzando i materiali che essi ci hanno fornito entro il 12 agosto 2020, non permettendo l'invio di ulteriori informazioni dopo tale data. Invitiamo i lettori a considerare il modo in cui le offerte del mercato e dei fornitori cambiano nel corso del tempo.

Conformemente alla [politica di revisione dei fornitori di Forrester Wave™](#), Forrester chiede ai fornitori di riesaminare i risultati prima della pubblicazione per verificarne l'esattezza. I fornitori contrassegnati come fornitori non partecipanti nel grafico Forrester Wave rispondevano ai criteri di inclusione previsti, ma hanno preferito non partecipare oppure hanno contribuito solo in parte alla valutazione. Assegniamo a questi fornitori un punteggio in base alla [politica per i fornitori non partecipanti o parzialmente partecipanti di Forrester Wave™ e Forrester New Wave™](#) e pubblichiamo il loro posizionamento insieme a quello dei fornitori partecipanti.

Politica di integrità

Conduciamo tutte le nostre ricerche, incluse le valutazioni di Forrester Wave, in conformità alla [politica di integrità](#) pubblicata sul nostro sito web.

Collaboriamo con i leader aziendali e tecnologici per promuovere una visione, una strategia e un'esecuzione focalizzate sul cliente che accelerano la crescita.

PRODOTTI E SERVIZI

- › Ricerca e strumenti
- › Coinvolgimento degli analisti
- › Dati e analisi
- › Collaborazione tra colleghi
- › Consulenza
- › Eventi
- › Programmi di certificazione

Le ricerche e gli approfondimenti di Forrester sono personalizzati in base al vostro ruolo e alle vostre iniziative aziendali critiche.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Professionisti del marketing e di strategia

Direttori commerciali
Marketing B2B
Marketing B2C
Esperienza del cliente
Informazioni sui clienti
Strategia di eBusiness e di canale

Professionisti in gestione tecnologica

Direttori informatici
Sviluppo e distribuzione delle applicazioni
Architettura aziendale
› **Infrastruttura e operazioni**
Sicurezza e rischi
Approvvigionamento e gestione dei fornitori

Professionisti del settore tecnologico

Relazioni con gli analisti

ASSISTENZA CLIENTI

Per informazioni sulle ristampe cartacee o elettroniche, contattate l'Assistenza clienti al numero +1 866-367-7378 o +1 617-613-5730 oppure all'indirizzo clientsupport@forrester.com. Offriamo sconti sulla quantità e prezzi speciali per istituzioni accademiche e non a scopo di lucro.