

Por qué los clientes de ServiceNow eligen New Relic

La observabilidad inteligente aprovecha el poder de la IA para el crecimiento empresarial.

Como cliente de ServiceNow, integrar New Relic en tu flujo de trabajo resulta transformador. New Relic mejora tu experiencia con ServiceNow al utilizar integraciones entre agentes impulsadas por inteligencia artificial, lo que garantiza que la información valiosa de observabilidad se presente en el momento y lugar en que tú los necesites, para mejorar la eficiencia, la satisfacción del cliente y los beneficios comerciales.

La plataforma de observabilidad inteligente de New Relic te permite eliminar puntos ciegos en cada capa de tu stack tecnológico y visualizar las conexiones entre entidades: desde la experiencia del cliente hasta el código de tu aplicación y la infraestructura en la nube.

Según Gartner, IDC y otros analistas, New Relic se destaca como líder e innovador en el ámbito de la observabilidad. Más de 16 000 clientes de todo el mundo utilizan nuestra plataforma para innovar más rápido y mantener su ventaja competitiva.

ServiceNow y New Relic: una alianza ganadora

Desde hace años, ServiceNow y New Relic colaboran para ofrecer una experiencia DevOps unificada, en la que los datos de observabilidad, gracias a la inteligencia artificial y la automatización integradas, guían y optimizan los flujos de trabajo de gestión de servicios de TI para lograr mayor eficiencia, reducir errores, acelerar la resolución de incidentes y mejorar el tiempo de actividad del negocio.

ServiceNow y New Relic comparten una misión centrada en el cliente: desarrollar software más completo, ofrecer experiencias de usuario impecables y alcanzar el éxito digital mediante la mejora de la visibilidad, la automatización y los análisis inteligentes. En conjunto, brindan un sistema de inteligencia que lleva información valiosa de observabilidad a las herramientas, los equipos y los datos esenciales para el éxito digital.

Primera integración agéntica en llegar al mercado

Basándose en su ecosistema abierto de agentes, New Relic ofrece una potente integración de IA agéntica que va más allá de la simple extracción de datos mediante API, al proporcionar información valiosa de observabilidad y recomendaciones inteligentes directamente en las herramientas y plataformas que los clientes de ServiceNow ya utilizan. Las empresas que adoptan New Relic y ServiceNow pueden automatizar flujos de trabajo, maximizar el tiempo de actividad del negocio y minimizar la pérdida de ingresos.



Con New Relic, los clientes de ServiceNow pueden:

- › Integrar información valiosa de observabilidad en los flujos de trabajo de soporte al cliente.
- › Resolver tickets rápidamente mediante alertas inteligentes y priorización.
- › Automatizar análisis para comprender el impacto en el negocio derivado de cambios en el sistema.

“Al integrar datos de observabilidad provenientes de múltiples proveedores de APM y observabilidad — entre ellos, New Relic— los operadores pueden centrarse en los incidentes de alto impacto, tomar decisiones fundamentadas y ofrecer experiencias excepcionales al cliente a gran escala”.

Brian Emerson

Vicepresidente global y director general de Gestión de Operaciones de TI y Observabilidad en la Nube de ServiceNow

La IA agéntica de primer nivel incorpora la observabilidad inteligente en Now Assist, lo que da lugar a:

- Decisiones más inteligentes: ofrece información integrada y práctica a partir de todos los datos de TI y del negocio.
- Mayor eficiencia: automatiza tareas y procesos complejos.
- Colaboración inteligente: consolida y prioriza equipos, herramientas e interfaces.

Soluciones para los desafíos digitales de los clientes de ServiceNow

New Relic se dedica a resolver los mayores desafíos que enfrentan nuestros clientes en el entorno digital. Nuestra plataforma de observabilidad inteligente ofrece:

- Información valiosa impulsada por IA: recibe respuestas prácticas ante incidentes en tiempo real en todos tus sistemas, para que puedas centrarte en lo que realmente importa.
- Visibilidad de todo el stack: más de 50 funciones en una única experiencia unificada que elimina los silos entre datos, herramientas y equipos.
- Escalabilidad ilimitada: ingesta de datos sin límite desde todas las fuentes de telemetría para eliminar puntos ciegos y resolver problemas con mayor rapidez.
- El mayor soporte de ecosistemas de código abierto: como líderes en observabilidad de código abierto, la plataforma brinda una flexibilidad extraordinaria que evita la dependencia de proveedores.
- ROI tangible: menor costo por GB y precios basados en el consumo, que triplican el valor frente a los modelos tradicionales basados en hosts. Pagas por lo que usas, sin tarifas ocultas. Paga solo por lo que usas, sin cargos inesperados.
- Más de 780 integraciones de inicio rápido: recursos de observabilidad ya integrados para comenzar al instante, independientemente de las herramientas que uses.

"Una plataforma de observabilidad que utilice IA agéntica para conectar sistemas empresariales clave y haga posible la resolución autónoma de problemas puede dar lugar a aplicaciones con capacidad de autorreparación. El valor que esto representa para las empresas es inmenso".

Stephen Elliot
Vicepresidente, IDC Group

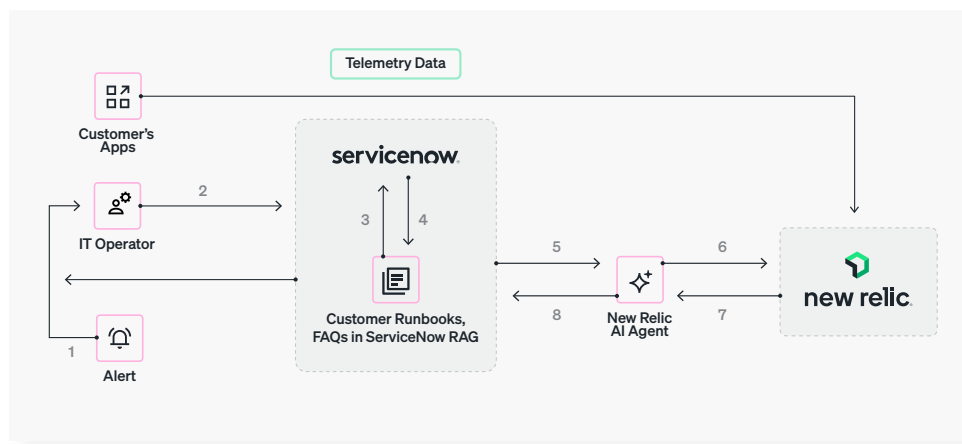


Fig. 1. ServiceNow con la integración agéntica de New Relic

1. El operador de TI recibe una alerta sobre un posible problema en el "servicio de pago", lo que genera un incidente en ServiceNow.
2. El operador de TI solicita a ServiceNow detalles sobre la alerta.
3. ServiceNow AI Assist recopila contexto y métricas a partir de la información del cliente.
4. Se proporciona orientación para formular una consulta optimizada dirigida a New Relic AI.
5. ServiceNow AI Assist consulta a New Relic AI.
6. El agente de New Relic obtiene información de telemetría desde la plataforma.
7. La plataforma de New Relic proporciona información de telemetría relevante.
8. New Relic Agent proporciona un análisis y recomendaciones inteligentes a ServiceNow Assist para resolver el problema en el "servicio de pago", basándose en un caso anterior.

