



RESEARCHNOTE

MANAGED NETWORK SERVICES

Zusammenfassung der Ergebnisse aus der
Anwenderstudie „Managed Services“
für die Lösung von Verizon

Autor: Ercan Hayvali, Analyst

techconsult GmbH
Baunsbergstraße 37
D-34131 Kassel

Telefon: (+49) 0561 8109 0
Telefax: (+49) 0561 8109 101

E-Mail: info@techconsult.de
Web: www.techconsult.de

Managed Services

Inhalt

1	Verizon-Positionierung im Ergebnisdiamanten.....	3
2	Anwenderbewertung für Verizon.....	4
	Verizon Company Rating (Anbieterbewertung).....	4
	Solution/Service Rating (Servicebewertung).....	5
3	Fazit und Empfehlungen.....	7
4	Weitere Informationen und Kontakt.....	8
	Über die techconsult GmbH.....	8
5	Über Verizon.....	9
	Verizon Deutschland GmbH.....	9

Methodik, Zielgruppe und Verwendungsmöglichkeiten

Die vorliegende Research Note basiert auf den Ergebnissen der durchgeführten Anwenderbefragung „Professional User Rating: Managed Services 2022“ (PUR MS) im Servicebereich „Managed Network Services“. Im Rahmen der Befragung wurden über 3.100 Serviceexperten zu acht relevanten Managed Services-Bereichen befragt. Dabei setzen sich die Gesamtergebnisse aus den Ebenen „Anbieterbewertung“ und „Servicebewertung“ zusammen. Die Bewertung des Anbieterunternehmens setzt sich aus sieben Kategorien mit 24 Einzelfragen und die des Managed Services aus acht Kategorien mit insgesamt 43 Einzelfragen zusammen. Durch die Aggregation der beiden Bewertungsebenen mit 67 Fragen wird ein Gesamtergebnis zur Darstellung im Ergebnisdiamanten ermittelt. Anbieter mit zu wenig bzw. deutlich negativeren Bewertungen, werden nicht in den jeweiligen PUR-Diamanten aufgenommen. Die hier zusammengefassten Ergebnisse richten sich vornehmlich an Anwender, Partnerunternehmen und unabhängige IT-Dienstleister, die Produkte des Anbieters einsetzen oder nutzen wollen. Die Beauftragung der Research Note durch den Anbieter erfolgte nach Abschluss der Studie. Der Anbieter hat daran insofern mitgewirkt, dass weitere Informationen zur Verfügung gestellt wurden.

Copyright: Dieser Bericht wurde von der techconsult GmbH verfasst. Die darin enthaltenen Daten und Informationen wurden gewissenhaft und mit größtmöglicher Sorgfalt nach wissenschaftlichen Grundsätzen ermittelt. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch keine Garantie übernommen werden, daher sollten sie auch nicht als alleinige Handlungsgrundlage genutzt werden. Eine Entscheidung sollte immer einzelfallspezifisch mit der nötigen Sorgfalt und ggf. Beratung getroffen werden. Alle Rechte am Inhalt, auch die der Übersetzung, liegen bei der techconsult GmbH. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung der techconsult GmbH gestattet.

Disclaimer: Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. In dieser Studie gemachte Referenzen zu irgendeinem spezifischen kommerziellen Produkt, Prozess oder Service durch Markennamen, Handelsmarken, Herstellerbezeichnung etc. bedeutet in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

1 Verizon-Positionierung im Ergebnisdiamanten

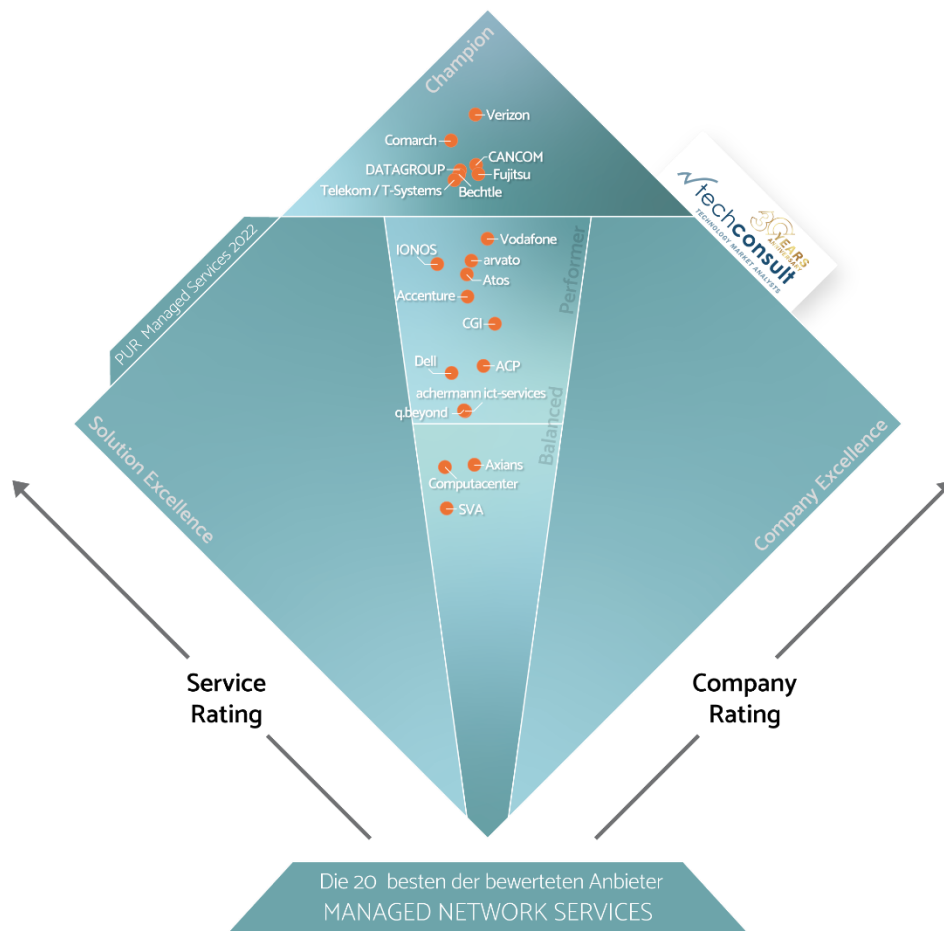


Abbildung 1: PUR-MS Diamant „Managed Network Services“

Im Servicebereich “Managed Network Services” der Anwenderbefragung PUR – Managed Services 2022 haben sich 20 von 43 marktrelevanten Anbietern einen Platz im Ergebnisdiamanten gesichert. Insgesamt sieben Unternehmen liegen im Bereich **Champion**, mit Abstand angeführt von **Verizon**. Mit hervorragenden Bewertungen auf Anbieter- und Serviceebene führt Verizon den Ergebnisdiamanten an und hebt sich als bestplatziertes Unternehmen für Managed Network Services deutlich vom Gesamtmarkt ab.

Die Champions des Diamanten erhalten insgesamt ausgeglichene Bewertungen sowohl auf der Anbieter- als auch auf der Serviceebene. Dabei sichert sich Verizon über beide Bewertungsdimensionen hinweg das beste Gesamtergebnis und übernimmt mit diesem exzellenten Kundenfeedback die führende Rolle im Diamanten für Managed Network Services.

2 Anwenderbewertung für Verizon

Die im Diamanten vorgestellten Gesamtergebnisse werden durch die Aggregation sämtlicher Einzelbewertungen der beiden Dimensionen „Company Rating“ und „Solution/Service Rating“ ermittelt. Durch die Evaluierung dieser kundenrelevanten Aspekte wird eine ganzheitliche und umfassende Ergebnisdarstellung ermöglicht. Hier schneidet Verizon als Partner für Managed Network Services in nahezu allen Bewertungskriterien hervorragend ab und lässt alle übrigen Marktbegleiter hinter sich.



Holger Fuhrmann

Senior Manager Solutions Architect DACH bei Verizon

zu der „Champion“-Positionierung von Verizon:

Oberste Priorität haben für uns bei Verizon immer die Bedürfnisse und Anforderungen unserer Kunden. Deshalb arbeiten wir herstellerunabhängig, richten unsere Serviceleistungen nach den Kundenbedürfnissen aus und integrieren deren bereits bestehen Lösungen bei Bedarf mit in unser Lösungsportfolio. Ganz wichtig angesichts der Kommunikation vom Anwender bis zur Applikation in der Cloud: Wir denken dabei immer „End-to-End“. Hierzu verfolgen wir z.B. den Network-as-a-Service (NaaS) Ansatz, der den Rahmen für eine einheitliche nationale sowie deren Einbindung in eine weltweite Lösung ermöglicht.



Verizon Company Rating (Anbieterbewertung)

Auf Ebene der Anbieterbewertung kann sich Verizon durch exzellentes Kundenfeedback vom Gesamtmarkt absetzen. Mit 74 von 100 möglichen Indexpunkten wird Verizon als bester Anbieter für Managed Network Services bewertet und liegt deutlich über dem Durchschnitt von 61 Punkten. Das Unternehmen punktet insbesondere für das umfangreiche Serviceportfolio und erhält insgesamt 73 von möglichen 100 Indexpunkten. Die befragten Serviceexperten schätzen vor allem die Möglichkeit von individuellen Änderungen und Anpassungen der angebotenen Services. Verizon bietet im Umfeld der Managed Network Services umfangreiche Einzelleistungen an, die von Managed WAN, über Managed LAN bis hin zu Managed SD Wireless LAN reichen und somit sämtliche relevanten Bereiche abdecken. Unternehmen können somit aus dem Pool der unterschiedlichen Services, die für sie relevanten Leistungen wählen und diese beziehen.

Darüber hinaus überzeugt Verizon auch im Bereich der Pre-Sales-Services. So loben die befragten Serviceexperten die initiale Analyse ihrer bestehenden IT, aber auch die strategische Beratungskompetenz im Vorfeld und bewerten diesen Bereich mit insgesamt 72 Indexpunkten. Das Unternehmen liegt somit weit über dem anbieterübergreifenden Durchschnitt von 56 Punkten. „Oft machen wir hier auch eine Total Cost of Ownership (TCO)-Betrachtung, bei der wir Kosten und Nutzen einander

gegenüberstellen. Dabei prüfen wir auch, wie weit die Transformation des Kunden bereits fortgeschritten ist und den Zeitplan der Umsetzung“, erklärt **Holger Fuhrmann**, Senior Manager Solutions Architect der DACH-Region bei Verizon. Diese Vorgehensweise erlaubt eine optimale initiale Bestandsaufnahme, damit die Kunden die Managed Services erhalten, die sie benötigen.

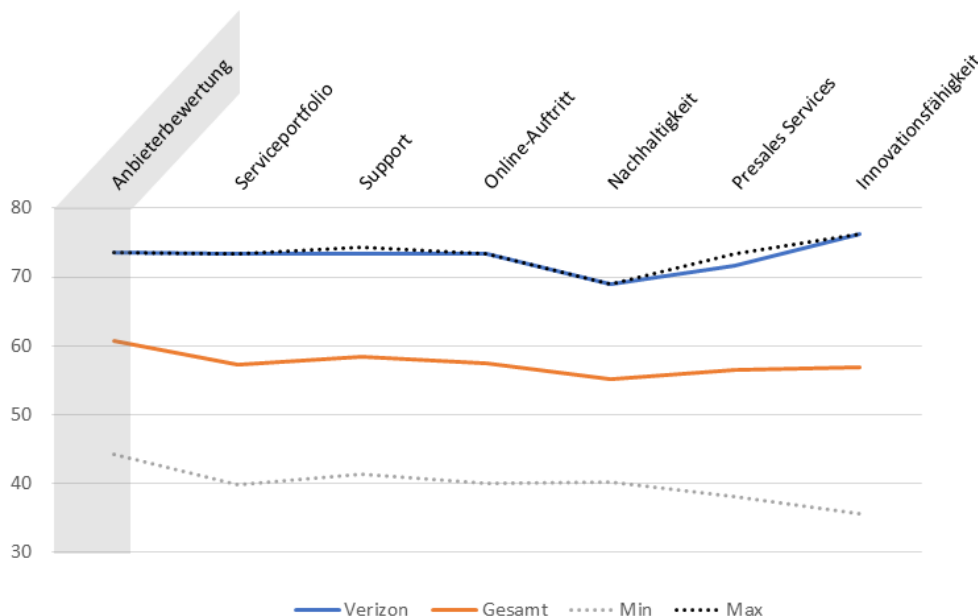


Abbildung 2: Anbieterbewertung „Managed Network Services“ im Vergleich

Insgesamt überzeugt Verizon auf Anbieterebene über nahezu alle Bereiche hinweg. Die Anbieterloyalität liegt mit 74 Indexpunkten entsprechend auf einem hohen Niveau. Die Serviceexperten geben an, dass die Services den Versprechen des Anbieters entsprochen haben und sie Verizon weiterempfehlen würden.

Solution/Service Rating (Servicebewertung)

Verizon schneidet auch auf Ebene der Servicebewertung hervorragend ab und sichert sich die Erstplatzierung. So erhält das Unternehmen insgesamt 75 von 100 möglichen Punkten und liegt damit auch weit über dem anbieterübergreifenden Durchschnitt von 64 Indexpunkten. Für die befragten Serviceexperten können insbesondere der Serviceumfang und die Preismodelle positiv hervorgehoben werden. Mit insgesamt 80 Indexpunkten führt Verizon diesen Bereich mit Abstand an. Die befragten Experten sehen nicht nur die Kosten des Managed Services als angemessen und gerechtfertigt an, sondern bewerten auch die Abrechnungsmodelle als transparent. Unternehmen legen großen Wert auf eine Dokumentation der Kosten- und Leistungsstrukturen.

Zudem liegt Verizon auch bei der Beratung vor der Implementierung vorn und kann sich mit 79 Indexpunkten den ersten Platz sichern. Die befragten Serviceexperten schätzen neben der Definition der Verantwortlichkeiten und Mitwirkungspflichten

auch die transparenten Leistungsdefinition. „Wir müssen bei jedem Projekt die Anforderungen unserer Kunden so genau wie möglich verstehen. Unsere Spezialisten werden von Anfang an zu Themen wie Cloud, Unified Communication und vor allem Security in die Gespräche miteinbezogen, um auch das Zusammenspiel der bereits bestehenden Kundenanwendungen mit deren Infrastruktur und den Sicherheitsvorgaben zu verstehen und sie in Einklang mit der Lösung zu bringen“, so **Holger Fuhrmann** zum Vorgehen vor der Implementierung.

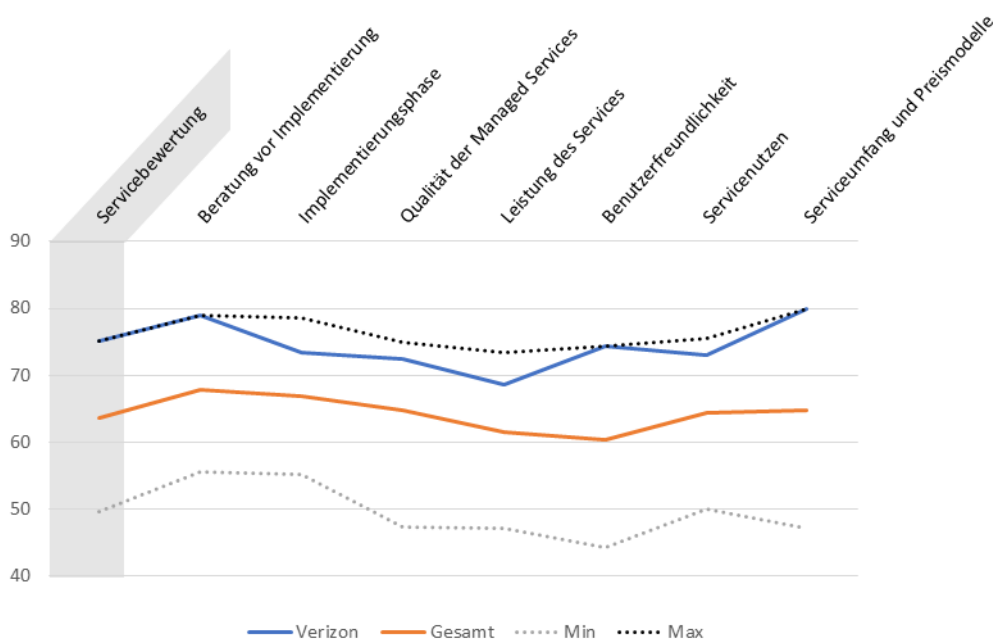


Abbildung 3: Servicebewertung „Managed Network Services“ im Vergleich

Eine ebenfalls überragende Bewertung von 79 Indexpunkten erhält Verizon für die Beratung vor der Implementierung. Hier glänzt das Unternehmen insbesondere bei den eindeutigen Leistungsdefinitionen und beim Austausch mit dem Kunden hinsichtlich der Verantwortlichkeiten und Mitwirkungspflichten. „Entscheidend sind die Kundenbedürfnisse und eine „Ende zu Ende“ Sicht. Wir wollen bei jedem Projekt die Anforderungen unserer Kunden so genau wie möglich verstehen. Dann können unsere Vertriebsteams auch besonders gut auf sie eingehen“, betont **Holger Fuhrmann**. Die Serviceexperten sind insgesamt über alle Teilbereiche hinweg von den Managed Network Services von Verizon überzeugt und würden diese uneingeschränkt weiterempfehlen.

3 Fazit und Empfehlungen

In der diesjährigen PUR – Managed Services 2022-Anwenderbefragung konnte sich Verizon durch exzellente Bewertungen sowohl auf Anbieter- als auch auf Serviceebene die Spitzenposition im Diamanten für „Managed Network Services“ sichern. Das Unternehmen überzeugt die befragten Experten nicht nur durch hervorragende Beratungsleistungen vor und nach dem Bezug der Services, sondern auch durch eine breite Palette an Services im Bereich des Netzwerkmanagements. Zudem überzeugt Verizon durch eine sehr gute Qualität der Leistungen und schneidet auch im Bereich Serviceumfang und Preismodelle hervorragend ab.

Insgesamt wird Verizon von den befragten Serviceexperten als eines der führenden Anbieter für Managed Network Services im deutschsprachigen Raum wahrgenommen. Dennoch möchte sich das Unternehmen nicht auf diesem Erfolg ausruhen und plant den Ausbau und die Erweiterung ihrer Angebote: *„Wir planen nicht nur, sondern setzen bereits um: mit privatem 5G von Verizon. Und das nicht nur in den USA, sondern bereits mit spannend Projekten in Europa. Private 5G-Netzwerke sind sichere, skalierbare, drahtlose Netzwerke, die auf den Standort des Kunden und seine betrieblichen Anforderungen zugeschnitten sind. Bei unserem Verizon Private 5G handelt es sich um Unternehmensnetzwerke auf dem Firmengelände unserer Kunden, kombiniert mit Mobile Edge Computing (MEC) können sie ihren Geschäftsbetrieb modernisieren und die Vorteile von Technologien wie KI-gestützten Videoanalysen nahezu in Echtzeit zu nutzen“*, gibt **Holger Fuhrmann** bekannt.

4 Weitere Informationen und Kontakt

Über die techconsult GmbH

Als Research und Analystenhaus ist techconsult seit 25 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Analysen auf der Anwenderseite erlauben einen Einblick in die Problemfelder und Zukunftsvisionen der Unternehmen. Für ein realitätsnahes Bild sorgen dafür über 20.000 Interviews pro Jahr mit Business- und IT-Entscheidern. In Verbindung mit dem permanenten Screening von Produkten und Serviceleistungen der Anbieter erfolgt die erfolgsorientierte Strategie- und Umsetzungsberatung. Auf digitalen Plattformen stellt techconsult Business- und IT-Entscheidern seit vielen Jahren themenspezifische Assessment-Tools zur Problemfeld- und Positionierungsanalyse zur Verfügung. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet und ist Teil der Heise Gruppe.

Kontakt techconsult GmbH

techconsult GmbH
– *The IT Market Analysts* –
Baunsbergstr. 37
D-34131 Kassel

Tel: +49-561-8109-0
Fax: +49-561-8109-101
E-Mail: info@techconsult.de
Internet: www.techconsult.de

5 Über Verizon

Verizon Deutschland GmbH

Verizon ist der ideale Partner für die Ausarbeitung und erfolgreiche Umsetzung Ihrer Digitalisierungsstrategie. Im Rahmen unserer Network Infrastructure Services stellen wir modulare Servicepakete und Einzellösungen für die Weiterentwicklung, Planung und Verwaltung Ihrer Netzwerkinfrastruktur bereit. Außerdem unterstützen wir Ihre Modernisierungsinitiative mit einer Roadmap, in der die zur Optimierung Ihres Netzwerkdesigns erforderlichen Schritte nach Priorität geordnet aufgelistet werden.

Mehr Informationen über Verizon erhalten Sie auf unserer Webseite:

<https://www.verizon.com/business/de-de/products/networks>



+ 49 231 9720



marketing@de.verizon.com