

verizon^v

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	6
4	Weitere Informationen und Kontakt.....	7
	Über die techconsult GmbH.....	7
5	Über Verizon	8
	Verizon Deutschland GmbH.....	8

Methodik, Zielgruppe und Verwendungsmöglichkeiten

Die vorliegende Research Note basiert auf den Ergebnissen der durchgeführten Anwenderbefragung „Professional User Rating: Managed Services 2021“ (PUR MS) im Servicebereich „Managed Network Services“. Im Rahmen der Befragung wurden über 2.300 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 vorliegenden Servicebereich “Managed Network Services” der Anwenderbefragung PUR – Managed Services 2021 konnten sich 18 von 32 marktrelevanten Anbietern einen Platz im Ergebnisdiamanten sichern. Dabei liegen insgesamt sechs Unternehmen im Bereich **Champion**, angeführt vom Anbieter **Verizon**. Mit hervorragenden Bewertungen auf Anbieter- und Serviceebene führt Verizon den Ergebnisdiamanten an und zeichnet sich als bestplatziertes Unternehmen für Managed Network Services aus.

Die bestbewerteten Anbieter des Diamanten erhalten insgesamt ausgeglichene Bewertungen sowohl auf Anbieter- als auch auf der Serviceebene. Über beide Bewertungsdimensionen hinweg kann sich Verizon positiv von allen anderen Anbietern abgrenzen und eine führende Rolle im Diamanten für Managed Network Services übernehmen. Weitere als Champion ausgezeichnete Anbieter sind neben Verizon auch Fujitsu, Comarch, Telekom/T-Systems, Bechtle und DATAGROUP.

2 Anwenderbewertung für Verizon

Die im vorliegenden Diamanten dargestellten Gesamtergebnisse ergeben sich durch die Aggregation aller Einzelbewertungen der beiden Dimensionen „Company Rating“ und „Solution/Service Rating“. Eine ganzheitliche und umfassende Ergebnisdarstellung wird durch die Evaluierung dieser kundenrelevanten Aspekte ermöglicht. Verizon schneidet hierbei als Provider für Managed Network Services sowohl auf Anbieter- als auch auf Serviceebene 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 und richten unsere Leistungen nach den Kundenbedürfnissen aus. Wir betrachten dabei Lösungen von führenden Herstellern und integrieren sie bei Bedarf mit in unser Lösungsportfolio. Mit unserem Managed Service Angebot wollen wir maximale Flexibilität bieten – sei es über „Pay as you Go“ Modelle, oder, dass wir unseren Kunden mit neuen innovativen Ansätzen neue Wege aufzeigen können.



Verizon Company Rating (Anbieterbewertung)

Auf der Dimension der Anbieterbewertung liegt Verizon mit 83 von 100 Indexpunkten mit Abstand auf dem ersten Platz. Der anbieterübergreifende Durchschnitt liegt bei 60 Punkten. Hier überzeugt Verizon insbesondere durch den exzellenten Support und liegt mit über 86 Indexpunkten weit über dem Durchschnittswert (58 Punkte) aller Mitbewerber. Die befragten Serviceexperten schätzen vor allem die Erreichbarkeit der telefonischen Hotline. Verizon bietet seinen Kunden neben eines umfangreichen Geschäftskundenportals und einer reaktiven telefonischen Serviceunterstützung auch einen deutschsprachigen Kundenservice zu regulären Bürozeiten. Im Falle von Problemen und technischen Störungen können sich die Kunden auch außerhalb der Bürozeiten an die Experten der Störungsbehebung wenden. „Wir legen großen Wert auf unser weltweites Service- und Support-Konzept und auf eigenes Personal im Bereich Field Service & Operations“, kommentiert **Holger Fuhrmann**, Senior Manager Solutions Architect der DACH-Region bei Verizon. Neben der Erreichbarkeit werden zudem die Reaktionsgeschwindigkeit und die Kompetenz der Service- und Supportberater positiv von den befragten Serviceexperten hervorgehoben.

Darüber hinaus wird Verizon im Bereich Innovationsfähigkeit mit 86 von möglichen 100 Indexpunkten exzellent bewertet. Dieses Ergebnis liegt weit über dem anbieterübergreifenden Durchschnitt von 57 Punkten und festigt die führende Position des Unternehmens auf der Dimension „Company Rating“.

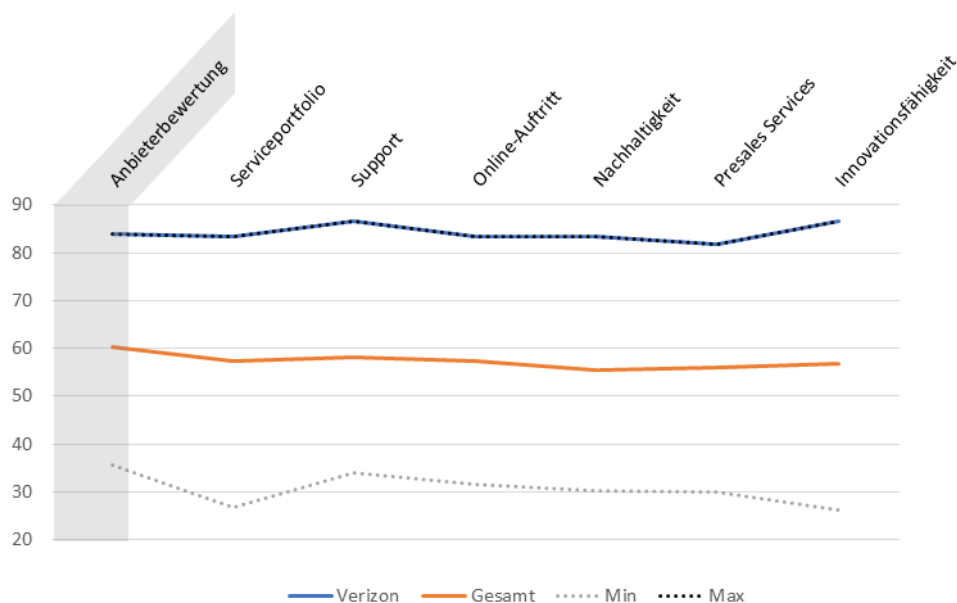


Abbildung 2: Anbieterbewertung „Managed Network Services“ im Vergleich

Hier werden insbesondere die innovativen Ansätze und die systematische Verbesserung der Managed Network Services von den Befragten gelobt. Verizon treibt den stetigen Ausbau der angebotenen NaaS-Lösungen voran und bietet den Kunden neuartige Technologien. So wurde bereits in den USA viel in das Verizon Wireless 5G Netzwerk investiert und auch in anderen Ländern Wireless Access als private Infrastruktur ausgebaut. **Fuhrmann** dazu: „Diese privaten Wireless Infrastrukturen wie Private 4G/5G bieten wir bereits heute an und das nicht nur in den USA, sondern z.B. auch hier in Deutschland“.

Solution/Service Rating (Servicebewertung)

Auch auf Ebene der Servicebewertung kann sich Verizon durch hervorragende Ergebnisse vom Gesamtmarkt positiv abgrenzen. Mit 86 von 100 möglichen Indexpunkten sichert sich das Unternehmen eine Erstplatzierung für die angebotenen Managed Network Services und liegt weit über dem Durchschnitt aller Anbieter (63 Punkte). Hier werden vor allem der Serviceumfang und die Preismodelle mit über 90 Indexpunkten exzellent bewertet. Nahezu alle befragten Serviceexperten bewerten die Kosten der Managed Network Services von Verizon als angemessen und gerechtfertigt und loben insbesondere die Möglichkeit, den Serviceumfang jederzeit anpassen oder erweitern zu können. „Bei unseren Lösungen haben wir einen Rahmen geschaffen, um die kundenspezifischen Anforderungsprofile maßgeschneidert abbilden zu können. Dabei können wir durch den Rahmen und standardisierte Lösungsteile trotzdem kosteneffiziente und ökologische Services anbieten, die zudem auch flexible Preismodelle ermöglichen“, so **Holger Fuhrmann**.

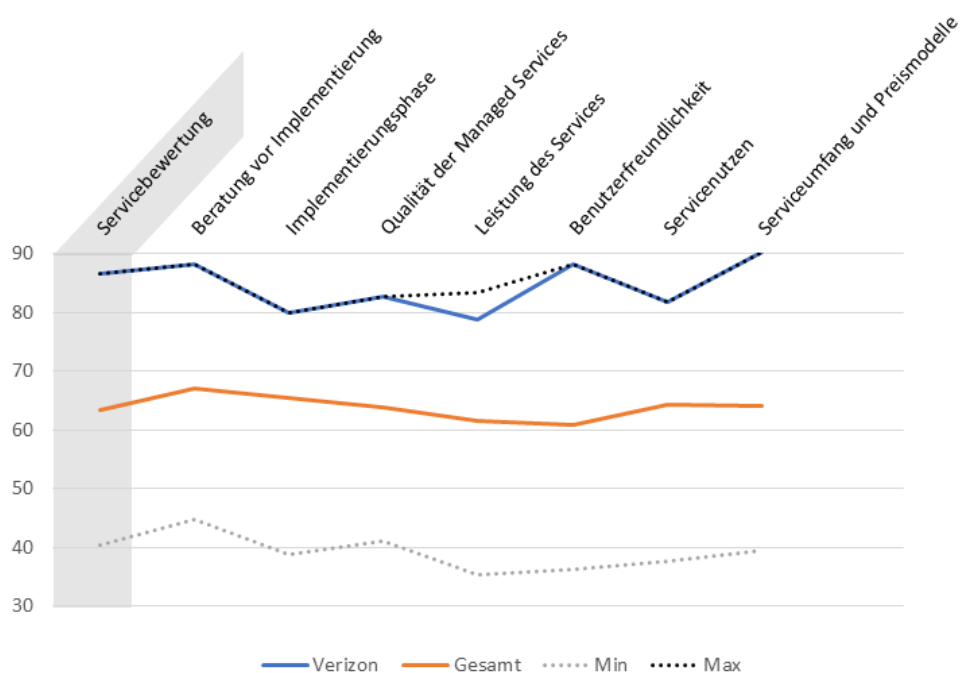


Abbildung 3: Servicebewertung „Managed Network Services“ im Vergleich

Eine ebenfalls überragende Bewertung von 88 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**. Insgesamt sind die Serviceexperten über alle Teilbereiche hinweg von den Managed Network Services von Verizon überzeugt und würden diese uneingeschränkt weiterempfehlen.

3 Fazit und Empfehlungen

Verizon hat sich durch exzellente Bewertungen auf Anbieter- und Serviceebene die Spitzenpositionierung im diesjährigen PUR – Managed Services 2021 im Bereich „Managed Network Services“ gesichert. Die Bewertungen der befragten Serviceexperten machen deutlich, dass Verizon als führender Anbieter für Managed Network Services im deutschsprachigen Raum wahrgenommen wird. Trotz bereits herausragender Bewertungen plant Verizon den weiteren Ausbau der Managed Network Services: „Wir werden weitere Secure Access Service Edge (SASE) Anbieter in unser NaaS-Angebot integrieren, um noch kundenspezifischere Lösungen anzubieten. Auch sind weitere Lösungen im Multi-Cloud Umfeld in der Entwicklung, die wir ebenfalls in das NaaS-Framework integrieren werden“, kündigt **Holger Fuhrmann** an.

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>

verizon[✓]



+ 49 231 9720



marketing@de.verizon.com