

EWE

PROFESSIONAL USER RATING: MANAGED SERVICES

RESEARCHNOTE

MANAGED FIREWALL SERVICES

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

Autor

Ercan Hayvali
Analyst

techconsult GmbH
Baunsbergstraße 37
D-34131 Kassel

Telefon: +49 (0) 561 8109 0
Telefax: +49 (0) 561 8109 101

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

Managed Services

INHALT

EWE-Positionierung im Ergebnisdiamanten	3
Anwenderbewertung für EWE	4
EWE Company Rating (Anbieterbewertung)	4
Solution/Service Rating (Servicebewertung)	6
Fazit und Empfehlungen	7
Weitere Informationen	8
Über „PUR – Managed Services“	8
Über techconsult	8
Über die EWE TEL GmbH	8

Methodik, Zielgruppe und Verwendungsmöglichkeiten

Die vorliegende Research Note resultiert aus den Ergebnissen der Anwenderbefragung „Professional User Rating: Managed Services 2023“ (PUR MS) im Servicebereich „Managed Firewall Services“. Über 2.500 Serviceexperten wurden zu sieben relevanten Managed Services-Bereichen befragt, wobei die Gesamtergebnisse aus den Bewertungsebenen „Anbieterbewertung“ und „Servicebewertung“ bestehen. Die Bewertung des Anbieterunternehmens setzt sich aus sieben Kategorien mit 26 Einzelfragen zusammen, während die Bewertung des Managed Services acht Kategorien mit insgesamt 42 Einzelfragen umfasst. Durch die Zusammenführung beider Bewertungsebenen mit insgesamt 66 Fragen wird ein Gesamtergebnis ermittelt, das im Ergebnisdiamanten dargestellt wird. Anbieter mit zu geringen oder deutlich negativen Bewertungen werden nicht in den 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, Herstellerbezeichnungen etc. bedeutet in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

EWE-POSITIONIERUNG IM ERGEBNISDIAMANTEN

Im Bereich "Managed Firewall Services" der Anwenderbefragung PUR – Managed Services 2023 konnten sich 12 von 34 marktrelevanten Anbietern einen Platz im Ergebnisdiamanten sichern. Insgesamt vier Unternehmen wurden durch herausragende Bewertungen im Bereich Champion positioniert, angeführt von EWE. EWE erreicht mit hervorragenden Bewertungen sowohl auf Anbieter- als auch auf Serviceebene den ersten Platz im Ergebnisdiamanten und kann sich somit als bester Provider für Managed Firewall Services von den anderen Anbietern auf dem Markt abheben.

Die Champions des Diamanten erhalten insgesamt sehr gute Bewertungen auf beiden berücksichtigten Bewertungsebenen. Managed Firewall Services-Anbieter sollten sorgfältig ausgewählt werden, da sie maßgeblich zur IT-Sicherheit in Unternehmen beitragen. Die vorliegenden Gesamtergebnisse ergeben sich aus den Kundenerfahrungen der jeweiligen Anbieter und ermöglicht einen sehr guten Einblick in den Markt.

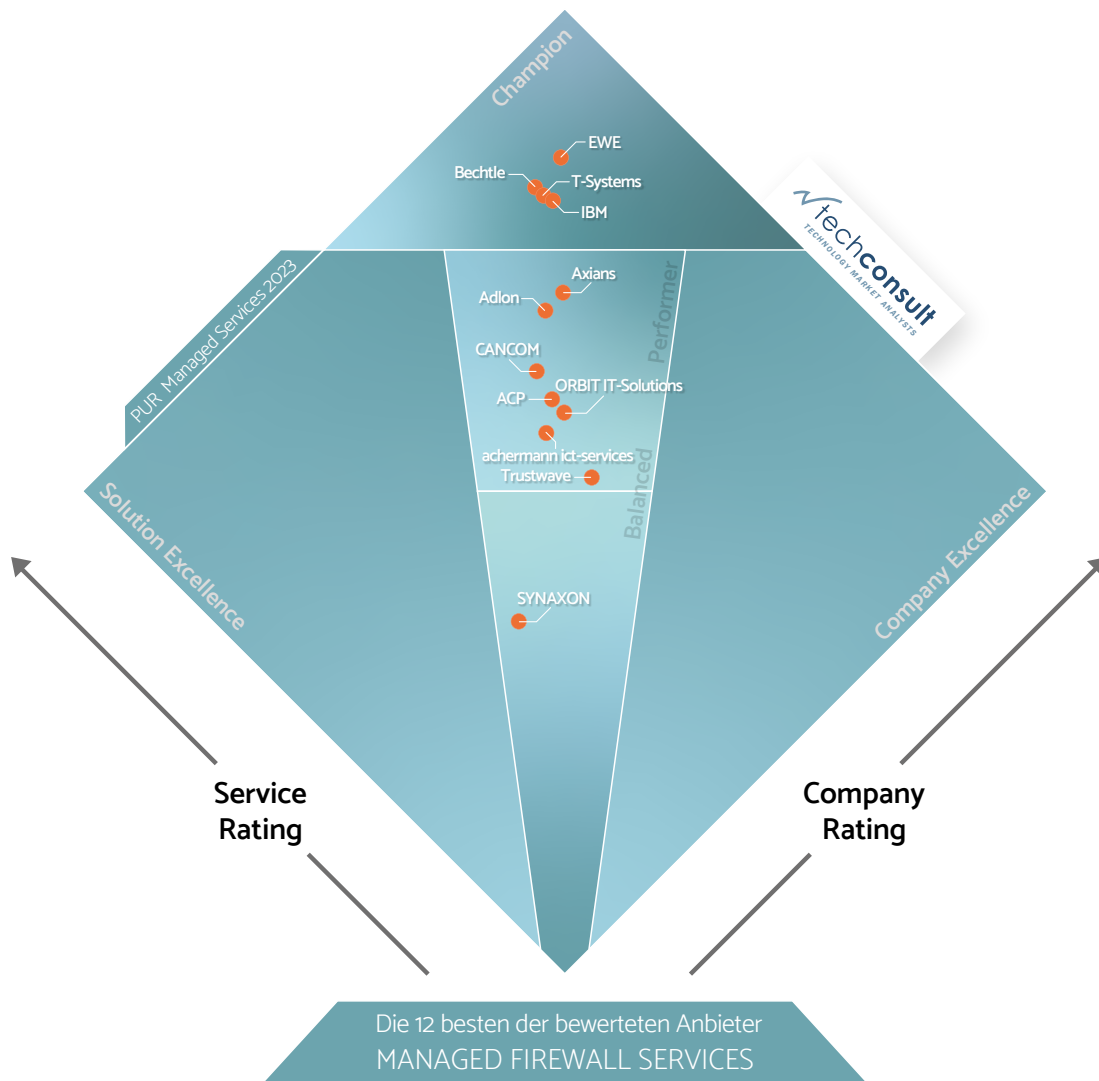


Abbildung 1: PUR-MS Diamant „Managed Firewall Services“

ANWENDERBEWERTUNG FÜR EWE

Durch die Kombination der Bewertungen in den Kategorien „Company Rating“ und „Solution/Service Rating“ werden die Gesamtergebnisse im Diamanten ermittelt.

Dies ermöglicht eine umfassende Bewertung der kundenrelevanten Aspekte. EWE als Anbieter für Managed Firewall Services schneidet in fast allen Bewertungskriterien exzellent ab und lässt damit die Konkurrenz deutlich hinter sich.

”

David Brieskorn

Account Manager Fachvertrieb EWE Business Security

zu der „Champion“-Positionierung von EWE:

Um ein hohes Niveau zu gewährleisten, arbeiten wir ständig daran, unsere Leistungen und unseren Service zu verbessern und an die Bedürfnisse unserer Kunden anzupassen. Wir investieren laufend in die Entwicklung und den Einsatz modernster Technologien und halten uns über die neuesten Entwicklungen und Trends in der IT-Sicherheit auf dem Laufenden. Darüber hinaus legen wir großen Wert auf die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um sicherzustellen, dass sie immer auf dem neuesten Stand der Technik sind und unsere Kunden optimal unterstützen können.

“

EWE COMPANY RATING (ANBIETERBEWERTUNG)

Auf Ebene der Anbieterbewertung kann sich EWE durch exzellentes Kundenfeedback vom Gesamtmarkt absetzen. Mit 72 von 100 möglichen Indexpunkten wird EWE als bester Anbieter für Managed Firewall Services bewertet und liegt deutlich über dem Durchschnitt von 59 Punkten. Von den Serviceexperten besonders positiv hervorgehoben werden die Presales-Leistungen von EWE.

Mit 74 von 100 Indexpunkten erzielt EWE das mit Abstand höchste Ergebnis im Wettbewerbsvergleich. Dazu David Brieskorn, Account Manager Fachvertrieb EWE Business Security: „Im Bereich Presales-Services setzen wir auf eine individuelle und bedarfsgerechte Beratung unserer Kunden. Dabei arbeiten wir eng mit unseren Kunden zusammen, um eine optimale Lösung zu finden“.

Zudem wird auch der Support mit 73 von 100 Punkten hervorragend bewertet. So loben die Serviceexperten vor allem die Erreichbarkeit der telefonischen Hotline, die Reaktionsgeschwindigkeit des Supports sowie die Qualität der Problembearbeitung. „Auch im Bereich Support legen wir großen Wert auf eine schnelle und kompetente Bearbeitung von Anfragen und Problemen. Unser Support-Team besteht aus erfahrenen Expertinnen und Experten. Darüber hinaus setzen wir auf eine offene Kommunikation und ein partnerschaftliches Verhältnis zu unseren Kunden. Wir nehmen Feedback ernst und arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung unserer Dienstleistungen“, kommentiert Brieskorn.

EWE überzeugt auf Anbieterebene über nahezu alle Bereiche hinweg. Mit 75 Indexpunkten liegt die Anbieterloyalität entsprechend auf einem hohen Niveau. Die Serviceexperten bestätigen, dass die angebotenen Managed Services den Versprechen des Anbieters entsprochen haben und sie EWE jederzeit weiterempfehlen würden.

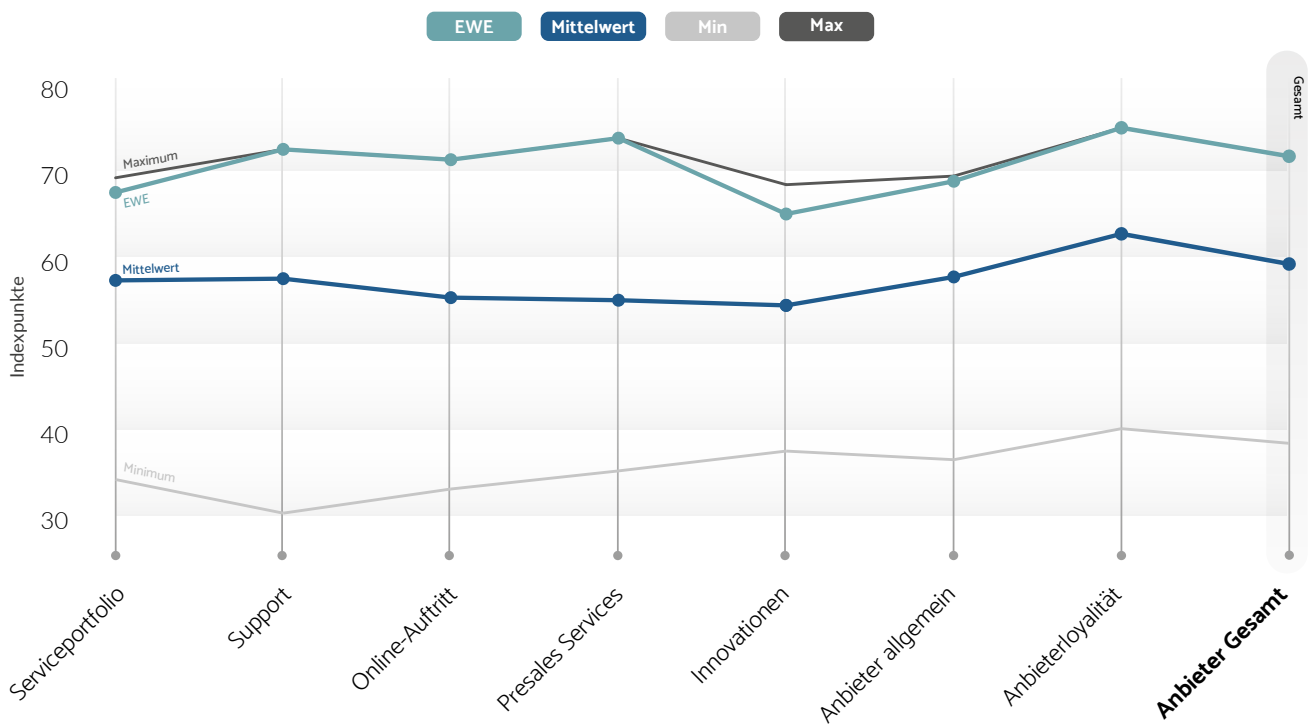


Abbildung 2: Anbieterbewertung „Managed Firewall Services“ im Vergleich

SOLUTION/SERVICE RATING (SERVICEBEWERTUNG)

EWE schneidet auch auf Ebene der Servicebewertung hervorragend ab und sichert sich den ersten Rang. Das Unternehmen erhält insgesamt 72 von 100 möglichen Punkten und liegt damit weit über dem anbieterübergreifenden Durchschnitt von 61 Indexpunkten. Die befragten Serviceexperten schätzen vor allem die hohe Qualität des EWE Firewall Services und vergeben mit 77 von 100 Punkten die höchste Bewertung im Wettbewerbsvergleich. In diesem Rahmen wird insbesondere die gute Skalierbarkeit des Services positiv hervorgehoben. Dazu David Brieskorn: „Wir haben hart daran gearbeitet, die Skalierbarkeit und Qualität unserer Lösungen zu verbessern, um unseren Kunden einen hervorragenden Service zu bieten.“

Wir investieren kontinuierlich in die Aus- und Weiterbildung unserer IT-Security-Experten und arbeiten eng mit unseren Kunden zusammen, um ihre individuellen Anforderungen zu verstehen und ihre Erwartungen zu übertreffen. Um sicherzustellen, dass unsere Firewall-Services die höchsten Standards in Bezug auf Zuverlässigkeit und Leistung erfüllen, arbeiten wir mit renommierten Herstellern zusammen, die in ihrem jeweiligen Segment marktführend sind.“

Insgesamt liegt der Managed Firewall Service von EWE auf dem ersten Platz und überzeugt über nahezu alle Teilbereiche hinweg. Entsprechend hoch fallen auch die Weiterempfehlungsraten aus. Die Serviceexperten würden den Firewall Service von EWE nicht nur erneut erwerben, sondern auch uneingeschränkt weiterempfehlen.

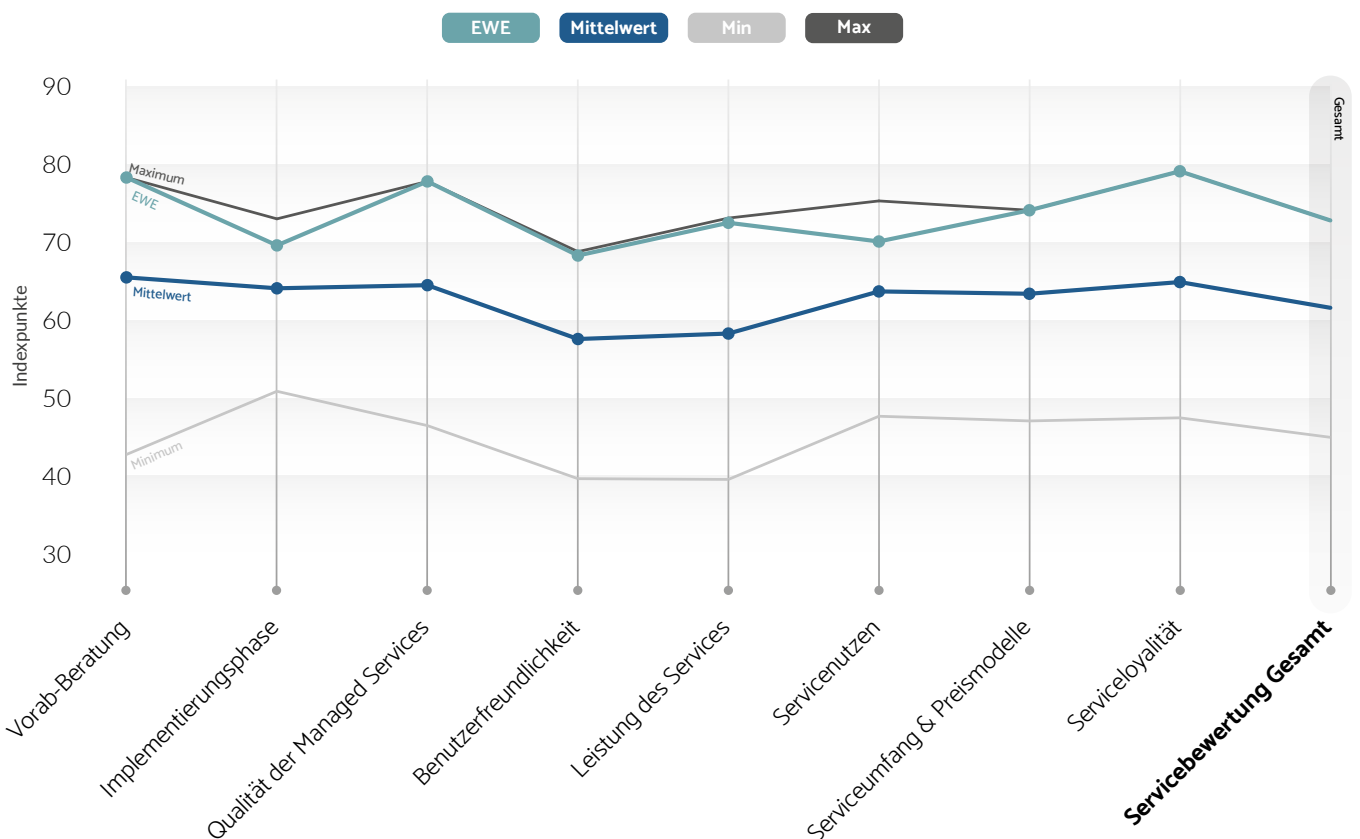


Abbildung 3: Servicebewertung „Managed Firewall Services“ im Vergleich

FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

In der diesjährigen PUR – Managed Services 2023-Anwenderbefragung konnte sich EWE durch exzellente Bewertungen sowohl auf Anbieter- als auch auf Serviceebene die Spitzenposition im Diamanten für „Managed Firewall Services“ sichern. Das Unternehmen überzeugt unter anderem mit herausragenden Presales Services, einem hervorragenden Service und Support sowie einer sehr hohen Qualität des Firewall Services.

Dabei soll es bei EWE nicht bleiben, denn das Unternehmen plant die Services noch weiter zu optimieren auch kleineren und mittleren Unternehmen mit ihren Firewall Services stärker unter die Arme zu greifen.

„Wir setzen auf eine kontinuierliche Optimierung unserer Produkte, Abläufe und Prozesse, um unseren Kundinnen und Kunden ein noch besseres Erlebnis zu bieten. Im Bereich der Produktentwicklung legen wir einen zusätzlichen Schwerpunkt auf die Sicherheit von kleinen und mittleren Unternehmen. Dabei spielt die Prävention eine wichtige Rolle. Hier werden wir Produkte wie einen Schwachstellenscan einführen und beim bestehenden Produkt für Awareness-Trainings verstärkt Phishing-Simulationen anbieten“, kündigt David Brieskorn an.



WEITERE INFORMATIONEN

ÜBER „PUR – MANAGED SERVICES“

Das „Professional User Rating: Managed Services 2023“ (PUR – MS) ist eine unabhängige Anwenderbefragung des Research -und Analystenhauses techconsult. Über 2.500 Serviceexperten wurden zu sieben relevanten Managed Services-Bereichen befragt darunter auch die Software für Managed Firewall Services. Die Bewertungen erfolgten in den Dimensionen Company Rating und Service Rating mit mehr als 66 Kriterien in 15 Unterkategorien.

ÜBER TECHCONSULT

Als Research- und Analystenhaus ist techconsult seit 30 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet.

Impressum:

techconsult GmbH
Baunsbergstraße 37
34131 Kassel
Tel.: +49 561 8109 0
Fax: +49 561 8109 101
E-Mail: info@techconsult.de
Web: www.techconsult.de

Kontakt:

Ercan Hayvali
Analyst
E-Mail: ercan.hayvali@techconsult.de
Tel.: +49 561 8109 0

ÜBER DIE EWE TEL GMBH

Die EWE TEL GmbH ist ein deutsches Telekommunikationsunternehmen mit Sitz im niedersächsischen Oldenburg. Das Unternehmen wurde 1999 als 100-prozentige Tochter der EWE AG gegründet und bietet ein breites Spektrum an Telekommunikations- und IT-Dienstleistungen für Unternehmen, Institutionen und Privatkunden. Dazu gehören Festnetz- und Mobilfunkdienste, Internet- und Datendienste sowie IT- und Sicherheitslösungen. Dabei legt das Unternehmen besonderen Wert auf die hohe Qualität und Verfügbarkeit seiner Dienstleistungen.

Die EWE TEL GmbH betreibt ein eigenes Telekommunikationsnetz mit einer Länge von mehr als 60.000 Kilometern und ist damit einer der größten Netzbetreiber in Norddeutschland. Darüber hinaus betreibt das Unternehmen eigene Rechenzentren und stellt seinen Kunden eine hochleistungsfähige Netzinfrastruktur zur Verfügung. Mit innovativen Lösungen und umfassendem Know-how ist die EWE TEL GmbH ein zuverlässiger Partner für Unternehmen aller Größen und Branchen.

EWE TEL GmbH
Cloppenburger Straße 310
26133 Oldenburg
Tel.: 0800 1393835
E-Mail: business@ewe.de
Web: business.ewe.de