



**PUR 2020**  
Professional User Rating

# RESEARCH NOTE

## MANAGED SECURITY SERVICES

Research Note zu den Servicebereichen  
von Trustwave

Autor: Ercan Hayvali, Analyst

## Inhalt

1	Positionierung im PUR-Managed Services Diamant „Managed Security Services“ .....	3
2	Interview mit Mattias Deny von Trustwave .....	4
3	Anwenderbewertung Managed Security Services .....	7
	Company Rating (Anbieterbewertung) .....	7
	Service Rating (Leistungsbewertung) .....	10
4	Fazit .....	14
5	Über das Professional User Rating: Managed Services .....	15
6	Weitere Informationen und Kontakt .....	16
	Über die techconsult GmbH .....	16
	Über Trustwave .....	16

### **Zielgruppe und Verwendungsmöglichkeiten**

*Die in der vorliegenden Research Note zusammengefassten Ergebnisse richten sich vornehmlich an Anwender sowie an Partnerunternehmen und unabhängige IT-Dienstleister, die Produkte des Anbieters einsetzen oder nutzen wollen. Die vorgestellten Ergebnisse basieren auf einer unabhängigen Anwenderstudie. 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 Positionierung im PUR-Managed Services Diamant „Managed Security Services“

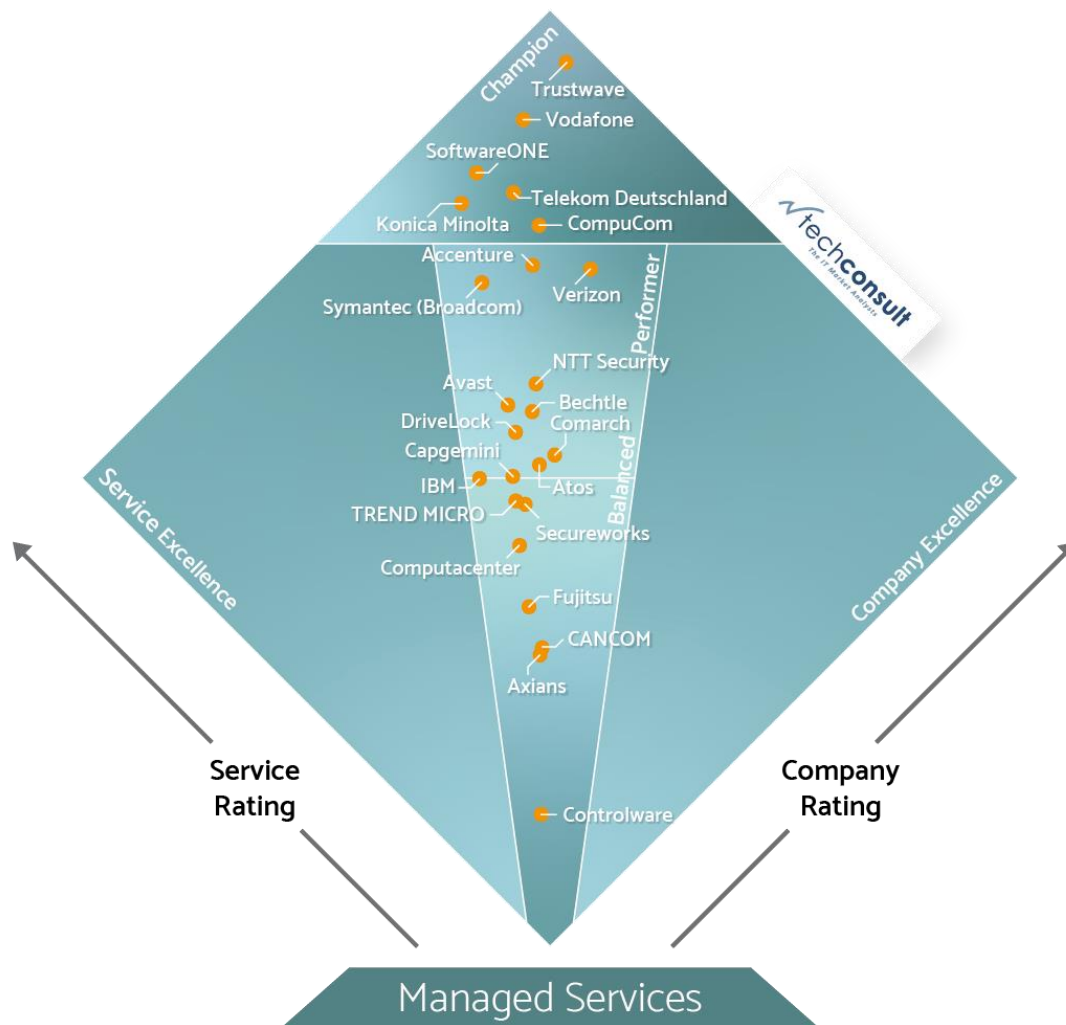


Abbildung 1: PUR-MS Diamant „Managed Security Services“

Im Bereich „Managed Security Services“ konnten sich 24 von insgesamt 37 bewerteten Servicedienstleistern einen Platz im Ergebnisdiamanten sichern. Durch besonders gute Bewertungen seitens der Anwenderunternehmen Trustwave, Vodafone, SoftwareONE, Telekom Deutschland, Konica Minolta und CompuCom eine Platzierung als **Champion**.

Die Spitze des Ergebnisdiamanten wird von dem Anbieter **Trustwave** angeführt. Sowohl auf Serviceebene als auch auf Ebene des Unternehmens erhält Trustwave exzellente Bewertungen von den Anwenderunternehmen.

## 2 Interview mit Mattias Deny von Trustwave



### Mattias Deny

Vice President, Managed Security Services bei Trustwave

*Im Interview mit techconsult beantwortet **Mattias Deny** Fragen zu den Kernergebnissen der Anwenderbefragung „PUR – Managed Services 2020“ und zur aktuellen Situation des Marktes für Managed Security Services.*

**techconsult:** Wir gratulieren Ihnen zunächst recht herzlich zu einer Bestplatzierung im Bereich Managed Security Services. Unsere Anwenderbefragung „PUR – Managed Services 2020“ als Teil unserer PUR-Reihe hat dieses Jahr erstmalig stattgefunden und Ihre Anwender haben Sie auf Anhieb mit dem Titel „Champion“ ausgezeichnet. Sie liegen auf Anbieter- und Serviceebene durch die exzellenten Bewertungen weit oben und konnten sich von allen Mitbewerbern absetzen. Mit welchen Bemühungen gewährleisten Sie solch ein hohes Niveau?

**Mattias Deny:** Bei der Entwicklung des Dienstes haben wir einige Gestaltungsprinzipien berücksichtigt. Offensichtlich muss jeder gute Anbieter für Managed Security Services robust und skalierbar sein, rund um die Uhr mit mehreren SOCs, Follow-the-Sun und anderen bekannten Konzepten. Wir wollten einen personalisierten Service einbinden und ein echter Partner sein, der versteht, dass sich Ihre Bedürfnisse im Laufe der Zeit weiterentwickeln werden - aufgrund von Wachstum, Akquisition oder einfach aufgrund ihres aktuellen Sicherheitsreifegrades und ihrer Ambitionen für die Zukunft. Ein weiteres Prinzip war umsetzbare Intelligenz. Unsere Dienstleistungen werden oft mit der "Nadel im Heuhaufen" verglichen, und das ist ein ziemlich genauer Vergleich. Gleiches gilt für das Wissen. Das Hinzufügen von Informationen aus Gründen der Intelligence ist nicht hilfreich, sondern muss umsetzbar sein. Der Kunde und / oder Trustwave müssen in der Lage sein, aus diesem Wissen ein greifbares Ergebnis zu erzielen. Andernfalls handelt es sich bestenfalls um eine akademische Übung. Und schließlich haben wir die Notwendigkeit der Bedrohungserkennung und -reaktion erkannt und als Gamechanger darauf reagiert.

Unsere Arbeit dreht sich rund um das Thema Erkennung von Cyber-Risiken. Der Schlüssel ist, dass unsere Kunden eine mögliche Bedrohung im IT-Umfeld ihres Unternehmens vermuten. Dann können wir in ihrem Namen aus der Ferne etwas tun (Bedrohungen beseitigen, isolieren), ohne sie mitten in der Nacht wecken zu müssen. Dieses Vorgehen ist leistungsstark und hilft unsere Kunden zu entlasten.

**techconsult:** Die Anwender haben Sie über alle Ebenen hinweg exzellent und deutlich besser als alle Mitbewerber bewertet. Somit landet Trustwave an der Spitze unseres wichtigen Ergebnisdiamanten für Managed Security Services. Wo sehen Sie Ihre Stärken bzw. mit welchen Leistungen heben Sie sich von Ihren Mitbewerbern ab?

**Mattias Deny:** Managed Detection and Response (MDR) wird in den letzten Jahren in fast jedem Geschäft verkauft. Es verwendet einen EDR-Agenten (Endpoint Detection and Response). Trustwave ist herstellerunabhängig und unterstützt die wichtigsten EDR-Anbieter. Die Fähigkeit, eine Bedrohung im Namen des Kunden in Echtzeit zu erkennen UND darauf zu reagieren, ist ein Gamechanger. Während der Bereitstellung definieren wir ein Handbuch zusammen mit dem Kunden, sodass wir je nach definiertem Kriterium so reagieren, wie es gewünscht ist.

Der MDR-Service enthält Überwachung (Erkennung) und Reaktion und wird durch die Bedrohungssuche erweitert. Die Bedrohungssuche mit unserer eigens intern entwickelten Software, in die wir alle wichtigen EDR-Tools implementieren und dann von einem erfahrenen Sicherheitsexperten (kein Skript!) ausführen, ermöglicht es uns, eine gründliche Verteidigung zu gewährleisten und bisher unbekannte Gefahren aufzudecken. Diese proaktive, hypothesengetriebene Bedrohungssuche verwendet die Sichtbarkeit von Endpunkt-, Netzwerk- und Protokoll Daten, um Bedrohungsakteure in der Kundenumgebung zu finden.

Managed Threat Detection (MTD) ergänzt dies perfekt und verwendet die Sichtbarkeit aus Kundenprotokollen und Datenquellen, um Bedrohungen und die Auswirkungen der Assets zu identifizieren. Damit werden Reaktionsmaßnahmen bereitgestellt, die der Kunde in seinem Unternehmen ergreifen kann. Trustwave kann Protokoll- und Ereignisdaten direkt in seiner FUSION-Plattform sammeln oder in führende SIEMs wie QRadar, Splunk und Microsoft Sentinel integrieren.

**techconsult:** Auf Unternehmensebene werden vor allem der „Support“ und das „Serviceportfolio“ von den Anwendern als hervorragend bewertet. Wie gelingt es Ihnen, Ihre Kunden so von sich zu überzeugen?

**Mattias Deny:** Wir sind ein reiner Anbieter für Cybersicherheit mit weltweit über 2.000 Sicherheitsexperten. Wir beseitigen Cyber-Bedrohungen Tag für Tag. Die Fähigkeit, unsere Kunden durch Gefahrenerkennung und entsprechender Reaktion wirklich zu entlasten, ist das, wonach viele Unternehmen und auch unsere Klienten in

den letzten zwei Jahrzehnten in der Cybersicherheitsbranche gesucht haben. Seit ein paar Jahren ist es möglich, weil sich die Technologie weiterentwickelt hat und wir in den gleichen zwei Jahrzehnten gelernt haben, was funktioniert und was nicht.

Natürlich wird jeder seinen potenziellen Kunden mitteilen, dass er der Beste ist. Wir möchten dies gerne durch einen POC zur Bedrohungssuche oder einen eingehenden Workshop beweisen. Oder wir können einige Fakten mitteilen, wie die jüngste Entdeckung von GoldenSpy, die aus der Bedrohungssuche eines unserer Kunden in Europa hervorgegangen ist: <https://www.trustwave.com/en-us/resources/blogs/spiderlabs-blog/the-golden-tax-department-and-the-emergence-of-goldenspy-malware/>.

**techconsult:** Der Markt für Managed Services in Deutschland konnte in den vergangenen Jahren ein stetiges Wachstum verzeichnen. Wie bewerten Sie diese Entwicklung und wie reagieren Sie darauf?

**Mattias Deny:** Wir sehen, dass die globalen Bedrohungen zunehmen - Cyberangriffe kennen keine Grenzen - und die gleichen Herausforderungen wie überall sonst, wo es schwierig ist, erfahrene Cybersecurity-Experten zu finden und zu halten. Wir möchten, dass sich unsere Kunden auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und uns die schweren Aufgaben überlassen. Skalierbarkeit ist der Schlüssel, wodurch ein guter Managed Security Service-Anbieter einen besseren Service zu einem besseren Preis bieten kann. Kunden suchen jemanden, mit dem sie zusammenarbeiten können, jemanden, der flexibel ist und langfristig in die Beziehung investiert. Jemand, der sich an die Cybersicherheitslandschaft, den Markt und das Wachstum des Kunden anpasst.

**techconsult:** Welche neuen Themen, Innovationen und Verbesserungen haben Sie für das kommende Jahr im Fokus, auf die sich Ihre Kunden und Partner freuen können?

**Mattias Deny:** Managed Detection and Response (MDR) bleibt der Schlüssel, insbesondere in Covid-19-Zeiten, in denen viele Mitarbeiter per Remote von zuhause arbeiten. Wenn dieser EDR-Agent auf den Laptops installiert ist und weiß, dass er rund um die Uhr mit Remote-Kill-Funktion überwacht wird, können Sie in diesen turbulenten Zeiten beruhigt sein.

Darüber hinaus expandieren wir stark in die Cloud. Unser eigens entwickeltes Cloud-basiertes FUSION-Ökosystem bietet native Unterstützung für alle großen Cloud-Anbieter. Das Anbieten von Bedrohungserkennung ist daher oft so einfach wie das Sicherstellen, dass beide Systeme miteinander kommunizieren können. Es werden nur die benötigten Informationen ausgetauscht, und wir haben eine FUSION-Instanz in Deutschland, und von da an läuft das Geschäft wie gewohnt. Ihre Sicherheitsanforderungen ändern sich nicht, da Sie sich in der Cloud befinden.

### 3 Anwenderbewertung Managed Security Services

Die Ergebnisse der durchgeführten Anwenderbefragung setzen sich aus den Befragungsergebnissen zweier Dimensionen zusammen. Die befragten Anwender erhielten zunächst die Möglichkeit, die bezogenen Managed Security Services im Detail zu bewerten. Darüber hinaus wurden sie gebeten, als zweite Dimension die Anbieterunternehmen detailliert im Kontext der bezogenen Managed Security Services zu evaluieren. Die Kombination beider Befragungsebenen ermöglicht eine ganzheitliche und fundierte Bewertung der relevanten Managed Services.

#### Company Rating (Anbieterbewertung)

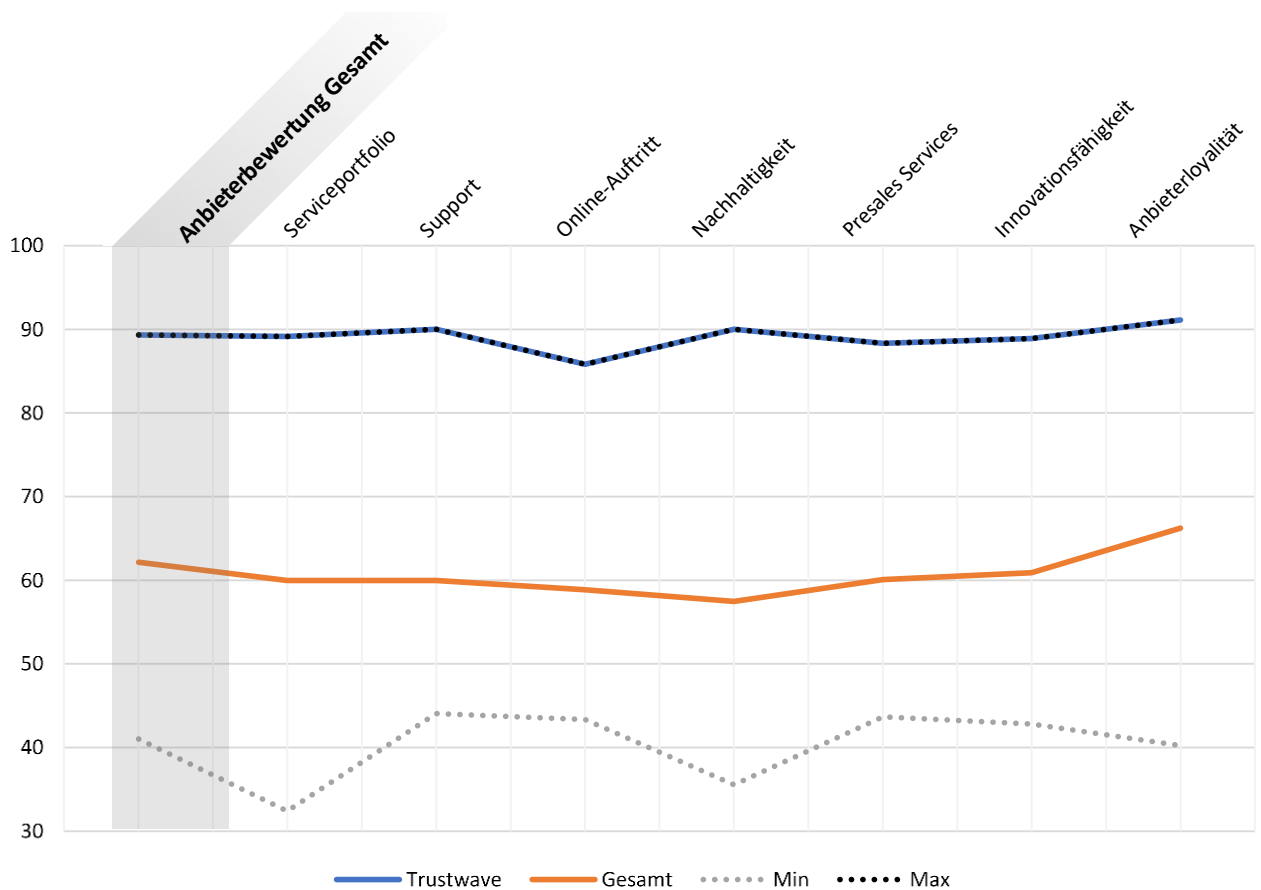


Abbildung 2: Anbieterbewertung „Managed Security Services“ im Vergleich

Die Anbieterbewertung umfasst alle Kriterien, die sich auf die jeweiligen Anbieter von Managed Security Services beziehen. Diese Bewertungskriterien beinhalten u.a. den Online-Auftritt, die angebotenen Presales-Services sowie das Serviceportfolio mit Bezug auf ergänzende Serviceleistungen, individuelle Anpassungen und den Umfang des Service-Katalogs. Die Aggregation aller anbieterbezogenen Bewertungsaspekte führt schließlich zu einem Wert, der die Position des Anbieterunternehmens auf der Achse „Company Rating“ ergibt.

Die Abbildung 2 stellt die untersuchten Dimensionen der Anbieterbewertungen, die Bewertungen von Trustwave sowie die Durchschnittswerte aller Anbieter mit Minima und Maxima dar.

Die evaluierten Anbieter für Managed Security Services erreichen insgesamt eine durchschnittliche Bewertung von 62,2 von möglichen 100 Indexpunkten. Die Ergebnisse der einzelnen Bewertungskriterien schwanken zwischen 57,5 Punkten in der Kategorie Nachhaltigkeit und 66,8 Indexpunkten in der Kategorie Innovationsfähigkeit.

Tabelle 1: Gesamtüberblick Anbieterbewertung „Managed Security Services“

	Anbieterbewertung Gesamt	Serviceportfolio	Support	Online-Auftritt	Nachhaltigkeit	Presales Services	Innovationsfähigkeit	Anbieterloyalität
<b>Gesamt</b>	62,2	60,0	60,0	58,9	57,5	60,1	60,9	66,2
<b>Trustwave</b>	89,3	89,2	90,0	85,8	90,0	88,3	88,9	91,1
<b>Vodafone</b>	80,6	78,3	78,9	79,4	77,8	75,1	82,2	88,9
<b>Deutsche Telekom</b>	71,8	66,0	70,0	66,5	66,7	70,5	66,0	78,7
<b>Verizon</b>	71,7	79,3	72,5	69,0	68,1	72,3	68,4	68,2
<b>CompuCom</b>	71,4	64,8	72,6	69,4	68,6	77,9	74,3	70,9
<b>SoftwareONE</b>	70,9	72,1	70,6	64,2	61,6	74,1	70,8	76,1
<b>Accenture</b>	69,0	73,8	73,0	73,4	67,1	63,7	68,7	66,1
<b>Konica Minolta</b>	68,6	62,1	57,1	66,0	60,0	66,1	72,1	69,3
<b>Symantec (Broadcom)</b>	65,5	60,8	61,1	62,1	58,6	58,3	58,8	73,4
<b>NTT Security</b>	63,0	59,2	62,5	59,2	54,0	66,7	60,0	67,8
<b>Bechtle</b>	61,4	62,4	56,0	56,4	56,3	62,4	58,1	69,4
<b>Avast</b>	60,5	58,9	57,2	56,9	53,5	55,4	55,5	68,6
<b>Comarch</b>	60,3	58,3	57,6	51,3	60,1	63,8	49,5	75,0
<b>DriveLock</b>	59,5	59,0	53,2	55,7	54,4	50,9	60,0	66,7
<b>Atos</b>	59,0	55,5	56,5	56,8	52,0	51,0	60,4	67,2
<b>Capgemini</b>	57,1	48,6	57,6	54,3	48,8	51,6	64,4	62,9
<b>Secureworks</b>	56,3	53,8	51,3	55,0	50,1	52,6	63,3	61,7
<b>TREND MICRO</b>	56,0	51,1	50,2	48,1	56,0	51,2	52,1	60,0
<b>IBM</b>	55,3	51,0	49,5	50,9	50,2	48,0	54,0	60,8
<b>Computacenter</b>	53,8	51,3	59,1	46,2	48,3	51,2	51,5	56,0
<b>Fujitsu</b>	51,1	47,6	45,5	51,6	53,9	51,0	45,2	50,1
<b>CANCOM</b>	49,7	50,8	48,5	44,1	35,5	47,7	42,8	56,0
<b>Axians</b>	49,2	53,1	45,3	43,3	47,6	49,2	49,7	44,6
<b>Controlware</b>	41,0	32,4	44,1	47,4	40,4	43,7	45,3	40,3



Im Bereich der Anbieterbewertung erreicht Trustwave ein Gesamtergebnis von 89,3 von möglichen 100 Indexpunkten. Mit dieser hervorragenden Leistung liegt das Unternehmen weit über dem anbieterübergreifenden Durchschnitt von 62,2 Punkten und positioniert sich vor allen Anbietern auf Platz 1.

Ein detaillierter Blick auf die Einzelbewertungen zeigt ein ähnliches Bild. Über alle Bewertungsebenen hinweg liegt Trustwave weit über dem Durchschnitt und den Ergebnissen aller anderen Anbieter von Managed Security Services. Damit tritt das Unternehmen mit einer Bestplatzierung im Bereich des Company Ratings positiv in Erscheinung.

Vor allem im Bereich der Service- und Supportleistungen erreicht Trustwave die höchste Zufriedenheit und führt mit 90 Indexpunkten diese Bewertungsebene an. Die Anwenderunternehmen schätzen vor allem die Erreichbarkeit der telefonischen Hotline, die das Unternehmen anbietet. Insbesondere im Security-Umfeld erwarten Kunden eine stetige und kompetente Erreichbarkeit, die ein Unternehmen für eine höhere Servicequalität gewährleisten muss. Trustwave bietet seinen Kunden einen 24/7-Telefonsupport und steht ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Der telefonische Kundenservice umfasst neben einer deutschen Hotline auch eine internationale Rufnummer sowie Servicezentralen für 12 unterschiedliche Länder und Zeitzonen. Dabei steht den Kunden ein Digital Forensics & Incident Response (DFIR)-Team unterstützend zur Seite, das im Falle von Sicherheitslücken und -verstößen kontaktiert werden kann. Die Anwenderunternehmen schätzen hier die Erreichbarkeit und den gewährleisteten Support, der ihnen in IT-Notfällen bei der Aufklärung und Lösung von Sicherheitsvorfällen hilft. Darüber hinaus glänzt das Unternehmen nicht nur mit der Erreichbarkeit, sondern auch der Geschwindigkeit des Kundenservice. So stufen die Anwender die Reaktionsgeschwindigkeit des Supports als hervorragend ein und festigen damit die Bestplatzierung von Trustwave.

Eine ebenfalls überragende Bewertung erzielt der Anbieter Trustwave für das angebotene Serviceportfolio. Mit 89,2 von möglichen 100 Indexpunkten liegt das Unternehmen auf einer Spitzenposition und setzt sich von allen übrigen Anbietern ab. Die Anwender loben besonders den Umfang und die Qualität der ergänzenden Services und Leistungen, die zur Verfügung stehen. Trustwave bietet im Kontext der Managed Security Services ein umfassendes Leistungsportfolio. Zu diesen Services gehören u.a. Managed Threat Detection, Security-Technologie-Management, Managed Application Control, Managed Detection & Response for Endpoints, Telekommunikations-Sicherheit, Managed Firewall für Web-Anwendungen und die einheitliche Cybersicherheitsplattform Trustwave Fusion Platform. Die positiven Bewertungen der Anwender beschränken sich jedoch nicht nur auf den Umfang der möglichen Zusatzleistungen, sondern umfassen auch die Anpassungsmöglichkeiten. So erhält Trustwave exzellente Bewertungen für die Möglichkeit individueller Änderungen und Anpassungen der Managed Security Services und möglicher

Zusatzkomponenten und Module. Dieser Aspekt ist besonders relevant, da jedes Unternehmen unterschiedliche Ansprüche, Anforderungen und IT-Ausstattungen hat, die es zugeschnitten zu schützen gilt. Die Anwender schätzen dieses Angebot von Trustwave und verhelfen dem Unternehmen auch in dieser Bewertungsebene zu einer Spitzenposition.

Die vorliegenden Ergebnisse zeigen deutlich, dass die Anbieterbewertungen von Trustwave im Kontext der angebotenen Managed Security Services über alle Bewertungskriterien hinweg auf höchstem Niveau liegen. Im Vergleich zum Durchschnittsergebnis aller Anbieter des Servicebereichs schneidet Trustwave überragend ab und übernimmt die führende Rolle.

### Service Rating (Leistungsbewertung)

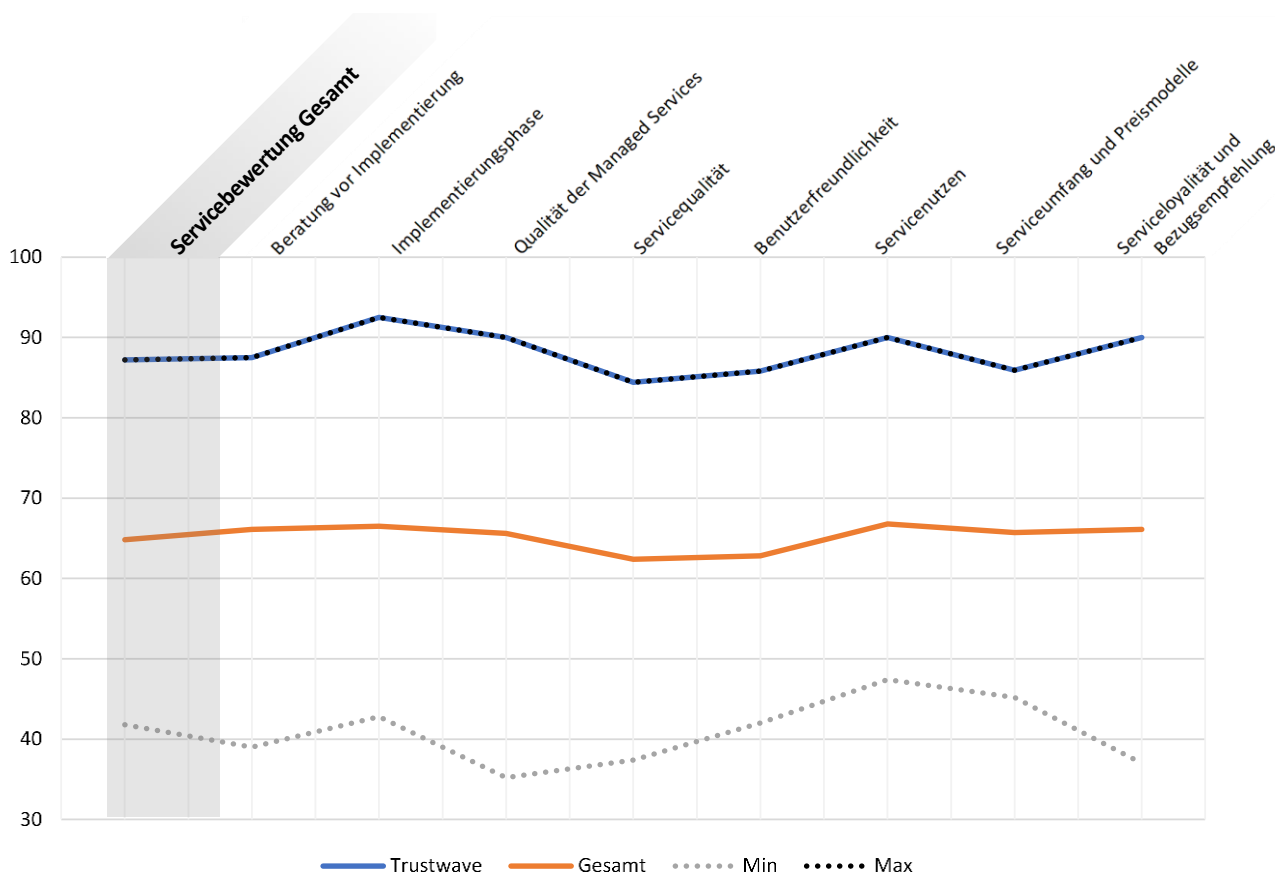


Abbildung3: Servicebewertung „Managed Security Services“ im Vergleich

Die Servicebewertung beinhaltet alle Kriterien, die auf die jeweiligen Servicebereiche ausgerichtet sind. Diese umfassen u.a. die Beratung vor der Implementierung, die

direkte Qualität der Managed Security Services und den Serviceumfang und Preismodelle. Die Positionierung der Anbieter auf der Achse „Service Rating“ wird auf Basis der Aggregation sämtlicher servicebezogener Bewertungsaspekte errechnet.

Die Abbildung 3 zeigt die untersuchten Dimensionen der Servicebewertung, die Ergebnisse für den Managed Security Service von Trustwave sowie die Durchschnittswerte der Services aller Anbieter mit Minima und Maxima.

Ein Blick auf die Kernergebnisse zeigt deutlich, dass die durchschnittlichen Bewertungen für die bewerteten Services mit 64,8 von 100 Indexpunkten im befriedigenden bis guten Bereich liegen. Trustwave hebt sich mit seinem Managed Security Service-Angebot auch in dieser Bewertungsdimension mit 87,2 von 100 Punkten deutlich von den übrigen Anbietern ab und positioniert sich auf Platz 1. Insgesamt reichen die durchschnittlichen Bewertungen von 62,4 von 100 Punkten für die Servicequalität bis hin zu 66,5 für die Implementierungsphase der Managed Services.

Tabelle 2: Gesamtüberblick Lösungsbewertung „Client Lifecycle Management“

	Servicebewertung Gesamt	Beratung vor Implementierung	Implementierungsphase	Qualität der Managed Services	Servicequalität	Benutzerfreundlichkeit	Servicenutzen	Serviceumfang und Preismodelle	Serviceloyalität und Bezugsempfehlung
<b>Gesamt</b>	64,8	66,1	66,5	65,6	62,4	62,8	66,8	65,7	66,1
<b>Trustwave</b>	87,2	87,5	92,5	90,0	84,4	85,8	90,0	85,9	90,0
Vodafone	83,5	80,0	82,3	83,1	82,2	79,4	83,5	84,7	87,4
Deutsche Telekom	75,3	79,5	75,5	78,4	75,7	67,0	80,0	73,3	80,7
Verizon	67,5	73,2	76,1	70,4	63,7	68,2	73,3	68,0	64,1
CompuCom	72,4	73,8	71,9	69,6	67,2	72,9	73,2	72,6	75,8
SoftwareONE	80,5	67,1	79,0	73,7	82,0	75,2	79,5	79,2	86,7
Accenture	70,6	66,1	68,1	70,0	70,5	66,2	73,4	71,7	71,2
Konica Minolta	77,4	77,0	81,0	75,2	80,7	77,0	78,3	72,5	78,7
Symantec (Broadcom)	72,3	76,0	74,1	72,0	72,4	67,7	72,9	72,1	76,3
NTT Security	64,3	69,2	62,5	69,3	57,8	63,3	68,6	66,3	65,6
Bechtle	63,1	65,0	63,0	65,1	59,5	62,0	65,1	65,4	63,4
Avast	64,6	64,9	67,9	66,1	63,0	61,3	66,1	66,1	66,7
Comarch	59,7	55,1	61,3	71,0	57,0	61,3	55,1	65,0	60,0
DriveLock	62,8	70,0	64,5	60,5	54,4	65,1	66,1	67,0	61,7
Atos	60,0	65,6	63,7	61,6	59,1	53,3	61,1	61,7	64,6
Capgemini	60,7	62,1	61,5	58,9	62,3	57,0	62,0	60,1	62,2
Secureworks	58,6	60,0	58,8	56,0	51,7	56,3	65,7	61,1	58,3
TREND MICRO	59,3	66,0	60,1	64,8	53,1	53,4	68,6	58,7	62,7
IBM	62,3	63,0	62,8	62,3	58,3	60,6	62,7	64,3	65,5
Computacenter	56,8	58,0	60,1	56,9	58,9	64,1	51,5	56,0	53,5
Fujitsu	53,1	55,1	56,6	54,8	51,8	46,2	53,5	57,4	56,8
CANCOM	50,4	58,6	57,0	56,0	43,7	47,6	57,5	53,9	49,0
Axians	50,1	54,6	52,3	52,6	50,2	54,6	48,7	48,8	48,2
Controlware	41,8	39,0	42,8	35,2	37,4	42,0	47,4	45,2	37,0

Bei der servicespezifischen Bewertung erhält der Managed Security Service von Trustwave 87,2 Indexpunkte und landet mit großem Abstand auf dem ersten Platz. Im Schnitt erzielten die Anbieter eine Servicebewertung 64,8 von möglichen 100 Punkten.

Bei den Einzelbewertungen erhält der Managed Security Service von Trustwave ebenfalls Topbewertungen. Die Anwender heben besonders die Service-Implementierungsphase positiv hervor. Vor allem bei der Integration der Managed Services fällt Trustwave durch exzellente Hilfestellung und Unterstützung auf. Nahezu alle Anwender bewerten diesen Punkt mit der bestmöglichen Punktzahl. Zudem werden von allen befragten Anwenderunternehmen der Umfang und die Qualität der im Zuge der Integration zur Verfügung gestellten Informationen als hervorragend bewertet. Sie empfinden die bereitgestellten Informationen über für die Integration benötigten Ressourcen, Werkzeuge, Skills und Kapazitäten als sehr gut.

Eine ebenfalls sehr gute Einzelbewertung konnte im Bereich des Servicenutzens erzielt werden. Hier erhält der Managed Security Service von Trustwave beachtliche 90 von möglichen 100 Indexpunkten. Nahezu alle Anwender geben an, dass neue Sicherheitslücken schnell entdeckt und mit entsprechenden Abwehrmaßnahmen abgesichert wurden. Trustwave überwacht mit dem Managed Detection und Response-Service als Teil des Managed Security Services die Kundennetzwerke und gewährleistet eine exzellente Bedrohungssuche. Bei dieser proaktiven und hypothesengetriebenen Suche werden die Sichtbarkeit von Endpunkt-, Netzwerk- und Protokolldaten verwendet, um Bedrohungsakteure in der Kundenumgebung zu finden. Bei den Anwendern herrscht Einigkeit darüber, dass der Managed Security Service von Trustwave eine ausgezeichnete Sicherheit garantiert. So geben nahezu alle Befragten an, dass seit der Einführung des Managed Services keine Sicherheitsvorfälle mehr im Unternehmen registriert wurden. Zur Gewährleistung dieser Qualität und Sicherheit setzt Trustwave auf den Threat Intelligence des SpiderLabs-Teams. Dieses spezialisierte Expertenteam besteht aus Sicherheits- und Penetrationstestern, Einsatzleitern für Incidence Response, forensischen Ermittlern, Malware-Rückentwicklern und Sicherheitsforschern. Das damit einhergehende Sicherheitsbewusstsein spiegelt sich auch in den Bewertungen wider. Nahezu alle befragten Anwender geben an, dass sie solch ein hohes Schutzniveau intern nicht gewährleisten könnten.

Eine weitere erstklassige Einzelbewertung lässt sich im Bereich der Qualität des angebotenen Managed Security Services finden. Mit 90 von 100 Indexpunkten liegt Trustwave nicht nur weit über dem Durchschnitt von 65,6 Punkten, sondern auch über den Einzelbewertungen aller anderen Anbieter. Besonders positiv empfinden die Anwender die automatisch durchgeführten Patches und Updates, wodurch aktuellen Risiken entgegengewirkt wird. Trustwave gewährleistet durch den MDR-Service eine Überwachung und Bedrohungserkennung, bei der veraltete Software und Sicherheitslücken schnell entdeckt und entsprechende Maßnahmen ergriffen werden. Darüber hinaus wird von den Anwendern die Verfügbarkeit des Managed Services

hervorgehoben und die Tatsache, dass durch den Einsatz die internen Arbeitskosten der IT reduziert wurden.

Die durchweg positiven Einzelbewertungen von Trustwave auf Unternehmens- und Serviceebene spiegeln sich auch in den Vertrauenswerten der Anwender wider. So loben nahezu alle Anwenderunternehmen die Managed Security Services von Trustwave und geben an, dass der Service den Versprechen des Anbieters im vollen Umfang entsprochen hat. Auf Basis dessen empfiehlt der Großteil der befragten Anwender Trustwave als Anbieter und die angebotenen Managed Security Services.

## 4 Fazit

Trustwave hat sich beim ersten Professional User Rating – Managed Services 2020 auf Anhieb die Bestplatzierung im Diamanten „Managed Security Services“ gesichert. Die Anwender bewerten Trustwave als Unternehmen exzellent und loben vor allem die umfassenden Service- und Supportleistungen. Im Bereich der Security Services wird erwartet, dass Anbieter ein hohes Maß an Erreichbarkeit gewährleisten, um im Falle von Sicherheitsvorfällen unverzüglich eingreifen und handeln können. Trustwave hebt sich insbesondere durch einen 24/7-Telefonsupport mit direktem Kontakt zum Digital Forensics & Incident Response-Team von den Mitbewerbern ab. Anwender können somit im Falle von Sicherheitslücken und -verstößen direkt Hilfe der Sicherheitsexperten in Anspruch nehmen.

Darüber hinaus müssen Managed Security Services auf die individuellen Anforderungen der Kunden ausgerichtet werden. Auch in diesem Bereich erhält Trustwave exzellente Bewertungen von den Anwendern. Diese schätzen vor allem den Umfang der zusätzlichen Managed Security Services-Komponenten, die sich individuell an die Ansprüche der Kunden anpassen lassen. Trustwave bietet über sieben hochwertige Module, darunter Managed Detection & Response for Endpoints und Managed Application Control. Dieser Serviceumfang und die individuellen Anpassungsmöglichkeiten überzeugen die Anwender und unterstreichen das vorliegende Gesamtergebnis.

Jedoch wird Trustwave nicht nur als Anbieter hervorragend bewertet, sondern auch der angebotene Managed Security Service. Insgesamt sichert sich der Security-Service eine Bestplatzierung, insbesondere aufgrund der hochwertigen Schutzfunktion. Die befragten Anwender geben an, keine Sicherheitsvorfälle mehr seit Bezug des Services registriert zu haben. Die seitens des Anbieters überwachten Updates und Patches und der professionelle Managed Detection und Response-Service machen das manuelle Eingreifen der Anwender überflüssig, wodurch ein Fokus auf das Kerngeschäft ermöglicht wird. Die Qualität und der Nutzen des Managed Security Services von Trustwave runden somit das exzellente Gesamtergebnis in der Anwenderbefragung ab.

Die Auslagerung der IT-Security bietet zahlreiche Vorteile, die durch einen geeigneten und von den Anwendern ausgezeichneten Partner wie Trustwave realisiert werden kann. Die hohe Empfehlungsrate unterstreicht die vorgestellten Ergebnisse und hebt die kundenfreundliche Nutzung und Effizienz hervor.

## 5 Über das Professional User Rating: Managed Services

Das „Professional User Rating: Managed Services 2020“ (PUR MS) ist eine unabhängige Anwenderbefragung des Research -und Analystenhauses techconsult. Im Rahmen der Erhebung haben insgesamt 2150 Anwenderunternehmen teilgenommen und Managed Services umfassend evaluiert. Der Bereich Managed Security Services wurde von insgesamt 313 Anwenderunternehmen bewertet. Die Bewertungen erfolgten in den Dimensionen Company Rating (Anbieterbewertung) und Service Rating (Servicebewertung) mit mehr als 67 Kriterien in 15 Unterkategorien. Ein hoher Praxisbezug wird dadurch sichergestellt, dass die Bewertungen von Unternehmen stammen, die die Services nutzen.

Das Professional User Rating bietet mit den erhobenen Anwendererfahrungen eine solide Basis für Unternehmen, die Unterstützung bei der Auswahl neuer IT-Services zur Auslagerung von Prozessen benötigen. Die vollständigen Ergebnisse, die Grundlage dieser Research Note ist, kann bei techconsult bezogen werden.

Weitere Informationen sind erhältlich bei Oliver Germershausen, E-Mail [oliver.germershausen@techconsult.de](mailto:oliver.germershausen@techconsult.de), Tel. 0561-8109-134.

## 6 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](mailto:info@techconsult.de)  
**Internet:** [www.techconsult.de](http://www.techconsult.de)

### Über Trustwave

Trustwave ist ein führender Anbieter von Security und Managed Security Services mit Fokus auf Threat Detection and Response. Trustwave bietet ein umfassendes Portfolio an Managed Security Services, Beratungs- und professionellen Diensten sowie Datenschutztechnologien und unterstützt Unternehmen dabei, die digitale Transformation sicher zu nutzen. Trustwave ist ein Singtel-Unternehmen und der globale Sicherheitszweig von Singtel, Optus und NCS mit Kunden in 96 Ländern.

Weitere Informationen zu Trustwave finden Sie unter <https://www.trustwave.com>.

### Kontakt Trustwave

**Mattias Deny**  
Managed Security Services

**E-Mail:** [MDeny@trustwave.com](mailto:MDeny@trustwave.com)  
**Internet:** [www.trustwave.com](http://www.trustwave.com)