

Ihre Microsoft 365-Umgebung hat ein **Transparenzproblem.**

Das kostet Ihr Unternehmen jährlich schnell Hunderttausende durch Produktivitätsverluste, unnötige Eskalationen und verschwendete IT-Stunden aufgrund von Informationssilos.

DAS PROBLEM

Microsoft Teams ist geschäftskritisch. Ihr Monitoring hält nicht Schritt.



Produktivitätsverluste bleiben unsichtbar

Die meisten Nutzer öffnen kein Ticket, wenn etwas nicht stimmt. Sie arrangieren sich damit: schlechter Ton, ruckelndes Video, abgebrochene Verbindungen. Ihr IT-Team erfährt davon erst, wenn ein VIP oder der CIO das Telefon in die Hand nimmt.



Problembehebung dauert Tage statt Minuten

Ein komplexerer Teams Supportfall kann 2 bis 3 IT-Support-Teams involvieren, die mit mehreren nicht miteinander verbundenen Tools arbeiten, sodass 4 bis 8 Stunden Analyseaufwand keine Seltenheit sind. 17 % der komplexen Probleme ziehen sich über mehr als 2 Tage hin.



Hybrides Arbeiten macht Ihr Monitoring blind

Wenn knapp die Hälfte Ihrer Belegschaft regelmäßig außerhalb des Büros arbeitet, verbinden sich die Mitarbeiter über Heimnetzwerke, private ISPs und beliebige WLAN-Zugänge – alles außerhalb Ihres Monitoring-Perimeters.

DIE KOSTEN

Was Sie das wirklich kostet

\$500k

Geschätzte jährliche Kosten durch Teams-Qualitätsprobleme in einem Unternehmen mit 10.000 Mitarbeitern

58%

der IT-Teams verbringen mehr als 4 Stunden mit einem einzigen Teams-Performance-Ticket

71%

der Probleme erfordern den Einsatz von 2 bis 3 verschiedenen IT-Support-Gruppen

360M

Monatlich aktive Teams-Nutzer weltweit (Stand Mitte 2025) – die Plattform, auf der Ihr Unternehmen läuft

46%

der Mitarbeiter in Unternehmen arbeiten regelmäßig außerhalb des Büros – jenseits des herkömmlichen IT-Monitorings

53%

der Teams Supportfälle betreffen Audio- und Videoqualität – die Probleme, die Nutzer sofort bemerken



Das grundlegende Problem liegt im Einsatz isolierter, nicht integrierter Software-Tools bei der Analyse und Behebung von Teams-Performance-Problemen.

panagenda Pulse Survey, 2022

Das eigentliche Problem: Niemand sieht das Gesamtbild

WAS MICROSOFTS TOOLS IHNEN SAGEN

Irgendetwas stimmt nicht

Microsofts Call Quality Dashboard (CQD) und Service-Health-Tools liefern aggregierte Daten auf hoher Ebene. Sie bestätigen, dass ein Problem vorliegt – aber nicht wo, bei wem oder was zu tun ist.

Eingeschränkte nutzerspezifische Telemetrie

Keine ISP Routing Details

Keine Endpoint-Daten

WAS TRUEDEM IHNEN SAGT

Was nicht stimmt – und wer es beheben muss

TrueDEM verfolgt den vollständigen Pfad vom Endpoint bis zu Microsoft – mit Echtzeit-Call-Telemetrie, ISP-Performance-Daten, Gerätekenntzahlen und Area of Responsibility-Bewertung. Für jedes gefundene Problem zeigt es auf, was schiefgelaufen ist, wie der Nutzer betroffen war und was als Nächstes zu tun ist.

Pro Nutzer und Anruf

ISP & Netzwerk

Gerät & Endpoint

Konkrete Handlungsempfehlungen

DAS SCHWARZE-PETER-SPIEL, DAS TRUEDEM BEENDET

„Liegt es an Microsoft, unserem ISP, dem Netzwerkteam oder am Gerät des Nutzers?“

Diese Frage stellt sich nach jeder Eskalation – und kostet Zeit, Budget und Glaubwürdigkeit. TrueDEMs Area of Responsibility (AoR)-Bewertung beantwortet sie sofort, für jeden Vorfall.

DIE LÖSUNG

TrueDEM – M365 **Digital Experience Monitoring**

Anders als generische Monitoring-Tools, die gewisse Bereiche der Microsoft 365 Plattform „mitüberwachen“, ist TrueDEM von Grund auf für Microsoft 365 End-to-End User Experience Monitoring entwickelt worden. TrueDEM testet aktiv die Verfügbarkeit und Performance der unterschiedlichen Workloads. Alle Messungen finden im Endanwenderkontext statt und decken sogar den Funktionsumfang innerhalb der Anwendungen ab. Somit produziert TrueDEM nicht nur sehr belastbare Daten für einen optimierten Betrieb der M365 Plattform, sondern hebt Ihren Support gleich auf ein komplett neues Level.

SÄULE 01**Lückenlose Transparenz**

Telemetrie von jedem Endpoint, über jeden Netzwerk-Hop bis zu jedem Microsoft-Dienst. Homeoffice, Unternehmens-WLAN, VPN, VDI – keine blinden Flecken.

SÄULE 02**Schluss mit dem Schwarze-Peter-Spiel**

Automatisches Area of Responsibility-Scoring zeigt Ihrem IT-Team sofort, wer für ein Problem zuständig ist, und startet die Fehleranalyse unmittelbar.

SÄULE 03**Handlungsempfehlungen statt nur Dashboards**

TrueDEM erkennt mithilfe von maschinellem Lernen und Mustererkennung ein breites Spektrum von Call-Problemen. Es zeigt, was passiert ist, wie der Nutzer betroffen war und wie das Problem zu lösen ist.

SO FUNKTIONIERT ES

Der vollständige Verbindungspfad – endlich sichtbar



TrueDEMs AoR-Engine klassifiziert automatisch jede Beeinträchtigung nach dem verantwortlichen Bereich

FÜR DIE FÜHRUNGSEBENE

Der Überblick auf einen Blick

Überblick über alle M365-Dienste, ISP-Performance im gesamten Tenant und Echtzeit-Status bei Vorfällen. Ein Klick zur Detailansicht, wenn ein VIP anruft.

FÜR DAS IT-TEAM

Vom Alarm zur Lösung in Minuten

Echtzeit-Call-Telemetrie, 6 Monate Call-Historie, WLAN-Volatilitätsbewertung, nutzerspezifische Verbindungspfade und automatisierte Ausfallberichte – alles an einem Ort.

So funktioniert es

Eine Plattform. **Jede Rolle bekommt, was sie braucht.**

CIO

M365 Platform Owner / Senior IT Executive

Überblick über die Plattformgesundheit, Vorfallshistorie, ISP-SLA-Nachweise und Ausfallwirkungsberichte. Die Daten, die Sie brauchen, um IT-Entscheidungen zu begründen und Anbieter in die Verantwortung zu nehmen.

SVO

Teams Service Owner

Tenant-weite Call-Qualität, Enterprise-Voice-Nutzung, ISP-Performance nach Standort und App-Status über Mac, Windows und Web. Probleme erkennen, bevor Nutzer sich beschweren.

SME

Teams SME / L2–L3 Support

Detailanalyse pro Anruf, Hop-für-Hop-RTT, WLAN-Volatilität, Gerätekenzzahlen, Codec-Änderungen – alles, was Sie brauchen, um komplexe Tickets in Minuten statt Tagen zu lösen.

MWA

Modern Workplace Architect

End-to-end User Experience-Scores und Plattformgesundheit auf einen Blick. TrueDEM identifiziert Auslastungsprobleme bei Endgeräten sowie Schwachstellen in der Netzwerkperformance, die einzelne Bereiche Ihrer Modern Workplace-Strategie beeinträchtigen können.

BUSINESS CASE

Der ROI-Fall für ein Unternehmen mit 10.000 Mitarbeitern

Basierend auf einer Studie, an welcher IT-Führungskräfte aus über 100 Unternehmen weltweit teilgenommen haben. Es handelt sich hierbei um konservative Werte, die eine proaktive Vermeidung von Tickets nicht berücksichtigen, sondern lediglich den geringeren Aufwand bei gleicher Ticketanzahl als Berechnungsgrundlage nutzen. In der Realität ist die proaktive Verbesserung der Infrastrukturen und Systeme der bei weitem stärker wirkende Hebel, sodass Ihr Unternehmen höhere Einsparungen erwarten kann.

KOSTENTREIBER	OHNE TRUEDEM	MIT TRUEDEM	JÄHRLICHE EINSPARUNG
IT-Personalaufwand pro Teams-Ticket (Ø 6 Std. × 3 Teams)	210 \$ / Ticket	~35 \$ / Ticket	~175 \$ / Ticket
Monatliche Teams-Tickets (ca. 2 % von 10.000 Nutzern)	200 Tickets / Monat	200 Tickets / Monat	-
Jährliche IT-Lösungskosten	504.000 \$	~84.000 \$	~420.000 \$
Zurückgeholte ISP-/Microsoft-SLA-Gutschriften	0 \$ (kein Nachweis)	Dokumentierte Ansprüche	Variables Potenzial
Produktivitätskosten stiller Betroffener	Nicht quantifiziert	Proaktiv behoben	Nicht quantifiziertes Potenzial
Konservative jährliche Einsparung			420.000 \$+

Quelle: panagenda Pulse Survey 2022. Angenommene FTE-Kosten: 35 \$/Std. Die Eingaben lassen sich an das tatsächliche Ticket-Volumen und die Personalkosten Ihres Unternehmens anpassen.

PRAXISBEISPIELE

Echte Probleme. **Behoben in Minuten, nicht Tagen.**

PHARMAUNTERNEHMEN · 20.000 NUTZER**Audio-/Video-Synchronisationsfehler**

Wochenlange Fehlersuche blieb erfolglos. TrueDEM fand innerhalb von Minuten eine fehlende Microsoft-QoS-Konfiguration, indem es eine Bitratenänderung mitten im Gespräch erfasste, die CQD nie angezeigt hatte. Noch am selben Tag behoben.

FERTIGUNGSUNTERNEHMEN · 1.000 NUTZER**Anhaltende Gesprächsabbrüche in einem Bürobereich**

Ein benachbartes Hotel hatte ein WLAN-Signal, das stark genug war, um Mitarbeitergeräte mitten im Gespräch aus dem Unternehmensnetz zu reißen. Normales Netzwerk-Monitoring bemerkte es nie. TrueDEM erkannte den SSID-Wechsel im Call-Record.

GROSSUNTERNEHMEN · 20.000 REMOTE-MITARBEITER**Weitverbreitete Homeoffice-WLAN-Probleme**

TrueDEM identifizierte Nutzer, die zu Hause noch alte WLAN-4-Router verwendeten – bevor diese überhaupt ein Ticket geöffnet hatten. Die IT konnte proaktiv eingreifen und die Situation beheben.

EUROPÄISCHER HERSTELLER · 50.000 NUTZER**Unternehmensweite Teams-Audioprobleme auf VDI**

Zwei falsch konfigurierte VDI-Hosts leiteten Audio über das Rechenzentrum statt über den Endpoint. TrueDEM identifizierte die betroffenen Hosts in Minuten. Die Lösung war eine einzige Konfigurationsänderung.

TrueDEM zeigt Ihnen nicht nur Daten. Es erklärt, was nicht stimmt und wie Sie es beheben.

Maschinelles Lernen und Mustererkennung helfen TrueDEM, ein breites Spektrum von Call-Problemen zu erkennen. Für jedes Problem erklärt es, was passiert ist, wie der Nutzer betroffen war und was zu tun ist – damit Ihr IT-Team sofort handeln kann statt tagelang zu recherchieren.

Verbindungsabbruch mitten im Gespräch

Hohe Auswirkung

WAS PASSIERT IST

Der Nutzer wurde mitten im Gespräch getrennt – bestätigt sowohl durch den Teams-Client als auch durch Microsofts Call-Records. Der Medien-Stream wurde unterbrochen und musste neu aufgebaut werden.

AUSWIRKUNG AUF DEN NUTZER

Unterbrochenes Meeting – der Nutzer hat den Gesprächsfaden verloren, möglicherweise wichtige Diskussionspunkte verpasst und zweifelt an der IT-Zuverlässigkeit. Bei einem VIP wird daraus ein Reputationsproblem.

EMPFOHLENE MASSNAHMEN

WLAN-Volatilität im Netzwerk des Nutzers prüfen. Sicherstellen, dass UDP nicht durch Firewall oder VPN blockiert wird. QoS-Einstellungen überprüfen, damit Teams-Voice-Traffic priorisiert wird.

Verbindungsaufbau fehlgeschlagen

Mittlere Auswirkung

WAS PASSIERT IST

Eine Firewall-Regel hat die Verbindung blockiert – der Nutzer konnte dem Gespräch beim ersten Versuch nicht beitreten.

EMPFOHLENE MASSNAHMEN

Teams-IP-Adressen und -Ports auf der Whitelist prüfen. Lokale Geräte-Firewall-Regeln überprüfen.

TCP statt UDP für Audio verwendet

Stille Beeinträchtigung

WAS PASSIERT IST

Audio-Traffic fiel auf TCP zurück – meist ein Zeichen einer Fehlkonfiguration, die die Call-Qualität der betroffenen Nutzer still und leise verschlechtert.

EMPFOHLENE MASSNAHMEN

Sicherstellen, dass UDP in der OS-Firewall, der Standort-Firewall und dem VPN erlaubt ist. Keine Nutzeraktion erforderlich – dies ist eine IT-Konfigurationskorrektur.

Wohin die Reise geht: **KI-gestützte IT-Prozesse**

TrueDEM ist von Anfang an mit Blick auf KI entwickelt worden. Die nächste Evolutionsstufe der Plattform macht professionell vorverarbeitete, smarte Daten zu einer Grundlage, mit der KI-Systeme tatsächlich arbeiten können – und reduziert damit Ausfallzeiten, IT-Kosten und Support-Aufwand in großem Maßstab.

12-MONATS-ROADMAP

Offene APIs & MCP-Integration

TrueDEM wird APIs öffnen und das Model Context Protocol (MCP) unterstützen, damit seine vorverarbeiteten Analysedaten und Insights den KI-Werkzeugen, die Sie im Unternehmen betreiben, direkt zur Verfügung stehen. Ihr IT-Team wird Probleme mittels natürlicher Sprache analysieren können.

NÄCHSTER SCHRITT

KI-gestützte IT-Betriebsprozesse

Da TrueDEM KI-Systeme mit sauberer, kontextreicher Telemetrie statt mit Rohdaten versorgt, können KI-Agenten Probleme zuverlässig diagnostizieren, Muster über Nutzer hinweg erkennen und die richtige Lösung ans richtige Team weitergeben – und das schnell.

DAS ZIEL

Self-Service für Endanwender

Das langfristige Ziel: Nutzer sprechen mit einer TrueDEM-gestützten KI, um ihre eigenen User-Experience-Probleme zu verstehen und zu lösen – ganz ohne Helpdesk-Ticket. Deutlich weniger Ausfallzeiten, deutlich geringere IT-Kosten.

STRATEGISCHE RELEVANZ

Derzeit kostet die Behebung eines Teams-Problems rund **210 \$ pro Ticket** und bindet 2 bis 3 IT-Teams. TrueDEMs Architektur ist darauf ausgelegt, die Problemlösung weg vom Helpdesk und näher an den Nutzer zu bringen – und damit ein reaktives Cost Center in etwas zu verwandeln, das sich weitgehend selbst steuert.

WARUM JETZT

Warum das jetzt wichtig ist

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ ERHÖHT DEN EINSATZ

KI-Tools brauchen eine verlässliche Grundlage

Je mehr Sie KI-Werkzeuge in den Arbeitsalltag integrieren, desto direkter beeinflusst die Qualität der zugrunde liegenden Microsoft 365 Dienste den Mehrwert Ihrer KI-Investitionen. Versteckte Performance-Lücken untergraben das gesamte Investment.

KI Readiness

Dienst-Zuverlässigkeit

REMOTE- UND HYBRIDARBEIT SIND DAUERHAFT

Die Monitoring-Lücke wächst weiter

78 % der Mitarbeiter in Unternehmen erwarten, zumindest zeitweise außerhalb des Büros zu arbeiten – das wird sich nicht ändern. Herkömmliche Monitoring-Tools waren dafür nicht ausgelegt. TrueDEM schon.

Hybride Belegschaft

Homeoffice-Transparenz

JEDER MONAT OHNE TRUEDEM

Sie geben monatlich rund 42.000 \$ für die Behebung von Teams-Problemen aus, die in Minuten gelöst werden könnten – und haben keine ausreichende Datengrundlage für kritische Gespräche mit Providern.

LIZENZIERUNG

Flexible Lizenzierung. **Einstieg nach Maß.**



Vier Lizenzoptionen, damit Sie dort anfangen können, wo es sinnvoll ist, und von dort aus wachsen.

VOLLSTÄNDIGE ABDECKUNG

TrueDEM Advanced

Das komplette Paket. Endpoint-, Netzwerk- und Teams-Call-Qualitätsanalyse für jeden Nutzer. Am besten geeignet für Organisationen, in denen Teams das zentrale Kommunikationswerkzeug ist.

Endpoint-Analyse Network Monitoring Teams Call Quality Full DEM

DIENST-ABDECKUNG

TrueDEM M365

M365 Service-Health, App Status und User Experience für die einzelnen Microsoft Workloads. Gut geeignet für Nutzer, die auf M365-Dienste angewiesen sind, Teams aber kaum zum Telefonieren nutzen.

M365 Service Health Availability Monitoring M365 App Status

GEZIELTE ABDECKUNG

TrueDEM Select

Voller Funktionsumfang für ausgewählte Anwender. Lizenzierung nach Rolle, Land oder Unternehmenseinheit. Entwickelt für große Unternehmen, die gezielte Abdeckung wollen, keinen flächendeckenden Rollout.

Mind. 250 Nutzer VIPs Per Geografie Per Entität

24/7 STANDORT-MONITORING

TrueDEM Site Monitor

Synthetisches Monitoring mit virtuellen Testnutzern – rund um die Uhr prüft TrueDEM M365-Verfügbarkeit und Netzwerkperformance je Standort, auch wenn keine echten Nutzer online sind. Einfaches Deployment, kein Rollout auf Mitarbeitergeräte erforderlich.

Synthetic Transactions Per-Site Deployment 24/7 Abdeckung

GEMISCHTE LIZENZIERUNG – DER CLEVERE EINSTIEG FÜR GROSSE UNTERNEHMEN

Advanced + M365-Mix: TrueDEM Advanced für VIPs, IT-Mitarbeiter und intensive Teams-Nutzer. M365-Nutzer mit weniger hohem Anforderungsprofil werden mit TrueDEM M365 lizenziert, sodass eine vollständige Abdeckung des Tenant zu einem optimierten Preis möglich ist.

Select als Einstiegspunkt: Start mit einer definierten Nutzergruppe mit vollem Advanced-Funktionsumfang – mindestens 250 Nutzer. Ausweitung, sobald der ROI für sich spricht.

BEISPIEL

Ein Unternehmen mit 50.000 Nutzern startet mit **TrueDEM Select für die wichtigsten 1.000 VIPs** – C-Suite, Senior Management und zentrale kundenorientierte Rollen. Voller Advanced-Funktionsumfang dort, wo die User Experience am meisten zählt, ohne sich auf einen mandantenweiten Rollout festzulegen.



NÄCHSTER SCHRITT

Wollen Sie wirklich wissen, was in Ihrer M365-Umgebung vor sich geht?

Ein TrueDEM Proof of Concept läuft 30 Tage. Sie sehen Ihre eigene Umgebung – Ihre Nutzer, Ihre Netzwerke, Ihre ISPs – und die Probleme, von denen niemand wusste.

[Live-Demo anfordern ›](#)

[30-Tage-PoC starten ›](#)

Plattform

Built for Microsoft 365

Deployment

Azure-based SaaS Solution

Entwickelt von

panagenda · Enterprise-Spezialisten seit 2007

14 Mio.+ aktive Nutzer · 70+ Länder