

Sie gestalten die Workplace Experience. Aber können Sie sie wirklich messen?

Adoption Dashboards, Nutzerumfragen und Bauchgefühl zeigen Ihnen nicht, was wirklich passiert. Wenn die M365-Performance nachlässt, brauchen Sie belastbare Daten, keine Meinungen. TrueDEM gibt Ihnen das vollständige Bild.

IHRE ROLLE

Als Modern Workplace Architekt gestalten Sie, wie Menschen in der gesamten M365-Umgebung arbeiten.



Gestaltung der Digital Workplace Strategie

Sie entscheiden, welche Tools eingeführt werden, wie sie konfiguriert sind und wie die End-to-End-Experience aussehen soll. Dabei haben viele Stakeholder eigene Vorstellungen und Anforderungen.



Nachweis, dass Ihre Strategie auch wirklich funktioniert

Das Management möchte wissen, ob sich die M365-Investition lohnt. Dafür brauchen Sie mehr als Lizenzanzahlen und Login-Raten: echte User Experience Scores für jede M365-Anwendung, für das Unternehmen und für einzelne Nutzer.



Brücke zwischen IT und Business

Sie verstehen, was das Business braucht, und übersetzen das in Anforderungen für die IT. Wenn Nutzer über Performance-Probleme klagen, liefern Ihnen End-to-End-User-Experience-Daten die nötigen Antworten.

IHRE TÄGLICHEN FRAGEN



Haben meine Nutzer wirklich eine gute Experience mit M365?



Welche Standorte oder Teams haben Probleme, und warum?



Sind die aktuelle Hardware und die Netzwerkbedingungen gut genug für unsere App-Strategie?



Was sollte ich im nächsten Verbesserungszyklus priorisieren?

DAS PROBLEM

Sie sind verantwortlich für eine Experience, die Sie nicht vollständig messen können.

**Adoption Metrics zeigen Ihnen nur, wer dabei war, nicht wie es lief**

Ein Nutzer, der sich täglich bei Teams anmeldet, hat nicht zwangsläufig eine gute Experience. Vielleicht kämpft er jedes Mal mit unterbrochenen Anrufen, träge reagierendem Screen Sharing oder eingefrorenem Video.

**Nutzerumfragen sind langsam, verzerrt und lückenhaft**

Bis eine Umfrage ausgewertet ist, hat sich das Problem längst verändert. Und die am stärksten betroffenen Nutzer antworten häufig gar nicht. Das Ergebnis ist ein verzerrtes Bild, das die eigentlichen Schwachstellen verfehlt.

**Microsoft Admin Tools zeigen nicht das vollständige Bild**

Das M365 Admin Center und das CQD liefern Teilinformationen, aber keine vollständige Übersicht. Endpoint-Zustand, ISP Routing Details oder Wi-Fi-Stabilität sind in diesen Dashboards nicht in vollem Detaillevel sichtbar. Die Daten enden an Microsofts Netzwerkgrenze.

**Die Hälfte Ihrer Belegschaft arbeitet in Netzwerken, die Sie nicht kontrollieren**

Home-Wi-Fi, mobile Hotspots, öffentliche Netzwerke: Das ist heute ein Teil Ihrer Unternehmensinfrastruktur. Ihre bisherigen Tools wurden für eine Welt entwickelt, in der alle im Büro saßen.

DIE KOSTEN

Was dieser blinde Fleck Ihr Unternehmen kostet

\$500k

Geschätzte jährliche Kosten durch Teams Call Quality Probleme in einem Unternehmen mit 10.000 Mitarbeitenden

\$210

Durchschnittliche Kosten pro Teams-Trouble-Ticket, entspricht etwa 6 Stunden Aufwand über 3 IT-Support-Gruppen

66%

66% der Ursachen sind nicht Microsoft zuzuschreiben, da sie im Bereich der lokalen Netzwerke, Devices und ISPs auftreten.

52%

der Performance-Probleme haben ihren Ursprung im Home-Office-Netzwerk, also außerhalb Ihrer verwalteten Infrastruktur

24%

der Mitarbeitenden haben jede Woche Teams Call Quality Probleme. Die meisten melden diese nie.

25 Min.

pro Woche und Nutzer: so viel Produktivitätsgewinn versprach Forrester durch Teams, der bei schlechter Call Quality verloren geht

Forrester TEI of Microsoft Teams as a Platform, 2022



Die Fülle an Daten, die wir über Endpoints, Hardware, Treiber, ISPs und die Microsoft-Cloud-Performance haben, ermöglicht es uns, nicht nur den Verantwortungsbereich einfach zu identifizieren. Wir können auch direkt handeln.

Jicky Li, Senior Manager IT bei IIC-INTERSPORT International Corporation GmbH

Was TrueDEM für Ihre Rolle bietet

Von Grund auf für Microsoft 365 entwickelt. Kein generisches Monitoring-Tool, sondern eine Plattform, die mit den Microsoft 365 Workloads im Endanwenderkontext interagiert und somit ein klares Bild von User Experience erzeugt.



„Haben meine Nutzer eine gute Experience?“

- › **Real User Experience Scores:** Pro Nutzer und pro Service, basierend auf echten Telemetriedaten. Keine Umfragen, kein Raten, sondern tatsächlich gemessene Performance über alle wichtigen Microsoft 365 Workloads.



„Welche Standorte oder Teams haben Probleme?“

- › **Location & ISP Intelligence:** Drill-down nach Büro, Region, ISP oder Netzwerktyp. Sehen Sie genau, wo Probleme auftreten und welche Nutzer am stärksten betroffen sind.



„Liegt das Problem am Gerät, am Netzwerk oder bei Microsoft?“

- › **Area of Responsibility:** Automatische Klassifizierung der Ursache nach Endpoint, Netzwerk (lokal / ISP), API (Microsoft) oder Authentifizierung. Kein gegenseitiges Abschieben der Verantwortung, keine Raterei, nur Daten.



„Was sollte ich als Nächstes beheben?“

- › **Prioritized Insights:** Sehen Sie, welche Probleme die meisten Nutzer betreffen, welche am meisten Produktivität kosten und wo eine einzelne Maßnahme die größte Wirkung erzielt.

FEATURE DEEP DIVE

Real User Experience Scores: Das vollständige Bild

EXPERIENCE SCORING**Experience-Metriken pro Nutzer und Service**

Jeder M365-Service, Teams, Exchange, OneDrive, SharePoint, Forms, OneNote, Planner und weitere, erhält einen Real User Simulation Score auf Basis Ihrer gesamten Nutzerbasis. Das sind keine synthetischen Tests aus dem Serverraum. Sie spiegeln wider, was Ihre Nutzer gerade erleben, von ihren echten Geräten und Netzwerken aus.

Scores pro Nutzer

Scores pro Service

Globale Verfügbarkeit

M365 APP STATUS**Funktionsgenaue Transparenz über alle Plattformen**

Sehen Sie genau, welche M365-Funktionen betroffen sind, aufgeschlüsselt nach Plattform: Desktop, Mobile und Web. So erkennen Sie auf Anhieb, wenn der Chat-Verlauf auf dem Desktop nicht funktioniert, im Browser aber schon, und können Nutzern sofort einen gezielten Workaround anbieten, während das eigentliche Problem behoben wird.

Status pro Plattform

Gesundheit pro Funktion

Workaround-Hinweise

WARUM DAS FÜR SIE WICHTIG IST

Wenn das Management fragt, wie der M365-Rollout läuft, müssen Sie sich nicht mehr auf Ticket-Zahlen oder einzelne Berichte verlassen. Sie haben Service-für-Service-Scores und können genau zeigen, wo es funktioniert und wo nicht.

FEATURE DEEP DIVE

Area of Responsibility – Klare Zuständigkeiten

ENDPOINT

Ursache auf Geräteebene

CPU- und RAM-Engpässe, veraltete Treiber, überlastete Hardware, VDI-Fehlkonfigurationen, Codec-Probleme. Wenn das Problem beim Gerät liegt, sagt Ihnen TrueDEM genau, welches Gerät betroffen ist und was nicht stimmt.

NETWORK

ISP- und lokale Netzwerkprobleme

Wi-Fi-Instabilität, ISP-Routing-Distanzen, Paketverlust, Jitter-Spitzen. TrueDEM kartiert den gesamten Verbindungsweg vom Endgerät bis zur Microsoft Cloud.

API / AUTH

Probleme auf Microsoft-Seite

Service-Degradierungen, Authentifizierungslatenz, API-Ausfälle. Wenn das Problem bei Microsoft liegt, sehen Sie es sofort, korreliert mit Microsofts eigenen Incident Reports.

FÜR IHRE ESKALATIONSGESPRÄCHE

Schluss mit gegenseitigen Schuldzuweisungen

Wenn das Netzwerk-Team sagt, es liegt nicht bei ihnen, und das Desktop-Team dasselbe behauptet, haben Sie Daten, die genau zeigen, wer verantwortlich ist. Keine endlosen Diskussionen mehr.

FÜR IHRE VERBESSERUNGSPLÄNE

Das Richtige zuerst beheben

Aggregieren Sie die Daten über Ihre gesamte Nutzerbasis. Sehen Sie, welcher Bereich, Endpoint, Netzwerk oder ISP, die meisten Probleme verursacht, und richten Sie Ihre nächste Initiative dort aus, wo sie am meisten bewirkt.

FEATURE DEEP DIVE

Location & ISP Intelligence: Jeder Standort, jeder Anbieter im Blick

ROUTING**ISP-Distanzen zu Media Relays**

Sehen Sie, wie weit jeder ISP den Traffic Ihrer Nutzer zu den Microsoft Media Relay-Servern leitet. Vergleichen Sie Routing-Distanzen zwischen Ihren meistgenutzten Anbietern mit statistisch aussagekräftigen Tests.

DEPENDENCY**Nutzerzahl pro ISP**

Sehen Sie, wie viele Ihrer Nutzer und wie viele Anrufe von jedem ISP abhängen. Prüfen Sie die Nutzerverteilung, den gesamten Call-Anteil und erkennen Sie Konzentrationsrisiken, bevor sie zum Problem werden.

QUALITY**Schlechte Call-Rate pro Anbieter**

Vergleichen Sie den Anteil schlechter Calls über ISPs und Unternehmensnetzwerke hinweg. Finden Sie heraus, welche Anbieter dauerhaft schwache Leistung zeigen, mit Daten, die Ihre SLA-Gespräche untermauern.

FIRMENNETZWERK-TRANSPARENZ**Einblick in verwaltete Netzwerke**

Sehen Sie die Call Quality aufgeschlüsselt nach Unternehmensnetzwerk und Bürostandort. Finden Sie heraus, in welchen Gebäuden oder Subnetzen die meisten Call-Probleme auftreten und ob Wi-Fi oder kabelgebundene Verbindungen die Ursache sind.

HOME OFFICE INSIGHTS**Einblick in nicht verwaltete Netzwerke**

Home-Wi-Fi-Scores, Router-Alter und Leistungsfähigkeit, ISP-Performance pro Nutzer. Endlich haben Sie Einblick in die Netzwerke, auf die Ihre Hybrid-Mitarbeitenden angewiesen sind, ohne Agents auf deren privaten Routern installieren zu müssen.

PRAXISBEISPIELE

Echte Probleme. **Gelöst mit TrueDEM.**

PHARMA · 20.000 USER**Audio/Video-Synchronisierungsprobleme**

Wochenlange Fehlersuche ohne Ergebnis. TrueDEM zeigte eine Bitrate-Änderung während des Calls, die CQD nicht erfasste. Es stellte sich heraus, dass eine Microsoft QoS-Konfiguration fehlte. Noch am selben Tag behoben.

Bitrate-Analyse

QoS-Fix

FERTIGUNGSUNTERNEHMEN · 1.000 NUTZER**Anhaltende Call Drops in einem Büro**

Das benachbarte Hotel sendete ein so starkes Wi-Fi-Signal, dass Mitarbeitergeräte während aktiver Anrufe die Verbindung wechselten. Standardmäßiges Netzwerkmonitoring erkannte das nicht. TrueDEM registrierte den SSID-Wechsel im Call Record.

Ursache: ungewollter Wi-Fi-Handoff

GROSSUNTERNEHMEN · 20.000 REMOTE-MITARBEITENDE**Verbreitete Home-Wi-Fi-Probleme**

TrueDEM identifizierte Nutzer mit veralteten Wi-Fi-4-Routern, bewertete und markierte unzureichende Netzwerke proaktiv, noch bevor die ersten Helpdesk-Tickets eingingen.

Ursache: Wi-Fi 4 (802.11n)

EUROPÄISCHER HERSTELLER · 50.000 NUTZER**Unternehmensweite VDI-Audio-Ausfälle**

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

Ursache: VDI Media-Fehlkonfiguration

Dieselbe Frage des CIO. Eine völlig andere Erfahrung.

OHNE TRUEDEM

Reaktiv, vage, defensiv

- 1 Der CIO fragt: "Ich habe Rückmeldungen aus Österreich erhalten, dass Remote-Nutzer kaum arbeiten können. Bitte prüfen Sie die User Experience für Teams, Exchange und OneDrive."
- 2 Sie prüfen die Adoption Dashboards: Die Logins sehen gut aus.
- 3 Sie prüfen das CQD: einige schlechte Calls, aber ohne Kontext.
- 4 Sie prüfen das Ticket-System: einige wenige Tickets.
- 5 Sie fragen das Netzwerk-Team: "Alles in Ordnung", lautet die Antwort.
- 6 Ihre Antwort: "Im Großen und Ganzen gut, mit einzelnen Problemen."
- 7 Der CIO ist nicht begeistert. Sie auch nicht.

Ihr Alltag mit TrueDEM

MIT TRUEDEM

Proaktiv, präzise, faktenbasiert

- 1 Der CIO fragt: "Ich habe Rückmeldungen aus Österreich erhalten, dass Remote-Nutzer kaum arbeiten können. Bitte prüfen Sie die User Experience für Teams, Exchange und OneDrive."
- 2 Sie öffnen TrueDEM und prüfen die mandantenweiten Real User Experience Scores.
- 3 Auf Mandantenebene liegen alle Workloads einschließlich Teams über einem Score von 85. Doch einer der meistgenutzten ISPs in Österreich erreicht nur einen Score von 10.
- 4 Sie klicken auf den ISP, um die Workload-Scores aus Nutzerperspektive zu sehen: Teams, Exchange und OneDrive erzielen nur 10 Punkte.
- 5 Sie öffnen die TrueDEM ISP-Übersicht: Der österreichische Anbieter liegt 345% über dem globalen Mandanten-RTT-Durchschnitt aller ISPs.
- 6 Sie exportieren den ISP-Vergleich und spezifische Call-Daten zur Auswirkung für Ihren CIO.
- 7 Der CIO hat alle Daten, die er für sein Gespräch mit dem ISP und dem österreichischen Management benötigt.

TrueDEM fügt sich in Ihre bestehende IT-Struktur ein

Als Modern Workplace Architekt stehen Sie zwischen Strategie und Betrieb: Sie gestalten, wie der digitale Arbeitsplatz aussieht, und stellen sicher, dass er auch funktioniert. TrueDEM gibt jeder Rolle in Ihrem Ökosystem die Daten, die sie braucht.



IT-Management / CIO / C-Level

Wenn das Management fragt, wie sich die M365-Investition entwickelt, liefert TrueDEM das Gesamtbild: Plattformgesundheit, funktionaler M365 App Status, echte End-to-End-User-Experience-Scores, ISP-Performance auf Mandantenebene sowie Berichte zu Ausfallauswirkungen. Daten, die Sie sicher weitergeben können.



Modern Workplace Architekt

End-to-End-Experience-Scores, standortbezogene Einblicke, ISP-Analyse, Service Health pro Plattform, Trenddaten: proaktive Transparenz über jeden Teil des M365-Ökosystems, für das Sie verantwortlich sind.



Teams Service Owner (Ihr Kollege)

Mandantenweite Call Quality, Enterprise Voice-Optimierung, ISP Intelligence, Live Call Monitoring: die tiefgehenden Betriebsdaten, um den Teams-Service täglich in Topform zu halten.



Teams SME / L2-L3 Support

Detaillierte Analyse pro Anruf mit Streaming-Telemetrie im 30-Sekunden-Takt, Hop-by-Hop-Verbindungsanalyse, Wi-Fi-Volatilitätsanalyse, Gerätemetriken und Codec-Änderungen: Komplexe Probleme in Minuten statt Stunden lösen.

WARUM JETZT

Der Arbeitsplatz, den Sie gestalten, wird immer komplexer

M365 ENTWICKELT SICH ZU IHRER ZENTRALEN BUSINESS-PLATTFORM

Schaffen Sie die richtige Grundlage, bevor die nächste Welle kommt

Interne Zusammenarbeit, externe Kommunikation, Contact Center, KI-gestützte Workflows: Der Umfang von M365 wächst kontinuierlich. Und mit ihm wirkt sich die Servicequalität direkt auf die Experience von Mitarbeitenden und Kunden aus. Besser jetzt zuverlässige Transparenz aufbauen, bevor die Nutzung Ihre Verwaltungskapazitäten übersteigt.

AI Readiness

Customer Experience

Externe Kommunikation

HYBRIDES ARBEITEN IST DAUERHAFT

46% Ihrer Nutzer arbeiten außerhalb des Büros

Home-Wi-Fi, private ISPs, nicht verwaltete Netzwerke. Das ist Ihre neue Unternehmensinfrastruktur, und Ihre bisherigen Tools können sie nicht sehen. TrueDEM wurde für diese Realität entwickelt und bietet Einblick in jede Umgebung, in der Ihre Nutzer arbeiten, ohne dass Hardware auf ihrer Seite erforderlich ist.

Home-Office-Transparenz

ISP Monitoring

Wi-Fi Scoring

JEDER MONAT OHNE TRUEDEM

Die monatlichen Kosten für die Analyse komplexer Teams-Probleme in einem Unternehmen mit 10.000 Mitarbeitenden belaufen sich auf 42.000 USD. Quelle: panagenda Pulse Survey 2022



Gestalten Sie Ihren Workplace mit Daten, nicht mit Annahmen.

Ein 30-tägiger Proof of Concept läuft in Ihrer eigenen Umgebung: Ihre Experience Scores, Ihre ISP-Daten, Ihre Standorteinblicke und die Probleme, von denen Sie noch nichts wussten. Keine Verpflichtung, nur Transparenz.

[Live-Demo anfragen ›](#)

[30-Tage-PoC starten ›](#)

Plattform

Entwickelt für Microsoft 365

Deployment

Azure-basierte SaaS-Lösung

Von

panagenda · Enterprise-Spezialisten seit 2007

14M+ aktive Nutzer · 70+ Länder