

Sie verantworten den Teams Service. TrueDEM gibt Ihnen maßgeschneiderte Einblicke.

Vom Audio-Problem des Vorstands im Townhall Meeting, dem ruckeligen Video im Kundentermin und fortwährenden Beschwerden diverser Landesgesellschaften landet jede Eskalation auf Ihrem Tisch, und Ihnen fehlen belastbare und granulare Daten. TrueDEM ist genau für diese Fälle entwickelt und liefert Ihnen exakt, was Sie brauchen.

IHRE ROLLE

Als Teams Service Owner verantworten Sie das kommunikative Rückgrat Ihrer Organisation.

**Direkte Verbindung zur Geschäftsführung**

Wenn der CIO oder ein Bereichsleiter Antworten zur Teams Call Quality will, dann sofort. Aussagekräftige Daten und solide Reports sind Ihre beste Grundlage.

**Koordination zwischen IT-Teams**

Sie koordinieren zwischen Netzwerk-, Endpoint- und Support-Teams sowie externen Anbietern, einschließlich Microsoft.

**Betrieb und Budget im Gleichgewicht**

Den Dienst am Laufen halten, kontinuierlich verbessern und immer neue funktionale Anforderungen erfüllen und gleichzeitig budgetkonform bleiben.

IHRE TÄGLICHEN FRAGEN



Wie performt Teams im Moment?



Liegt es am Endpoint, am Netzwerk, am ISP oder an Microsoft?



Welche ISPs belasten die Teams Call Quality meiner Nutzer?



Zahlen wir für EV-Lizenzen, die niemand nutzt?



Kann ich Zuständigkeiten für Fehlerbehebungen klar benennen?

DAS PROBLEM

Volle Verantwortung, aber keine vollständige Datenbasis.



53 % der Tickets betreffen Audio- und Videoqualität

Abgehackte Anrufe, wegbrechende Videos, stockende Meetings: Das sind die Dinge, die Nutzer wirklich wahrnehmen. Und sie machen die IT verantwortlich, nicht ihr heimisches Wi-Fi oder den alten Router.



Microsoft CQD zeigt Ihnen, dass etwas nicht stimmt, aber nicht warum

CQD markiert Anrufe als „poor“, liefert aber nur eingeschränkte Endpoint-Telemetrie, keine ISP Routing Details und keine gerätebezogene Ursachenanalyse. Sie wissen, dass es ein Problem gibt, aber nicht, wer dafür verantwortlich ist.



Im Schnitt bindet jedes zehnte Ticket 2 bis 3 Teams und beansprucht 4 bis 8 Stunden

Desktop Support, Netzwerk-Engineering, M365-Support: Alle arbeiten mit verschiedenen Tools, verschiedenen Logs, verschiedenen Perspektiven. 17 % der komplexen Fälle ziehen sich über mehr als 2 Tage hin.



Die meisten Nutzer melden Probleme nie, sie arrangieren sich einfach damit

Laut Forrester-Studie melden die meisten Knowledge Worker Performance-Probleme gar nicht erst beim Helpdesk. Was Sie in Ihren Tickets sehen, ist nur die Spitze des Eisbergs.

Was dieser blinde Fleck Ihre Organisation kostet

\$500k

Geschätzte Jahreskosten durch Teams Call Quality-Probleme in einem Unternehmen mit 10.000 Mitarbeitenden

\$210

Durchschnittliche Kosten pro Teams-Supportticket, rund 6 Stunden über 3 IT-Gruppen

66 %

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

52 %

der Performance-Probleme haben ihre Ursache im Heimnetzwerk, außerhalb Ihrer verwalteten Infrastruktur

24 %

der Mitarbeitenden haben jede Woche Teams Call Quality-Probleme, und die meisten melden sie nie

25 Min.

pro Woche und Nutzer: der von Forrester prognostizierte Produktivitätsgewinn durch Teams, der bei schlechter Call Quality verloren geht. Quelle: 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 schnell zu identifizieren. Wir können tatsächlich handeln.

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

TrueDEM beantwortet jede Frage, die Sie als Teams Service Owner haben.

Von Grund auf für Microsoft 365 entwickelt. Kein generisches Monitoring-Tool, sondern eine Plattform, die sich an Ihrer tatsächlichen Arbeitsweise orientiert.

 „Wie performt Teams im Moment?“

- › **Live Teams Call Status** – Sehen Sie alle aktiven Anrufe in Ihrem Tenant in Echtzeit: Welche Anrufe haben Probleme, in welchem Netzwerk oder Standort, wer ist betroffen und welche Art von Problem liegt vor, gemeinsam sichtbar für Sie und Ihre SMEs.

 „Liegt es am Endpoint, am Netzwerk, am ISP oder an Microsoft?“

- › **Area of Responsibility** – Automatisches Scoring zeigt Ihnen, wer für welchen Vorfall zuständig ist: Endpoint, Netzwerk (lokal / ISP), API (Microsoft) oder Authentifizierung. Schluss mit dem gegenseitigen Abschieben.

 „Welche ISPs belasten meine Teams Call Quality?“

- › **ISP Intelligence** – Routing-Distanzen, Bad-Call-Quoten, Nutzerabhängigkeit je Anbieter. Genau die Daten, die Sie brauchen, wenn Sie SLAs verhandeln oder Anbieter wechseln möchten.

 „Zahlen wir für EV-Lizenzen, die niemand nutzt?“

- › **Enterprise Voice Reports** – Lizenznutzung, Trunk-Kapazität, Mapping der Anruferquellen. Finden Sie heraus, welche Lizenzen ungenutzt sind und wo Sie sparen können.

 „Kann ich belegen, was passiert ist?“

- › **Call Quality & Incident Reports** – Tenant-weite Call Quality, Problemverteilung nach Typ und Richtung, zeitliche Korrelation mit Microsoft- und ISP-Vorfällen.

Service Health und App-Status auf allen Plattformen

ENVIRONMENT STATUS

Real User Simulation Scores pro Workload

Jeder M365 Service wie, Teams, Exchange, OneDrive, SharePoint, Forms, OneNote, Planner und mehr, erhält einen Score auf Basis Ihrer gesamten Nutzerbasis, was die Ergebnisse besonders aussagekräftig macht. Sie sehen auf einen Blick, welche Teams-bezogenen Dienste beeinträchtigt sind und haben Gewissheit über die Area of Responsibility (AoR): API (Microsoft), Netzwerk (lokal / ISP / Microsoft) oder Authentifizierung.

[Area of Responsibility](#)[Top-ISPs nach Nutzeranzahl](#)[Globaler Impact Score](#)

M365 APP STATUS

Funktionale Klarheit auf allen Plattformen

Sehen Sie genau, welche Funktionen von Microsoft 365-Anwendungen wie Teams, Outlook, OneDrive und anderen betroffen sind, aufgeschlüsselt nach Plattform: Desktop, Mobile und Web. Sie erkennen etwa sofort, dass der Chatverlauf auf dem Desktop nicht funktioniert, im Browser aber problemlos läuft, und können Nutzern gezielt einen Workaround empfehlen.

[Status je Plattform](#)[Health je Funktion](#)[Workaround-Hinweise](#)

WARUM DAS FÜR SIE WICHTIG IST

Wenn jemand aus dem Fachbereich anruft und fragt „Ist Teams ausgefallen?“, müssen Sie nicht raten. Sie wissen, welcher Dienst, welche Plattform, welche Funktion betroffen ist und ob Microsoft, das Netzwerk oder ein ISP dahintersteckt.

FEATURE DEEP DIVE

Tenant-weite Call Quality auf einen Blick

Total Calls

P2P, Gruppen, extern, PSTN: alle Anrufarten in einer Ansicht

Quality Split

Optimal, Acceptable, Impacted, Degraded: Qualitätsklassifizierung je Anruf

ISP Ranking

Top-ISPs nach Anrufvolumen mit Good-Call-Anteil je Anbieter

ISSUE MATRIX

Problemverteilung: Video, Audio, Drop, Sharing

Eine Treemap-Visualisierung zeigt Typ, Richtung (Senden oder Empfangen) und Umfang (intern oder extern) jedes Call Quality-Problems. Sie sehen auf einen Blick, welche Probleme Ihre Nutzer betreffen und wo sie sich häufen.

TIME SERIES

Zeitliche Korrelation für die Ursachenanalyse

Prozentualer Anteil und Anzahl der betroffenen/beeinträchtigten Anrufe im Zeitverlauf. Wenn bei Microsoft oder einem ISP eine Störung auftritt, können Sie die direkten Auswirkungen auf Ihre Anrufqualität erkennen.

KEY INSIGHT

Die Microsoft-Rechenzentren, die Ihre Anrufe verarbeiten, werden identifiziert und geografisch zugeordnet. Sie wissen immer, über welchen Relay Ihre Nutzer verbunden sind, und ob die Entfernung eine Rolle bei der Call Quality spielt.

FEATURE DEEP DIVE

ISP Intelligence: Anbieter zur Verantwortung ziehen

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 mit statistischer Signifikanzprüfung zwischen Ihren meistgenutzten Anbietern.

ABHÄNGIGKEIT**Nutzeranteil je ISP**

Sehen Sie, wie viele Ihrer Nutzer und wie viele Anrufe von jedem ISP abhängen. Prüfen Sie die Nutzerverteilung, den Gesamtanrufanteil und erkennen Sie Konzentrationsrisiken.

QUALITÄT**Bad-Call-Quote je Anbieter**

Vergleichen Sie den Anteil schlechter Anrufe über ISPs und Unternehmensnetzwerke. Finden Sie heraus, welche Anbieter konstant schlecht abschneiden, und untermauern Sie Ihre SLA-Forderungen mit Daten.

CORPORATE NETWORK CALL QUALITY**Übersicht über verwaltete Netzwerke**

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

SLA-BELEG**Belastbare Fakten für ISP-Gespräche**

Zeitgestempelte Daten zur ISP-Performance-Verschlechterung, mit Anzahl betroffener Nutzer, Anrufvolumen und Qualitätsmetriken. Keine Anekdoten mehr, sondern echte Zahlen für echte Verhandlungen.

FEATURE DEEP DIVE

Enterprise Voice: Nutzung, Trunks und Kostenpotenziale

725

EV-lizenzierte Nutzer: wofür Sie zahlen

166

EV-Lizenzen tatsächlich in Nutzung: was Mehrwert schafft

559

EV-Lizenzen ungenutzt: Adoption-Initiative muss intensiviert werden

DIRECT ROUTING REPORT

Parallele Trunk-Nutzung

Sehen Sie die Spitzenlasten gleichzeitiger Anrufe auf Ihren SBC-Trunks. Prüfen Sie die Anruferquellenverteilung und die geografische Zuordnung der PSTN-Nutzung. Planen Sie Kapazitäten auf Basis realer Nutzungsdaten, nicht auf Basis von Herstellerschätzungen.

KOSTENOPTIMIERUNG

Nutzer ohne EV-Lizenznutzung identifizieren

Eine detaillierte Liste von Nutzern, die ihre Enterprise Voice-Lizenz gar nicht oder weniger als 3-mal im gewählten Zeitraum verwendet haben. Lizenzen zurückfordern und das Budget sinnvoller einsetzen.

BUDGET IMPACT

Im obigen Beispiel summieren sich 559 ungenutzte Enterprise Voice-Lizenzen selbst bei einem konservativen Lizenzpreis zu einer erheblichen jährlichen Einsparung.

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

PRODUKTION · 1.000 NUTZER

Anhaltende Anrufabbrüche in einem Büro

Das benachbarte Hotel hatte ein so starkes Wi-Fi-Signal, dass es Mitarbeitergeräte mitten im Gespräch übernahm. Standard-Netzwerkmonitoring erkannte das nicht. TrueDEM erfasste den SSID-Wechsel direkt im Anrufprotokoll.

Ursache: unerwünschter Wi-Fi-Handoff

GROSSUNTERNEHMEN · 20.000 REMOTE-MITARBEITENDE

Weitverbreitete Home-Wi-Fi-Probleme

TrueDEM erkannte Nutzer mit veralteten Wi-Fi-4-Routern, bewertete und markierte unterdurchschnittliche 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. Lösung: eine einzige Konfigurationsänderung.

Ursache: VDI-Media-Fehlkonfiguration

IHR ALLTAG MIT TRUEDEM

Dieselbe Eskalation. **Ein völlig anderes Erlebnis.**

OHNE TRUEDEM

Reaktiv, fragmentiert, defensiv

- 1 Ein VIP meldet sich wegen schlechter Audioqualität
- 2 CQD prüfen: markiert den Anruf als „poor“, liefert aber keine Ursache
- 3 Eskalation ans Netzwerk-Team, das sagt: „Das Netzwerk ist in Ordnung“
- 4 Eskalation an den Desktop Support, der sagt: „Das Gerät ist in Ordnung“
- 5 Ticket bei Microsoft öffnen, wochenlang auf Rückmeldung warten
- 6 Keine ISP-Daten, um Anbieter zur Verantwortung zu ziehen
- 7 Keine konkreten Informationen darüber, wie viele Nutzer still betroffen sind

MIT TRUEDEM

Schnell, fokussiert, faktenbasiert

- 1 Ein VIP meldet sich wegen schlechter Audioqualität
- 2 Den genauen Anruf, die Problemart und die Ursache sofort einsehen
- 3 AoR-Scoring zeigt: ISP-Routing-Problem, kein Netzwerk-Team nötig
- 4 Kein Desktop Support nötig: Endpoint-Metriken bestätigen, das Gerät ist in Ordnung
- 5 Daten zur ISP-Performance aufbereiten und direkt an den Anbieter schicken, mit Zeitstempeln und betroffenen Nutzern
- 6 ISP-Daten belegen die Beeinträchtigung: Sie haben eine faktische Grundlage für das Gespräch
- 7 Tenant-weiten Impact prüfen: 23 weitere Nutzer desselben ISPs sind ebenfalls betroffen

TrueDEM fügt sich nahtlos in Ihre IT-Struktur ein

Als Teams Service Owner sind Sie der zentrale Ansprechpartner: verbunden mit der Geschäftsführung, koordinierend gegenüber externen Anbietern und steuernd für die SME-Teams. TrueDEM gibt jeder Ebene, was sie braucht, mit Ansichten, die für jede Rolle konzipiert sind.



IT Management / CIO / C-Level

Wenn die Geschäftsführung fragt „Was ist mit Teams los?“, liefert TrueDEM das große Bild: Plattform-Health, Microsoft 365 Incident-Historie, ISP-Performance auf Tenant-Ebene und Ausfallberichte. Daten, die Sie mit Überzeugung weitergeben können.



Teams Service Owner

Tenant-weite Call Quality, Service-Scores, ISP-Analyse, Enterprise Voice-Optimierung, App-Status je Plattform: proaktive Sichtbarkeit über alle Bereiche des Teams-Dienstes.



Teams SME / L2-L3 Support (Ihr Team)

Detailanalyse je Anruf mit granulare Telemetriedaten in 30-Sekundentaktung, Hop-by-hop-Konnektivitätspfaden, Wi-Fi-Stabilitätsanalyse, Gerätemetriken und Codec-Änderungen. Komplexe Probleme in Minuten statt Stunden lösen.



Modern Workplace Architect (Ihr Kollege)

End-to-end User Experience-Scores, Adoption-Metriken, Plattform-Health: der Nachweis, dass Workplace-Strategien wie geplant funktionieren.

Der Dienst, den Sie verantworten, wird immer komplexer

TEAMS ENTWICKELT SICH ZU IHRER ZENTRALEN BUSINESS-PLATTFORM

Schaffen Sie jetzt die richtige Grundlage, bevor die nächste Welle kommt

Interne Zusammenarbeit, externe Kommunikation, Contact Center, KI-gestützte Workflows: Der Einsatzbereich von Teams wächst rasant. Und damit wirkt sich die Servicequalität direkt auf die User Experience von Mitarbeitenden und Kunden aus. Besser jetzt zuverlässige Sichtbarkeit aufbauen, bevor die Nutzung Ihre Verwaltungskapazität übersteigt.

AI Readiness

Customer Experience

Externe Kommunikation

DIE HYBRIDE ARBEITSWELT IST DAUERHAFT

46 % Ihrer Nutzer arbeiten außerhalb des Büros

Heimisches Wi-Fi, Consumer-ISPs, nicht verwaltete Netzwerke: Das ist Ihre neue „Corporate Infrastructure“, und Ihre bisherigen Tools können sie nicht einsehen. TrueDEM wurde für diese Realität entwickelt.

Home-Office-Sichtbarkeit

ISP Monitoring

Wi-Fi Scoring

JEDEN MONAT OHNE TRUEDEM

Die monatlichen Kosten für die Fehlersuche bei komplexen Teams-Problemen in einem Unternehmen mit 10.000 Mitarbeitenden belaufen sich auf 42.000 \$. Quelle: panagenda Pulse Survey 2022



Ihren Dienst mit Daten steuern, nicht mit Vermutungen.

Ein 30-tägiger Proof of Concept läuft in Ihrer eigenen Umgebung: Ihre Call Quality, Ihre ISPs, Ihre Enterprise Voice-Nutzung und die Probleme, von denen Sie noch nichts wussten. Keine Verpflichtung. Nur Transparenz.

[Live-Demo anfragen ›](#)

[30-tägigen PoC starten ›](#)

Plattform

Entwickelt für Microsoft 365

Deployment

Azure-basierte SaaS-Lösung

Entwickelt von

panagenda · Enterprise-Spezialisten seit 2007

14 Mio.+ aktive Nutzer · 70+ Länder