



# Evergreen Service

Eine Übersicht des  
Evergreen Modells  
mit Microsoft 365

Christopher Löffel  
08.01.2022

## Inhaltsverzeichnis

1.	Was ist Evergreen? .....	3
1.1.	Historische Situation / On Premises.....	3
1.2.	Software as a Service .....	3
1.3.	Das Evergreen Modell .....	4
2.	Vorgehensweise .....	5
2.1.	Herausforderung des Evergreen Modells.....	5
2.2.	Evergreen Service.....	6
2.2.1.	Analyse.....	6
2.2.2.	Exposé.....	6
2.2.3.	Durchführung .....	7
2.2.4.	Synergien und Modelle.....	8
3.	Fazit.....	8
4.	Autor und Ansprechpartner .....	9

## 1. Was ist Evergreen?

Microsoft hat vor einigen Jahren das so genannte Evergreen Konzept eingeführt. Doch was bedeutet das eigentlich? Um das zu verstehen, werfen wir zunächst einen Blick in die Historie der letzten 30 Jahre.

### 1.1. Historische Situation / On Premises

Bereits unter Microsoft DOS führte Microsoft seine Tools Word, Excel, PowerPoint als Paket „Microsoft Office“ ein. Dabei erhielt diese so genannte Office-Suite alle paar Jahre ein Versionsupdate und damit neue Funktionen. Beispielsweise Office 1.0, Office 3.0, Office 95, Office 2007 und so weiter<sup>1</sup>. Jede neue Office Version konnte separat erworben werden und war mit einer entsprechenden Lizenz ausgestattet. Die Lizenz wurde einmalig erworben und galt dann lebenslang für das Produkt. Ein Update auf eine neue Version musste separat erworben werden.

Hinzu kommt in späteren Versionen noch entsprechende Patches und Service Packs, die Grundfunktionen erweitern und Fehler beseitigen. Beispielsweise das 2007 Service Pack 3<sup>2</sup>. Diese waren im Gegensatz zu neuen Versionen kostenfrei. Patches konnten je nach Jahrgang über entsprechende Disketten, CDs, oder über das Internet aufgespielt werden<sup>3</sup>.

Insgesamt spricht man hier also von einem klassischen On Premises System. Alle Informationen werden direkt auf dem Endgerät aufgespielt und in regelmäßigen Zyklen geupdated. Neue Funktionalität kommt nur sehr begrenzt hinzu und neue Versionen müssen voll bezahlt werden.

### 1.2. Software as a Service

In den letzten Jahren hat sich diese Situation gewandelt. Microsoft hat sein Office Produkt im Jahr 2011 um die so genannte Office 365 Produktlinie erweitert, die mittlerweile auch führend ist. Neue On Premises Versionen sind immer ein Abzug des aktuellen Entwicklungsstandes der Office 365 Produktlinie. Inzwischen wurde der Name auch geändert und es hat sich der Überbegriff Microsoft 365 eingebürgert, in dem auch nicht mehr ausschließlich die Office Produkte integriert sind.

Der Unterschied zwischen der klassischen Office Installation zu Microsoft 365 ist immens. Vor allen Dingen wurde das Lizenzmodell umgestellt. Die Bezahlung erfolgt nun nicht mehr für jede Hauptversion, sondern der Nutzer zahlt seine Lizenz monatlich. Dafür kann er diese dann in der Regel auf bis zu 5 Geräten verwenden. Neue Updates erfolgen nicht mehr in Hauptversionen, sondern werden regelmäßig auf die Server aufgespielt. Ach ja, die Server. Waren bei den klassischen Office Suiten immer die Installationen auf dem eigenen Client das entscheidende Element, ändert sich dies bei Microsoft 365 grundlegend. Hier werden sämtliche Funktionen in der Cloud angeboten. Alle Office Produkte lassen sich nun auch aus dem Browser heraus aufrufen und bedienen. Eine Client-Installation wird zwar bei vielen Lizenzmodellen noch mitgeliefert, ist nun aber optional. Alle Features werden über die Cloud auf die Endgeräte aufgespielt. Die Installation von neuen Hauptversionen entfällt.

---

<sup>1</sup> [Microsoft Office Versionen](#)

<sup>2</sup> [Hinweise zum Office 2007-Suite SP3 und Office Language Pack 2007 SP3 \(microsoft.com\)](#)

<sup>3</sup> [Office 95 Y2K Patch CD – WinWorld \(winworldpc.com\)](#)

### 1.3. Das Evergreen Modell

Und hier kommen wir nun zum eigentlichen Evergreen Modell. Durch das Entfallen der Hauptversionen hat sich Microsoft dazu entschieden auch größere Funktionsupdates, neue Tools, Designanpassungen aber auch den Wegfall alter Tools während einem „Zwischenrelease“ durchzuführen. Das bedeutet, dass etwa alle 3-6 Monate eine größere Änderung ansteht.

Diese Änderungen werden in der Roadmap<sup>4</sup> kommuniziert. Dabei unterscheidet die Roadmap drei Zustände. „In Development“ sind alle Features, die aktuell noch umgesetzt werden. Dargestellt wird dies durch ein ausgefülltes Kästchen im Status.

#### Status

##### Outlook for Windows: Signature cloud settings

Your Signature settings are stored in the cloud, so your experience is consistent when you access Outlook for Windows on any computer. This feature has been delayed and will only be available in Beta Channel.

**Feature ID:** 60371

**Added to roadmap:** 1/19/2020

**Last modified:** 12/15/2021

**Product(s):** Outlook

**Cloud instance(s):** Worldwide (Standard Multi-Tenant)

**Platform(s):** Desktop

**Release phase(s):** Current Channel



#### Geplantes Release

**GA:** July 2022

Ferner sind auch weitere Informationen zu finden. Etwa eine Feature ID, ein Datum, wann dieses Feature erstmals angekündigt wurde, das Produkt, für das es gültig ist, der Tenant für den es ausgerollt wird, die Plattform (Desktop, Mobile, Cloud...) für die es ausgerollt wird, und so weiter.

All diese Informationen sind für das jeweilige Element verfügbar. Zum Zeitpunkt dieses Artikels waren es insgesamt knapp 1.600 Features, die über diese Roadmap berücksichtigt wurden.

Showing **1596 updates**<sup>1</sup>:

[Download](#) | [Share](#) | [RSS](#)

**542 In development** ■■■

Updates that are currently in development and testing

**267 Rolling out** ■■■

Updates that are beginning to roll out and are not yet available to all applicable customers

**774 Launched** ■■■

Fully released updates that are now generally available for applicable customers

<sup>4</sup> [Microsoft 365 Roadmap](#) | [Microsoft 365](#)

## 2. Vorgehensweise

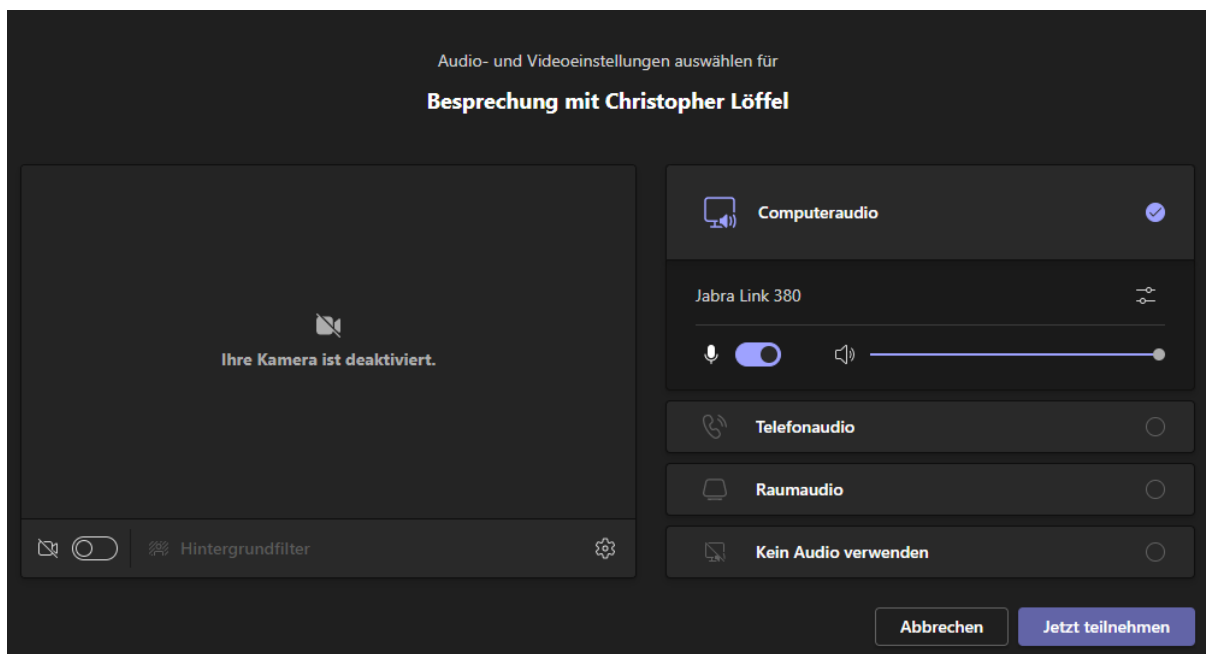
### 2.1. Herausforderung des Evergreen Modells

Wir sehen also, dass die Features eine außerordentliche Herausforderung für jeden Administrator ist, der den Überblick über sein System behalten muss. Soll er doch zunächst ermitteln, welche dieser Features für seinen Tenant überhaupt relevant sind. Dann muss er sich einen Überblick verschaffen, welche Geräte betroffen sind, wann dieses Feature voraussichtlich veröffentlicht wird, was sich dann hinter dieser recht kurz gehaltenen Ankündigung wirklich verbirgt und ob es Handlungsbedarf auf seinem Tenant gibt.

Sind diese Tätigkeiten erledigt, kommen die nächsten Fragen. Welche Auswirkung hat diese Änderung für die Endnutzer? Ist es nur eine Funktionsänderung „unter der Haube“, oder ändert sich auch für den Benutzer etwas? Gibt es neue Möglichkeiten bzw. Einschränkungen für die Content Creator? Oder wird ein bestehendes Tool abgeschaltet, welches im eigenen Unternehmen genutzt wurde? Wenn ja, müssen hierfür Daten migriert werden? Worauf können die Nutzer ausweichen? Welcher Schulungsbedarf entsteht dadurch?

Und natürlich für die Plattform-Betreiber, welche Kosten entstehen durch die Features im Evergreen und wie plant man diese im eigenen Unternehmen ein?

All diese Themen sind sehr komplex und eine Änderung im Tenant kann potenziell große Auswirkungen auf die Endnutzer haben, wenn diese nicht mitbekommen wird. So hat Microsoft beispielsweise vor einigen Monaten das Meeting-Fenster in Teams geändert. Aus einem bisher hellgrauen Fenster zur Auswahl der Audiooptionen wurde plötzlich ein schwarzgraues Fenster.



Keine große Sache, möchte man meinen. Doch viele Nutzer hat diese Änderung irritiert und ich kann aus Erfahrung sagen, dass der Support etliche Anrufe hatte, dass bei Teams „die Meetings nicht mehr funktionieren“. Einfach, weil keine Audiooption ausgewählt war, und der Nutzer die grauen Schaltflächen nicht als solche wahrgenommen hat. Damit war „Jetzt teilnehmen“ allerdings ausgegraut.

Dieses einfache Beispiel zeigt bereits den Bedarf. Ein kurzer Vorher-Nachher Guide auf einer Seite hätte das Problem bereits behoben und den Nutzer ermöglicht sich selbst zu helfen.

## 2.2. Evergreen Service

An dieser Stelle setzt nun der Evergreen Service ein. Wir verstehen unsere Aufgabe in der Überprüfung dieser Roadmap und in der bedarfsgerechten Aufbereitung der daraus entstehenden Informationen für unsere Kunden.

### 2.2.1. Analyse

Dafür beginnen unsere Berater im ersten Schritt mit einer Bestandsanalyse der bestehenden Microsoft 365 Infrastruktur. Welche Dienste werden eingesetzt und wie sind diese konfiguriert, welche Lizenzmodelle werden genutzt, wie sind die bestehenden Supportdienste unseres Kunden auf die Microsoft 365 Infrastruktur abgestimmt?

Sind diese technischen Parameter einmal erfasst, widmen wir uns den Endanwendern und Endanwenderinnen. Welches technische Verständnis und welche technische Affinität gibt es für die Microsoft 365 Produkte? Wie viel Verbesserungspotenzial kann hier freigesetzt werden?

Schließlich bereiten unsere Berater diese Informationen auf und gehen damit an das Programm-Management für Microsoft 365 oder die Geschäftsleitung. Dabei stellt sich die Frage der grundsätzlichen Ausrichtung der Plattform. Soll diese tendenziell offen oder geschlossen eingesetzt werden? Sind Unternehmen traditionell stärker reglementiert, wie beispielsweise Banken, ist eine eher geschlossene Umgebung anzuraten. Handelt es sich um ein agiles Unternehmen wie eine Marketingagentur, kann die Umgebung in der Regel offengehalten werden.

Außerdem stellt sich die Frage, welche Haltung die Verantwortlichen gegenüber neuen Features haben. Ist das Unternehmen gewillt neue Funktionen zu übernehmen, oder eben nicht? Auch besteht die Möglichkeit, dass es sich hierbei um eine von Fall-zu-Fall Entscheidung handelt.

### 2.2.2. Exposé

Haben unsere Berater alle Informationen zu diesen Fragen gesammelt, ergibt sich daraus ein M365-Profil für dieses Unternehmen. Wir wissen nun, welche Applikationen bei dem Unternehmen eingesetzt werden, wie diese konfiguriert sind, welchen Schulungsbedarf es für die Nutzer gibt, welche Einstellung bei der internen IT vorherrscht und welche Unterlagen mit dem Management abzustimmen sind.

Mithilfe dieses Profils geht der zuständige Evergreen Manager nun zunächst einmal vollständig und anschließend regelmäßig durch alle Punkte auf der Microsoft 365 Roadmap und bewertet den Handlungsbedarf für unseren Kunden. Hat ein Kunde beispielsweise Interesse an neuen Diensten, will diese aber zunächst abgestimmt haben, bereitet der Evergreen Manager in Zusammenarbeit mit den Experten und Expertinnen des jeweiligen Tools ein Exposé vor, welches dann den Entscheidern vorgelegt werden kann. Dieses enthält eine Beschreibung der Funktion, die Releasedaten, den Konfigurationsbedarf in der Technik, die Möglichkeiten für internes Marketing und natürlich die Möglichkeiten zur Schulung.

Handelt es sich bei dem Feature nur um eine neue Funktion, beispielsweise Breakout-Rooms in Teams, kann dieses Exposé oft auf einer Seite abgehandelt werden. Auch die entsprechenden Maßnahmen sind oft überschaubar und als Schulung wird eine Rundmail und ein kurzer Videoclip veröffentlicht.

Handelt es sich um eine größere Änderung wie Teams 2.0 kann dieser Bericht durchaus umfangreich werden. Es wird die neue Funktionalität beschrieben, der voraussichtliche Zeitpunkt für das Zwangsupdate aufgrund des End-Of-Life der alten Versionen, es enthält die notwendigen Konfigurationen, um den Status Quo wieder herzustellen, eine Empfehlung für Angestellten-Seminare, die jeweils 2 Stunden Onlineschulung enthalten und so weiter.

Beide Exposé enthalten natürlich auch eine Bezifferung, was die Einführung der Funktionalität in der Realisierung an Aufwand anfallen würde, und wie diese eingeplant werden können. Diese Informationen sind dann bereits mit den verantwortlichen Koordinatoren abgestimmt.

### 2.2.3. Durchführung

Ist eine Änderung für den Kunden relevant und dessen Einführung beauftragt wird daraus ein Change-Projekt in die Wege geleitet. Dabei kann das Projekt abhängig von nur ein paar Stunden gehen, oder ein ganzes Team über einen längeren Zeitraum beschäftigen. Dabei ist der wichtigste Meilenstein natürlich das Go-Live des Features, an dem sich das gesamte Change-Projekt ausrichtet.

Dabei hängt der Aufwand von den zuvor bestimmten Anforderungen ab. Existiert für das Feature ein administrativer Aufwand, ist dies der erste Schritt, der bewerkstelligt wird. Dabei ermitteln die Experten der Improve IT auf einem früheren Update-Ring (welcher bereits die neue Funktionalität besitzt) die einzelnen Schritte, die für die Konfiguration des Features auf die Anforderungen der Kundenumgebung notwendig sind. Diese werden dokumentiert und an den Change Manager übermittelt. Gibt es einen regelmäßigen Wartungsbedarf, beispielsweise beim Onboarding neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wird auch dies dokumentiert.

Ist die Einrichtung auf der Testumgebung erfolgreich durchgelaufen und dokumentiert, wird die neue Umgebung für die einzelnen, ermittelten Rollen getestet. Handelt es sich beispielsweise um ein Produkt wie Viva, bei dem eigener Content erzeugt werden muss, werden entsprechende Handlungsempfehlungen und Best Practices ausgearbeitet. Gegebenenfalls muss auch der Handlungs- und Entscheidungsbedarf einer übergeordneten Management-Stelle berücksichtigt werden. All diese Dokumentationsschritte werden durch den Change Manager koordiniert und zusammengeführt.

Schließlich gilt es noch die Änderungen für den eigentlichen User zu dokumentieren. Handelt es sich um eine einfache Layout-Änderung, kann bereits ein One Pager Abhilfe schaffen, der diese veranschaulicht. Handelt es sich um eine Änderung wie Viva Learning, sollte ein komplettes Coaching-Angebot erstellt werden.

Damit kommen wir auch zum nächsten Schritt. Der Change Manager hat nun alle Dokumentationen, Informationen, Best Practices, Videoclips, Handlungsempfehlungen und ähnliches beisammen. Diese Materialien werden nun ausgewertet, gebündelt und in entsprechende Pakete gebündelt. Diese Pakete sind an die Rollen der Mitarbeitenden im Unternehmen geknüpft. Je nach Umfang der Änderung kann dies mit einer einfachen E-Mail oder Teams-Information abgeschlossen sein, oder in ein komplettes Seminar übergehen, bei dem ein Trainer der Improve IT das neue Wissen und die neuen Handlungsempfehlungen an Gruppen der jeweiligen Rolle vermittelt. Beispielsweise könnte es ein Training für EndnutzerInnen geben, oder ein Coaching für die Administrationsverantwortlichen in der IT.

Abschließend kann dann noch ein Wissenstest stattfinden, der nach einiger Zeit das Verständnis der einzelnen Gruppen für die neue Funktionalität überprüft und Feedback für zukünftige Evergreen Angebote einsammelt, sodass sich dieses Angebot permanent verbessert.

#### 2.2.4. Synergien und Modelle

Das hier beschriebene vollständige Modell kann natürlich auch noch weiter verfeinert werden. Wird beispielsweise der Managed Service ebenfalls von der Improve IT übernommen, entfallen die Anforderungen der Mitarbeiterschulung in der IT-Administration. Auch sind dann bereits die Umgebungsparameter bekannt, und es muss keine initiale Erstprüfung stattfinden.

Am anderen Ende der Skala kann die Improve IT auch lediglich den Bedarf für die jeweiligen Punkte der Roadmap definieren und Handlungsempfehlungen aussprechen, die dann durch Mitarbeitende des Kunden oder durch einen Fremddienstleister übernommen werden. Dieses Modell ist besonders kostengünstig, da der Kunde an dieser Stelle den Aufwand für das eigene Durchforsten der Roadmap einspart. Und da unsere Kolleginnen und Kollegen diese Tätigkeit für mehrere unserer Kunden übernehmen, ist es für den einzelnen erheblich kostengünstiger.

### 3. Fazit

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der Evergreen Service der eigenen Technik die Verantwortung für diese Themen abnimmt und gleichzeitig die Funktion auf ein professionelles Niveau stellt. Da dieses Modell nicht nur einem Unternehmen angeboten wird, sondern viele M365 Firmen diese Thematik auslagern, entsteht unserem Kunden gleichzeitig ein Kostenvorteil, da er hauptsächlich seine individuellen Aufwände bezahlen muss.

Als weiteren Vorteil erhält der Kunde durch den Evergreen Service ein Niveau des Änderungsmanagements, welches in der eigenen Abteilung oftmals aufgrund des Tagesbetriebes nicht abgebildet werden kann. Oder es wird durch studentische Hilfskräfte abgebildet, welche nicht die notwendige Erfahrung für diese Analyse mitbringen.

Improve IT hat hier den Vorteil ausgebildeter und erfahrener Spezialisten, welche diese Tätigkeiten neben dem eigentlichen Tagesbetrieb als Service Manager, Consultants oder Interne IT der Improve IT abbilden können. Somit verteilt sich diese Aufgabe auf viele spezialisierte Kräfte, die durch einen Change Manager koordiniert werden, welcher mit der Infrastruktur des Kunden vertraut ist. Oftmals handelt es sich bei diesem Change Manager natürlich um den Service Manager, der ohnehin den täglichen Supportbedarf bei unseren Kunden koordiniert und sich als Hauptansprechpartner bei diesem platziert hat.

Gerne beraten wir Sie zu diesem Thema auch ausführlich und stehen für weitere Fragen und individuelle Angebote und Modelle bereit. Sprechen Sie einfach unseren Vertrieb darauf an.



## 4. Autor und Ansprechpartner

Dieses Whitepaper wurde vom Competence Center Microsoft 365 – Modern Work der Improve IT erstellt. Das Competence Center versteht sich als Speerspitze des digitalen Wandels. Es analysiert und bewertet die Möglichkeiten und Auswirkungen von Microsoft 365 permanent und setzt diese Erkenntnisse bei unseren Kunden effektiv ein.



Christopher Löffel  
Managing Consultant und Geschäftsleitung  
Tel: +49 176 431 77 823  
Mail: [christopher.loeffel@improve-it.gmbh](mailto:christopher.loeffel@improve-it.gmbh)



Wolfgang Fischer  
Leiter Vertrieb und Partnermanagement  
Tel: +49 172 954 9574  
Mail: [wolfgang.fischer@improve-it.gmbh](mailto:wolfgang.fischer@improve-it.gmbh)

Besuchen Sie uns auf <https://improve-it.gmbh/evergreen>