

# eLearning ✓ CHECK 2018

Das Kundenvotum

## Inhaltsverzeichnis

1. Die Idee eines Kundenvotums	Seite	3
2. Vorgehensweise & Beteiligung	Seite	6
2.1 Auswertungskriterien & Stimmgewichtung	Seite	7
2.2 Teilnehmende Unternehmen	Seite	10
3. Ergebnistrends	Seite	17
4. Detailergebnisse in fünf Kategorien:		
4.1 Learning-Management-Systeme	Seite	20
Der Kategorie-Sieger frentix	Seite	33
Der Zweitplatzierte CLICK&LEARN	Seite	35
4.2 Autorentools	Seite	36
Der Kategorie-Sieger inside-Unternehmensgruppe	Seite	49
4.3 Individuelle Content-Produktion	Seite	51
Der Kategorie-Sieger Fischer, Knoblauch & Co	Seite	70
Der Zweitplatzierte CLICK&LEARN	Seite	72
4.4 Standard Content	Seite	73
Der Kategorie-Sieger inside-Unternehmensgruppe	Seite	90
4.5 Mobile Learning	Seite	92
Der Kategorie-Sieger inside-Unternehmensgruppe	Seite	105
Der Zweitplatzierte Fischer, Knoblauch & Co	Seite	107
4.6 Consulting	Seite	108
Der Kategorie-Sieger Know How! AG	Seite	123
5. Galerie der bisherigen Preisträger	Seite	125
6. Die Initiatoren des eLearningCHECKs 2018	Seite	127

# 1. Die Idee eines Kundenvotums

## Leistungsfähigkeit

Was macht einen eLearning-Anbieter zu einem kundenorientierten und aus Sicht des Kunden leistungsfähigen Anbieter? Es ist die Summe aller Leistungen, die der Anbieter im Laufe eines Kundenkontakts erbringt und die vom Kunden als „begeisternd“, „zufriedenstellend“ oder „unzureichend“ wahrgenommen werden. Der eLearningCHECK ermittelt genau diese Leistungsfähigkeit, in dem er die Zufriedenheit von Kunden aus deren Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit den Anbietern erfragt und bewertet.

Der eLearningCHECK nimmt bewusst alle korrekt abgegebenen Bewertungen in die Ermittlung des Gesamtergebnisses im Hinblick auf die Zufriedenheit der Kunden mit ihren eLearning-Anbietern auf. Dabei steht nicht die Bewertung der angebotenen Produkte sondern die Betrachtung aller für die Kundenzufriedenheit relevanten Faktoren im Fokus. Auch verzichtet der eLearningCHECK bewusst auf eine unterschiedliche Gewichtung der Bewertungen nach Unternehmensgröße, Branche oder Erfahrung der einzelnen an der Umfrage beteiligten Unternehmen, da dies dem Ziel des eLearningCHECKs, eine ganzheitliche und neutrale Erfassung der Kundenmeinungen und -erfahrungen mit ihren Anbietern nicht gerecht werden würde.

Somit grenzt sich der eLearningCHECK maßgeblich gegenüber anderen Erhebungen und Studien ab, die sich meistens auf die Ermittlung der wirtschaftlichen Größe der eLearning-Anbieter oder die Bewertung der Produktqualität durch eine „Expertengruppe“ anhand definierter Leistungskriterien beziehen.

So liegt es auf der Hand, die Leistungsfähigkeit des deutschsprachigen eLearning-Marktes anhand einer Kundenzufriedenheits-Studie zu untersuchen.

Der Perspektivenwechsel von der Frage wie bedeutend ein neuer Auftrag oder wie hoch der Umsatz eines Anbieters ist, hin zu der Frage wie zufrieden die Kunden mit der erhaltenen Leistung sind, verhilft zu einem ganzheitlicheren Blick auf die deutschsprachige eLearning-Landschaft, und zu mehr Transparenz in einer zwar kleinen jedoch vielschichtigen, komplexen Branche.

## **Der eLearningCHECK hat sich etabliert**

Dass diese Form der Kundenzufriedenheitsermittlung sowohl von den Entscheidern in den Kundenunternehmen als auch von den Anbietern als hilfreich und wichtig betrachtet wird, zeigen die Ergebnisse dieser sechsten Kundenzufriedenheitserhebung. Was als „Experiment“ in der ersten Form des eLearningCHECKs im Jahre 2010 begann hat sich durch die weitgehend konstante Anzahl von Teilnehmern sowie durch die deutlich gestiegene Wahrnehmung in der Branche etabliert.

Diese nun zum neunten Mal in Folge durchgeführte Erhebung kann als hilfreiches und wirkungsvolles Instrument zur Bewertung der Kundenzufriedenheit in der eLearning-Branche gelten.

Im Vergleich mit der ersten Kundenzufriedenheitsbefragung 2010 weist der eLearningCHECK 2018 eine etwa gleichbleibende Höhe bei der Anzahl der abgegebenen Bewertungen und der teilnehmenden Unternehmen aus. Mit 226 teilnehmenden Unternehmen beim eLearningCHECK 2018 wurde der Wert (2017: 217; 2016: 176 teilnehmenden Unternehmen) nochmals gesteigert, ebenso wie jener aus 2015 und den vorherigen Jahren (2015: 171 Unternehmen, 2014: 188 Unternehmen, 2013: 158 Unternehmen, 2012: 185 Unternehmen, 2011: 172 Unternehmen, 2010: 154 Unternehmen).

So dokumentiert der eLearningCHECK 2018 auf etabliertem Niveau die Kundenmeinung aus namhaften Unternehmen verschiedenster Branchen. Die diesjährigen Ergebnisse basieren auf 317 gültigen Bewertungen, die sich mit 92 Bewertungen für die technikbasierten Kategorien und 161 Bewertungen im Content-Bereich sowie 64 Bewertungen in der neuen Kategorie „Consulting“ erstmals deutlich zugunsten des Contents und der Beratung verschieben.

## **Entscheider-Erfahrungen für Entscheider**

"Welche Anbieter gibt es für mein Vorhaben und wie leistungsfähig sind sie?" Diese Frage, vor der jeder eLearning-Verantwortliche in einem Unternehmen steht, wenn es darum geht, ein eLearning-Projekt zu realisieren, kann auf unterschiedlichste Art beantwortet werden.

Früher hatten Entscheider lediglich die Möglichkeit, sich über Fachmessen, Internet-Recherche, Fachpresse oder Tipps von Kollegen anderer Unternehmen zu orientieren. Auf Basis dann folgender Produkt- und Firmenpräsentationen fielen die Entscheidungen. Ob dabei neben der Produktqualität auch Faktoren wie Einhaltung von Zeitplänen, Budgettreue, Kunden- und Service-Orientierung, Support und dergleichen zufriedenstellend ausfallen, erfuhren Kunden meist erst am eigenen Leib im Projektverlauf.

Der eLearningCHECK 2018 bietet in seiner neunten Fassung die Gelegenheit umfassende Bewertungen der eLearning-Anbieter durch die Erfahrungen gleichgesinnter Kollegen in die Entscheidungsprozesse einzubeziehen. So helfen eLearning-Verantwortliche durch ihre Anbieter-Bewertung anderen Kollegen und sind gleichzeitig auch Nutznießer der Erfahrungen anderer Entscheider.

## **Marktforschung für Anbieter**

Auch die Anbieter von eLearning-Lösungen haben einen klaren Nutzen von den Ergebnissen dieser Befragung. Ihre Leistungsfähigkeit wird transparent und ihr Bekanntheitsgrad steigt. Der eLearningCHECK bietet den Anbietern eine klare Aussage zu ihrer Positionierung im Markt und eine Darstellung ihrer von der Kundenseite wahrgenommenen Leistungsfähigkeit – aber auch der Defizite.

Dabei schreibt der eLearningCHECK keine Unternehmen dauerhaft auf einer Position fest. Da der eLearningCHECK jährlich neu durchgeführt wird, hat jeder Anbieter die Möglichkeit seine Position durch kontinuierliche Verbesserung seiner Arbeit mit und am Kunden zu verändern.

Wer die verschiedenen Preisträger als „Anbieter des Jahres“ verfolgt hat (vgl. Gewinner-Galerie am Ende des Berichts), wird realisieren, dass bisher nur einzelne Anbieter länger als zwei Jahre in Folge in einer Einzelkategorie die Auszeichnung durch ihre Kunden erringen konnten. Denn vielfältige Aspekte, Markt- und Nachfrage-veränderungen spielen hierbei ebenso eine Rolle wie die Weiterentwicklung von Produkten oder das Gelingen neuer Projekte. So bleibt der eLearningCHECK auch künftig ein aktuelles Barometer und eine jährliche Bestandsaufnahme der gelungenen Kundenbeziehung.

## 2. Vorgehensweise

Der eLearningCHECK 2018 stand als Online-Befragung gut zweieinhalb Monate auf dem Portal von CHECK.point eLearning allen Interessierten offen.

Das personalisierte Anmeldeverfahren ermöglichte es, Eigenbeurteilungen und Manipulationsversuche aller Art zu eliminieren. Darüber hinaus wurde die Abgabe der Voten stichpunktartig telefonisch und per eMail-Nachfrage geprüft, um sicher zu gehen, dass die Ergebnisse auf korrekten, gewollten Eingaben basieren.

Dieses Qualitätsprüfverfahren stellt sicher, dass die hier dargestellten Ergebnisse eine hohe Relevanz und Aussagekraft aufweisen und dass ausschließlich die Erfahrungen von Kunden in die Bewertung eingeflossen sind.

Nach Abschluss dieser Prüfung wurden die Eingaben anonymisiert und in aggregierter Form ausgewertet. Dieses Verfahren gewährleistet eine offene und ehrliche Bewertung durch die Kunden.

### Kontinuierliche Verbesserung des Kundenvotums

Die Erfahrungen aus den Vorgänger-Erhebungen sowie viele hilfreiche Meinungen und Vorschläge zur Optimierung haben wir sorgfältig geprüft. Darauf aufbauend haben wir die Veränderungen am eLearningCHECK aus dem Jahr 2015/2017 fortgeschrieben.

2015 hatten wir zwei maßgebliche Änderungen vorgenommen:

- Die Anzahl der bewertenden Kunden schlägt sich im Gesamtergebnis des einzelnen Dienstleisters nieder. – Nach langen Branchendiskussionen und Überlegungen in Bezug auf das Auswertungsverfahren ist es gelungen, einen Faktor in die Gewichtung der Bewertungen einzuführen, der die Anzahl der abgegebenen Voten einbezieht. Damit wurde ein zusätzlicher Fairness-Faktor realisiert, der in früheren Jahren so manche Frustration auslöste.
- Außerdem wurde mit dem eLearningCHECK 2015 eine Einstiegsgrenze der bewertenden Unternehmen auf mindestens 50 Mitarbeiter festgesetzt. Auch diese Maßnahme trug zu einer deutlichen Steigerung der Bewertungsgerechtigkeit bei.

2018 gab es erneut zwei wesentliche Änderungen:

- Der Multiplikationsfaktor für die Anzahl der Bewertungen wurde gesenkt, so dass es nunmehr nicht mehr möglich ist, eine Kategorie allein aufgrund der Anzahl der erhaltenen Voten zu gewinnen. Dennoch spielt die Anzahl der Bewertungen auch weiterhin eine Rolle.
- Die Einführung der Kategorie „Consulting“ war vielfach angefragt worden. Mit der Diversifizierung der Branche steigt die Zahl der Beratungsaufträge deutlich und die große Resonanz, die diese Kategorie im ersten Anlauf erfuhr, bestätigt ihre Wichtigkeit.

Der eLearningCHECK wird permanent weiter entwickelt und so an die Veränderungen der Branche und der Kundenbedürfnisse angepasst. So werden auch die Erfahrungen und Ergebnisse aus der diesjährigen Erhebung wieder in die Konzeption des eLearningCHECK 2019 einfließen.

## 2.1 Auswertungskriterien & Stimmgewichtung

Das Verfahren zur Auswertung wurde in Zusammenarbeit mit **studiumdigitale**, Goethe-Universität Frankfurt erarbeitet.

In der Kategorie „Learning Management Systeme“ wurden fünf Kriterien zur Beurteilung der Kundenzufriedenheit herangezogen, die jeweils in über fünf bis zwölf Items erfasst wurden:

- Produktqualität
- Service-Qualität
- Beratungskompetenz
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Zuverlässigkeit des Anbieters

Die Kundenzufriedenheit in der Kategorie „Autorentools“ wurde über acht Kriterien erfasst, die jeweils Skalen mit zwei bis acht Items aufwiesen:

- Technologische Produktqualität
- Mediendidaktische Gestaltungsmöglichkeiten
- Usability für den Autoren
- Internationaler Einsatz
- Service-Qualität
- Kundenorientierung
- Zuverlässigkeit
- Preis-/Leistungsverhältnis

Für die Kategorie „Individuelle Content-Produktion“ wurden die acht Kriterien der Kundenzufriedenheit erhoben, die jeweils über drei bis zehn Items operationalisiert wurden:

- Konzeptionelle Qualität
- Technologische Qualität
- Qualität des Projektmanagements
- Service-Qualität
- Beratungskompetenz
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Kundenorientierung
- Zuverlässigkeit des Anbieters

Die Kategorie „Standard-Content“ ermittelt in sieben Kriterien die Zufriedenheit der Kunden. Diese Kriterien verfügten über zwei bis dreizehn Items, die zur Bewertung herangezogen wurden.

- Technologische Produktqualität
- Anwenderunterstützung
- Didaktische Qualität und Umfang der Lerninhalte
- Kundenspezifische Anpassungen
- Internationaler Einsatz
- Service-Qualität
- Preis-/Leistungsverhältnis

Für die Kategorie „Mobile Learning“ wurden die acht Kriterien der Kundenzufriedenheit erhoben, die jeweils über drei bis zehn Items operationalisiert wurden:

- Konzeptionelle Qualität
- Technologische Qualität
- Qualität des Projektmanagements
- Service-Qualität
- Beratungskompetenz
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Kundenorientierung
- Zuverlässigkeit des Anbieters

In der neuen Kategorie „Consulting“ wurden sechs Kriterien zur Beurteilung der Kundenzufriedenheit herangezogen, die jeweils in über drei bis sechs Items erfasst wurden:

- Fachkompetenz
- Beratungskompetenz
- Qualität der Beratungsleistung
- Leistungsfähigkeit
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Kundenorientierung

Im Rahmen der Verfahrensentwicklung wurden die statistischen Eigenschaften der Online-Befragung bestimmt. Aufgrund befriedigender Eigenschaften aller Items in der Stichprobe wurden keine Items ausgeschlossen.

Die Bewertungen wurden in den verschiedenen Kategorien auf einer sechsstufigen Beurteilungsskala von „völlig unzufrieden“ bis „sehr zufrieden“ erhoben. Zusätzlich bewerteten die Kunden die erhobenen Kriterien nach ihrer Wichtigkeit auf sechsstufigen Skalen von „völlig unwichtig“ bis „sehr wichtig“.

Die Datenstruktur legte es nahe, zur Beurteilung der je nach Kategorie differierenden Anzahl von Kriterien aus den jeweiligen Items Mittelwerte zu berechnen. Die Bildung eines Globalwertes erfolgte daraufhin durch die Zusammenfassung aller Kriterien-Mittelwerte, die jedoch je nach Einschätzung der Kunden zuvor eine Gewichtung erfuhren (vgl. Abb. 1).

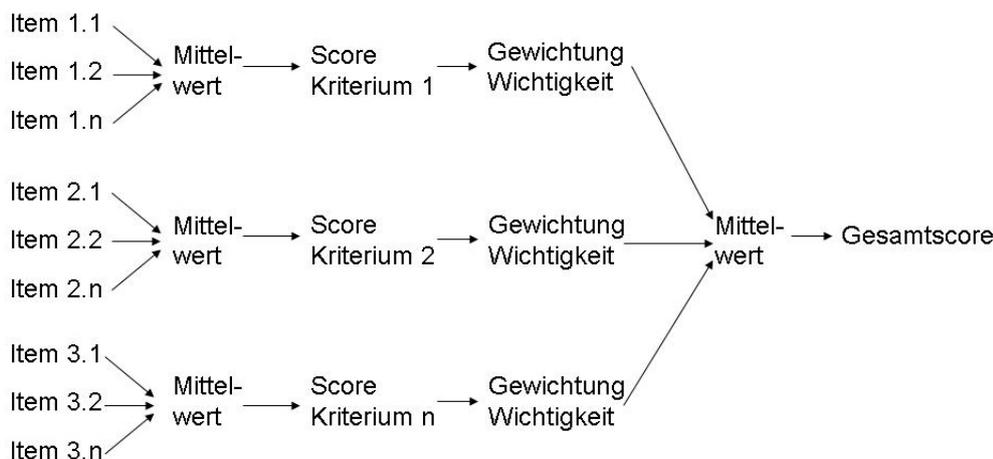


Abb. 1: Schema zur Bildung eines Gesamtbewertungsscores „Kundenzufriedenheit“

Die Gewichtung zur Bildung des Gesamtwertes „Kundenzufriedenheit“ erfolgte auf Grundlage der mittleren, von den Kunden angegebenen Wichtigkeit der Kriterien des Online-Fragebogens. Die Multiplikations-Faktoren für die Anzahl der abgegebenen Voten betragen 2018 und künftig:

- 1: Faktor 1,002
- 2: Faktor 1,004
- 3: Faktor 1,006
- 4: Faktor 1,008
- 5: Faktor 1,01
- 6: Faktor 1,012
- 7: Faktor 1,014
- 8: Faktor 1,016
- 9: Faktor 1,018
- 10: Faktor 1,02

...

Insgesamt wurden 317 gültige Einzelbewertungen in 6 Kategorien aus 226 Betrieben (einige wollten ungenannt bleiben) abgegeben. Da eine Reihe von Anbietern in den verschiedenen Kategorien nur ein oder zwei Bewertungen erhielten, flossen diese zwar in die Bestimmung der Mittelwerte und des Durchschnittswertes ein, hatten jedoch keinen Einfluss auf das Ranking in den einzelnen Kategorien. Diese Maßnahme verhindert, dass eine einzelne Bewertung eines Anbieters, die lediglich eine Einzelmeinung darstellt, gegenüber einer Anbieterbewertung, die auf mehreren Bewertungen beruht, überproportional das Ergebnis beeinträchtigt.

Für den eLearningCHECK 2018 ist eine Mindestanzahl von drei gültigen Bewertungen als Eintrittskriterium in das Gesamtranking gesetzt.

Natürlich ist jede Bewertung wichtig. Daher haben wir in jeder Kategorie die Einzelbeurteilungen in einer eigenen Grafik im Anschluss an das jeweilige Ranking dargestellt. Dadurch sollen insbesondere die Anbieter, die noch keine starke Marktdurchdringung aufweisen, die Möglichkeit erhalten, auf ihre Leistungsfähigkeit aufmerksam zu machen und eine größere Wahrnehmung zu erhalten.

Auch wenn wir als Organisatoren seit langem wissen:

***Einzelwertungen können extreme Aussagen darstellen, die zwar eine Erfahrung mit dem Tool bzw. dem Anbieter - sowohl in positiver wie in negativer Hinsicht - wiedergeben, nicht jedoch zu einem repräsentativen Urteil führen können.***

## 2.2 Teilnehmende Unternehmen

Folgende Unternehmen beteiligten sich am eLearningCHECK 2018  
(nach Branchenzugehörigkeit in alphabetischer Reihenfolge):

### **Automobile und Automotive**

1st solution group  
AUDI AG  
BMW AG  
Carglass  
Continental Reifen Deutschland GmbH  
Daimler AG  
Deloitte  
Freudenberg  
Holm & Laue  
HYMER AG  
Hymer GmbH & Co KG  
LoadFox GmbH  
MAHLE International GmbH  
MTU Friedrichshafen  
Occhio GmbH  
Porsche AG  
Public-i Group Ltd.  
Robert Bosch GmbH  
Schaeffler  
SEAT Deutschland GmbH  
SIEGENIA GRUPPE  
TÜV SÜD Akademie GmbH  
VOSS Group  
WIGE Konstruktionen GmbH & Co KG  
ZF Friedrichshafen AG, Standort Saarbrücken

### **Banken und Versicherungen**

Aareal Bank AG  
Allianz Deutschland  
Allianz Lebensversicherungs-AG  
ARAG SE  
AXA Konzern AG  
Basler Versicherung  
Berliner Sparkasse  
Commerzbank AG  
Consorsbank  
Continental Versicherungsverbund  
CYP Smart Education  
Directors Academy  
DZ PRIVATBANK  
Falcon Private Bank Ltd.  
Generali  
Kreissparkasse Göppingen  
LBS Hessen-Thüringen  
LVM Versicherungen  
Novitas BKK  
Pantaenius Holding GmbH  
SBK - Siemens Betriebskrankenkasse

SCDM (Deloitte Audit Analytics)  
TARGOBANK  
VBV - Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
VGH Versicherungen

### **Baugewerbe**

Knauf Gips KG  
REHAU  
Wishellio Academy GmbH

### **Chemie und Pharma**

Bayer AG  
Covestro Deutschland AG  
Denk Pharma GmbH & Co KG  
Evonik Industries  
Fresenius Kabi Deutschland GmbH  
Hexion  
WACKER Chemie AG

### **Consulting**

CMM Solutions  
Heike Kiesling Consulting  
Seven Principles AG  
tn-bildungsinnovation e.U.

### **Dienstleistungen**

aixTime Personaldienstleistungen GmbH  
AOK-Verlag GmbH  
ap-dienstleistungs- und kontorservice gmbh  
BBS Academy  
BiISE-Institut für Bildung und Forschung GmbH  
Coachingzentrum Olten GmbH  
E. Michaelis & Co  
Ernst & Young AG  
Eudemos GmbH & Co KG  
Hanse-Betreuung  
iGZ  
Language Tuition Milton Keynes  
LeCA Jobtraining UG  
Neuroth Hörcenter GmbH  
Rheinmetall Technical Publications  
SGD  
ZAQUENSIS Holding GmbH

### **Druckerzeugnisse**

Cornelsen

### **Energieversorgung**

Illwerke vkw  
innogy SE  
Stadtwerke Osnabrück  
WWZ Energie AG

### **Handel**

Dehner GmbH & Co KG  
denns Biomarkt GmbH

EDEKA Aktiengesellschaft  
expert SE  
F.Schaffrath  
GDHolz  
hagebau GmbH & Co KG  
Jacques Wein-Depot  
Landgard  
MediaMarktSaturn  
Peter Hahn GmbH  
Rauch Möbelwerke  
Schneider Fachgroßhandel OHG  
Schustermann & Borenstein GmbH  
SPAR Österreichische Warenhandels AG  
STIHL Vertriebszentrale AG & Co KG  
The Body Shop GmbH

### **Informationstechnologie**

Avaloq Evolution AG  
Douglas Informatik & Service GmbH  
Fiducia & GAD IT AG  
NETRONIC Software GmbH  
REWE Systems  
Stadtverwaltung Castrop-Rauxel

### **Maschinen- und Werkzeugbau**

ANDREAS STIHL AG & Co. KG  
Dürr AG  
Endress+Hauser InfoServe GmbH & Co KG  
Engel Austria GmbH  
Festo AG & Co. KG  
Hauni Maschinenbau GmbH  
HOMAG  
J. Schmalz GmbH  
KSB AG  
maxon motor ag  
NETZSCH-Gruppe  
Phoenix Contact  
SCHUNK GmbH & Co KG  
Schwäbische Werkzeugmaschinen GmbH  
Smiths Detection  
Swissmem Academy

### **Medizintechnik**

Hamilton Medical  
Ottobock Healthcare GmbH  
Söring GmbH

### **Metallverarbeitung**

GUTMANN AG

### **Nahrungs- und Genussmittel**

BURGERISTA Operations GmbH  
Casca Catering  
Fleischerei Lennartz  
Schoppe & Schultz GmbH

Transgourmet DE GmbH & Co OHG  
TÜV SÜD ELAB GmbH  
TÜV SÜD Food Safety Institute GmbH

### **Öffentliche Einrichtungen/ Verwaltung / Ministerien**

Amt der Tiroler Landesregierung  
Bayer. Staatskanzlei  
Berufsgenossenschaft Rohstoffe und chemische Industrie (BG RCI)  
BG Verkehr  
Bundesakademie für Sicherheitspolitik  
Bundesanzeiger Verlag GmbH  
Bundespolizei  
DRV Bund  
DRV BW  
Kammer der Wirtschaftstreuhänder  
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg  
Landeshauptstadt Düsseldorf  
LFI Österreich  
Stadt Viersen  
Thüringer Ministerium für Inneres und Kommunales  
Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau

### **Schulen / Hochschulen**

AKAD Business  
Akademie St. Gallen  
BBW  
Bildungszentrum Gesundheit BZG Basel-Stadt  
BIMS e.V.  
Fachhochschule Erfurt  
Feusi Bildungszentrum AG  
Flex-Fernschule  
Freie Universität Berlin  
Goethe Universität Frankfurt  
Graduate School Rhein-Neckar gGmbH  
HFH Hamburger Fern-Hochschule  
Hochschule für Soziale Arbeit FHNW  
Hochschule Furtwangen University  
Institut für Textiltechnik der RWTH Aachen University  
Juventus Schule für Medizin  
Kalaidos Bildungsgruppe AG  
RWTH Aachen University  
Steinbeis-Hochschule Berlin  
TH Bingen  
Theodor-Wuppermann-Schule  
Unispital Basel  
Universität Kiel  
Universität Siegen  
Université de Bordeaux

### **Software**

business//acts GmbH  
QLEO Science GmbH

### **Sonstige Industrie**

Airbus  
Andritz AG  
Banner GmbH

Dickie-Spielzeug GmbH & Co KG  
EGGER Holzwerkstoffe Wismar GmbH & Co KG  
FRITZ EGGER GmbH & Co OG  
Miele & Cie. KG  
rose plastic AG  
Smurfit Kappa Nettingsdorfer  
UVEX  
Viega GmbH & Co KG

### **Telekommunikation**

1&1  
Telekom Deutschland GmbH  
Telekom Training  
Unitymedia GmbH  
Vodafone Kabel Deutschland GmbH

### **Transport und Verkehr**

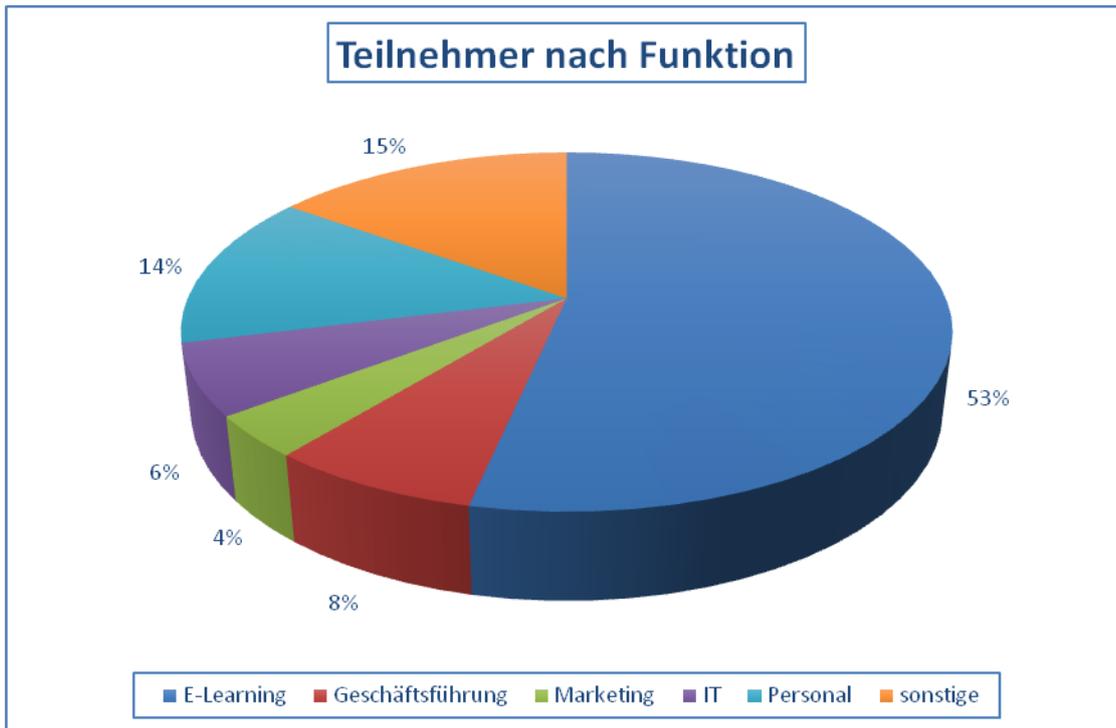
Alpin Spedition  
Berliner Verkehrsbetriebe  
Deutsche Bahn/ DB Training  
Deutsche Lufthansa AG  
Finsterwalder Transport & Logistik GmbH  
Flughafen München  
Flughafen Nürnberg GmbH  
Gebrüder Weiss GmbH  
Gruber Logistics Spa  
Heinloth Transport GmbH & Co KG  
Institut für Sicherheitstechnik/Schiffssicherheit e.V.  
Johann Dettendorfer Spedition Ferntrans GmbH & Co KG  
LH Technik AG  
Zalando Logistics SE & Co KG

### **Sonstige**

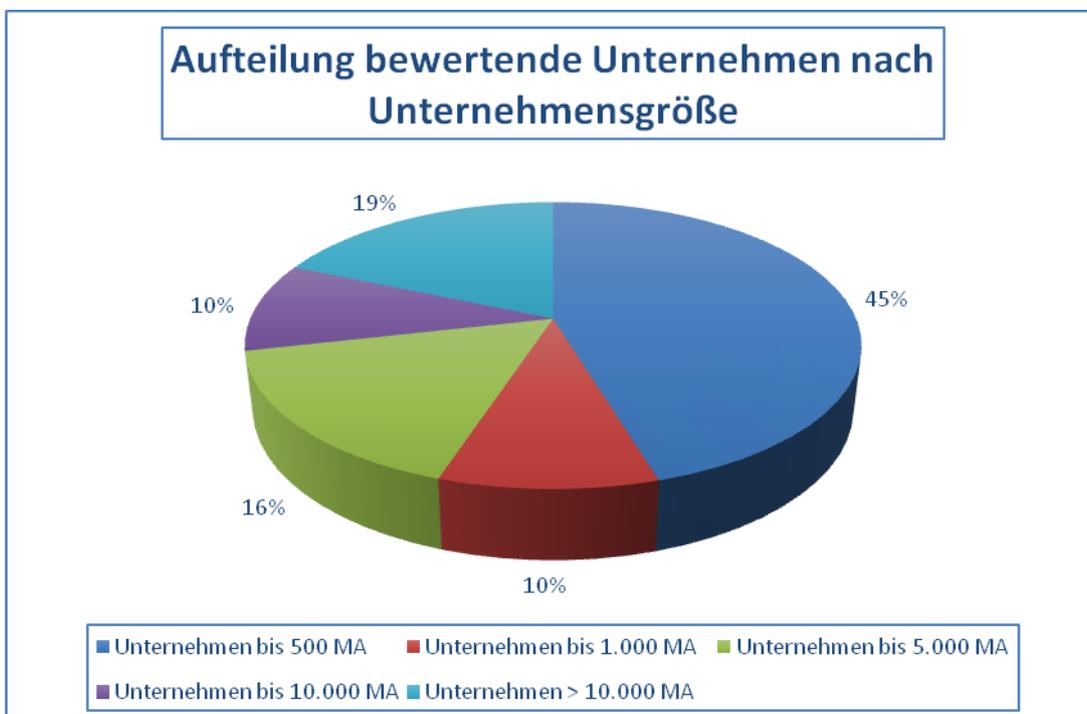
AOK Niedersachsen  
Bonner Akademie GmbH  
Diabetesklinik Mergentheim  
Gauselmann AG  
gespag  
Landeskrankenhaus  
LOTTO Hessen  
LVG Heidelberg  
Maritim  
Maschinenfabrik Reinhausen GmbH  
MATTER Music Entertainment  
NSN  
SST Ingenieurgesellschaft mbH  
stihl  
Techniker Krankenkasse  
TERTIA  
Vartan Product Support GmbH

Wir weisen darauf hin, dass für die Branchenzuordnung sowie die Schreibweise der Unternehmensnamen die Teilnehmer verantwortlich sind. Wir können somit keine Garantie für die Richtigkeit der Branche und der korrekten Unternehmensnennung geben.

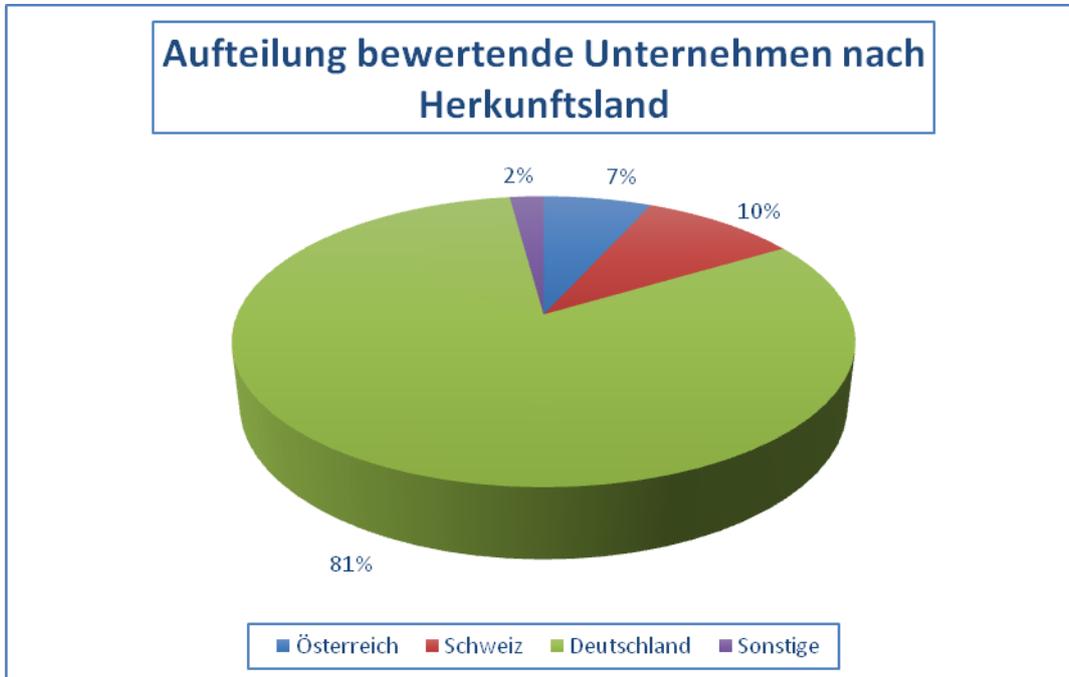
Die Unternehmensvertreter, die ihre Stimme abgaben, verteilten sich nach ihren Funktionen folgendermaßen auf verschiedene Unternehmensbereiche:



Sie kamen aus Unternehmen mit folgenden Größenverhältnissen:



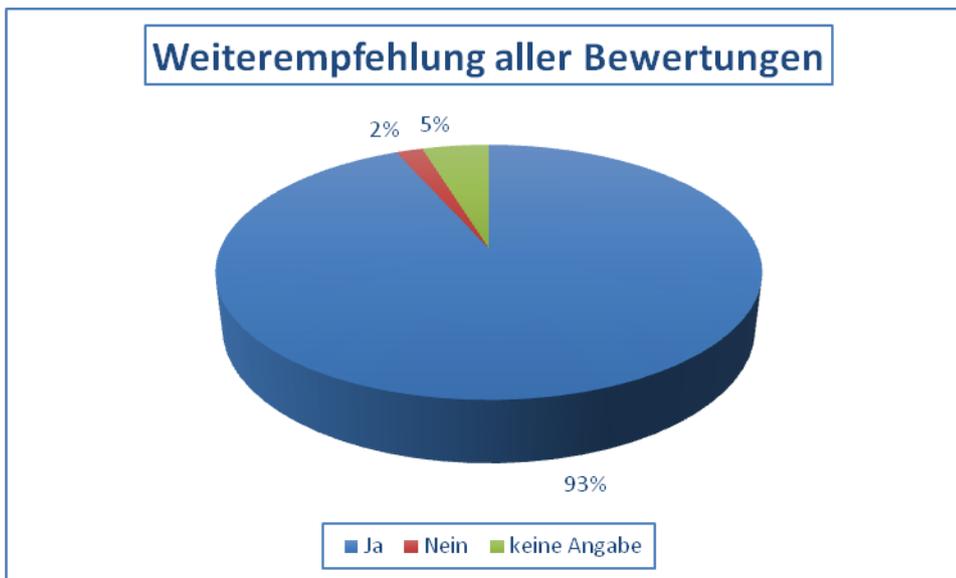
In 2012 ermittelte der eLearningCHECK erstmals einen „Anbieter des Jahres“ aus Österreich. 2014 waren die Anbieter aus Österreich und der Schweiz mit 37% stark - und erfolgreich - vertreten. Mit 24% im Jahr 2015 war der Anteil an Beurteilungen aus Österreich und der Schweiz deutlich rückläufig. 2016 erreicht die Beteiligung aus den deutschsprachigen Nachbarländern wieder 30%. 2017 erreichte die Beteiligung aus Österreich und der Schweiz 24%. In diesem Jahr sinkt ihr Anteil auf 17%.



### 3. Ergebnistrends

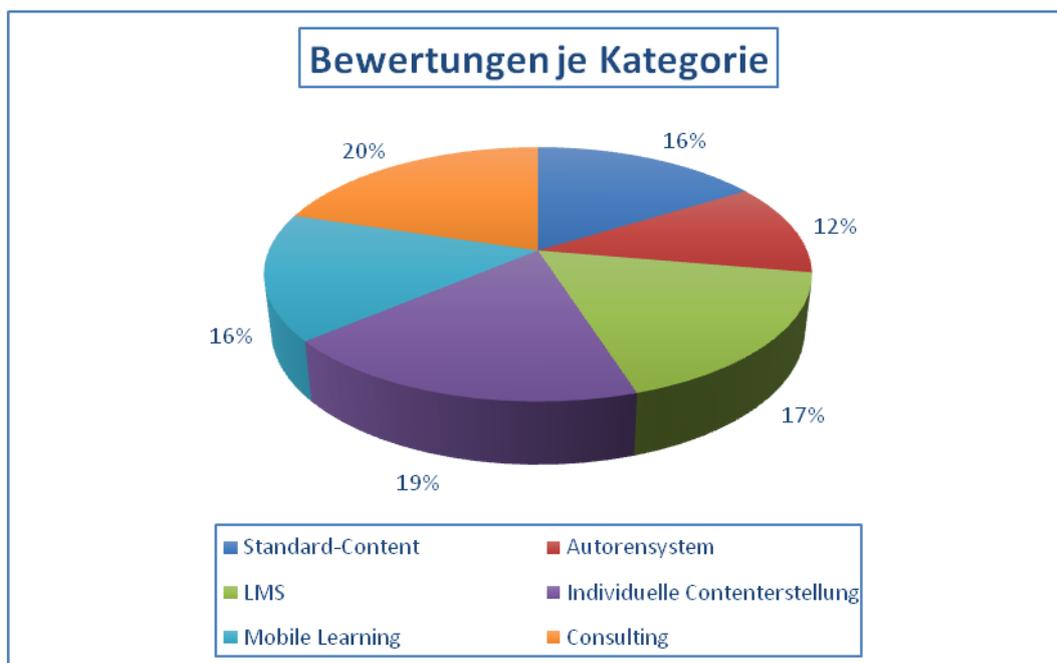
Aus der Summe der abgegebenen Beurteilungen lässt sich - quer durch alle Kategorien und völlig unabhängig davon, welcher Branche der beurteilende Unternehmensvertreter angehört - ablesen, dass Servicequalität, Einhaltung von Zeitplänen, Budgettreue und die Zugewandtheit zum Kunden maßgeblich die Zufriedenheit mit einem Projektverlauf bestimmen und einen nachhaltigen Eindruck hinterlassen.

Dies spiegelt sich auch in der Häufigkeit einer Weiterempfehlung eines Dienstleisters wider.



Die in der ersten Erhebung in 2010 wahrgenommene Gewichtung der Bewertungen in den „Tool-Kategorien“ LMS und Autorentools hatte sich in 2011 leicht relativiert und wurde in der Befragung 2012 durch eine deutliche Zunahme der Bewertungen in den Content-Kategorien bereits auf ein Verhältnis von 57% zu 43% Tools zu Contents relativiert. Im eLearning-CHECK 2014 hatten die Content-Kategorien erstmals die Oberhand - mit einem Bewertungsverhältnis von 51% zu 49%. Die deutlichsten Zuwächse verzeichnete dabei die Kategorie „Individuelle Content-Entwicklung“. 2015 drehte sich diese Entwicklung wieder um: 52% der Stimmen wurden für die Technik-Kategorien abgegeben, 48% für Content-Kategorien. Auch 2016 hat sich dieses Verhältnis bestätigt und wurde in 2017 fortgeschrieben.

2018 haben wir mit der Einführung der Kategorie „Consulting“ eine drastische Verschiebung der Anteile:



Insgesamt wurden im eLearningCHECK 2018 37 Anbieter bewertet, was erneut unter den Vorjahreswerten (40 Anbieter in 2017, 44 Anbieter in 2016, 48 Anbieter in 2015, 46 Anbieter in 2014, 47 Anbieter in 2013, 47 Anbieter in 2012, 46 Anbieter in 2011) liegt. Dabei ist die Mehrheit der Anbieter in mehreren Kategorien vertreten. Es wurde keine weitere Konzentration gegenüber dem Vorjahr – allerdings auch keine relevante Ausdehnung des beteiligten Anbietermarktes festgestellt. Allerdings sind einzelne Anbieter aus den Vorjahren in der aktuellen Betrachtung nicht mehr aufgeführt und wurden teilweise durch neu hinzu gekommene Anbieter ersetzt.

Generell verstärken die Ergebnisse des eLearningCHECKs 2018 folgende, auch schon im Vorjahr getroffene Rückschlüsse:

- Anbieter mit einer hohen Kundenzufriedenheit schaffen es verstärkt, Entscheider zur Abgabe einer Bewertung zu mobilisieren, was den Rückschluss nahelegt, dass die nicht genannten Anbieter über eine nicht so ausgeprägte Kundenloyalität verfügen.
- Anbieter, die bei den Rankings in den letzten drei Jahren nicht so positiv bewertet wurden, haben teilweise keine Anstrengungen unternommen, ihre Kunden für eine erneute Teilnahme am eLearningCHECK zu mobilisieren, um negative Bewertungen zu vermeiden.

Bei den abgegebenen Bewertungen konnten wir generell eine breite Streuung bei der Punktvergabe je Item beobachten. Abweichungen zeigen die Kategorien „Individuelle Contentproduktion“ und „Consulting“ die durch geringe Bewertungsabstände auffallen und in denen bereits wenige Hundertstel über die Position im Ranking entscheiden können.

Positive Bewertungen erhielten insgesamt öfter eine Maximalpunktzahl in einzelnen Items. Ebenso wurde bei den negativen Bewertungen durchaus auch die Minimalpunktzahl vergeben, was auf eine gänzliche Unzufriedenheit mit den Leistungen des Anbieters schließen lässt.

Aus diesen Ergebnissen lässt sich ableiten, dass nicht nur die Top-Referenzkunden der Anbieter „wohlwollende“ Bewertungen abgegeben haben, sondern auch unzufriedene Kunden diese Befragung für ihr Votum nutzten, um auf Defizite bei einzelnen Anbietern hinzuweisen.

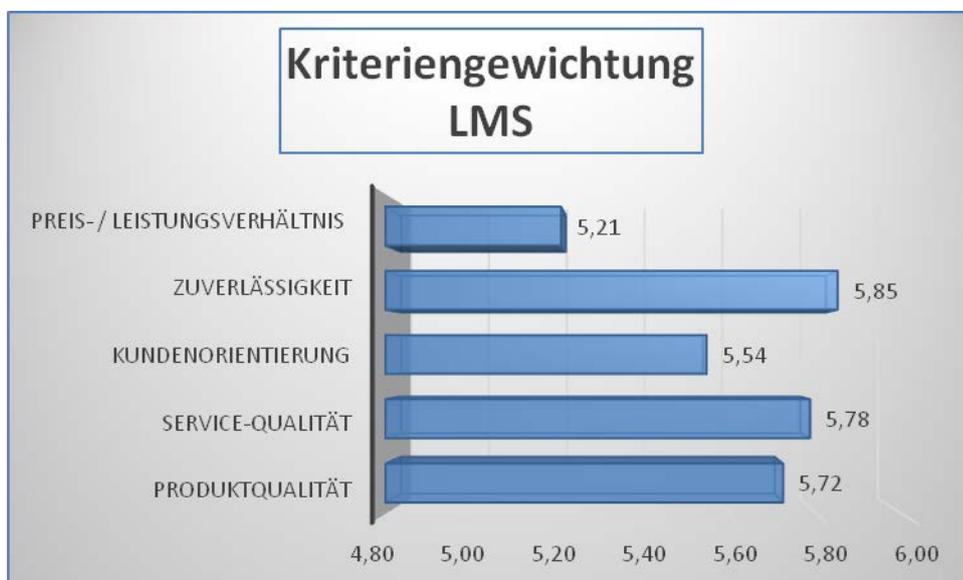
## 4. Detailergebnisse:

### 4.1. Learning-Management-Systeme

In der Kategorie „Learning Management Systeme“ (LMS), die seit 2014 wieder als Gesamtkategorie für kommerzielle und Open Source Anbieter geführt wird, wurden fünf Kriterien zur Beurteilung der Kundenzufriedenheit herangezogen, die jeweils in fünf bis zwölf Items erfasst wurden:

- Preis-/Leistungsverhältnis
- Kundenorientierung
- Service-Qualität
- Produktqualität
- Zuverlässigkeit des Anbieters

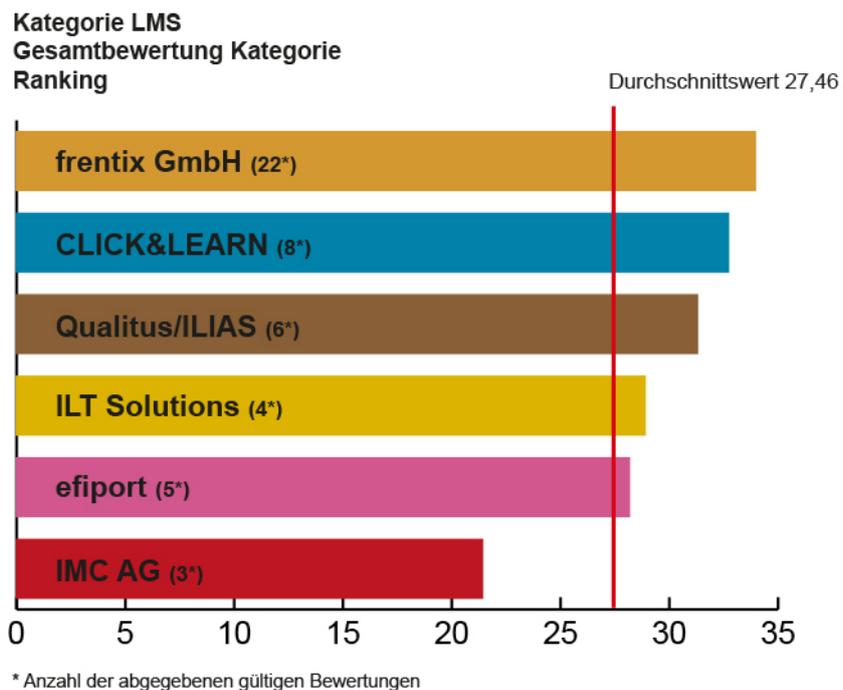
Diese Kriterien erfuhren entsprechend den angegebenen Prioritäten der an der Online-Befragung teilnehmenden Kunden folgende Gewichtung:



Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als drei Bewertungen in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=55 folgendes Ergebnis:

Mit 33,96 Punkten aus 22 Bewertungen konnte das Open-Source-LMS (OLAT) im Support der frentix GmbH 2018 zum dritten Mal (erstmalig 2015) die höchste Punktzahl im Gesamtscore auf sich vereinigen. Platz zwei nimmt das LMS von CLICK&LEARN ein, das 32,72 Punkte auf der Basis von acht Bewertungen erreicht. An dritter Position liegt erneut – wie im vergangenen Jahr - das Open-Source-LMS (ILIAS) im Support der Qualitus GmbH mit 31,30 Punkten aus sechs Bewertungen. Mit 28,89 Punkten folgt das LMS der ILT Solutions aus vier Bewertungen. efiport vereinigen 28,17 Punkte aus fünf Bewertungen auf ihrem LMS. Die IMC AG erhält aus drei Wertungen 21,42 Punkte.

## Ranking in der Kategorie „LMS“



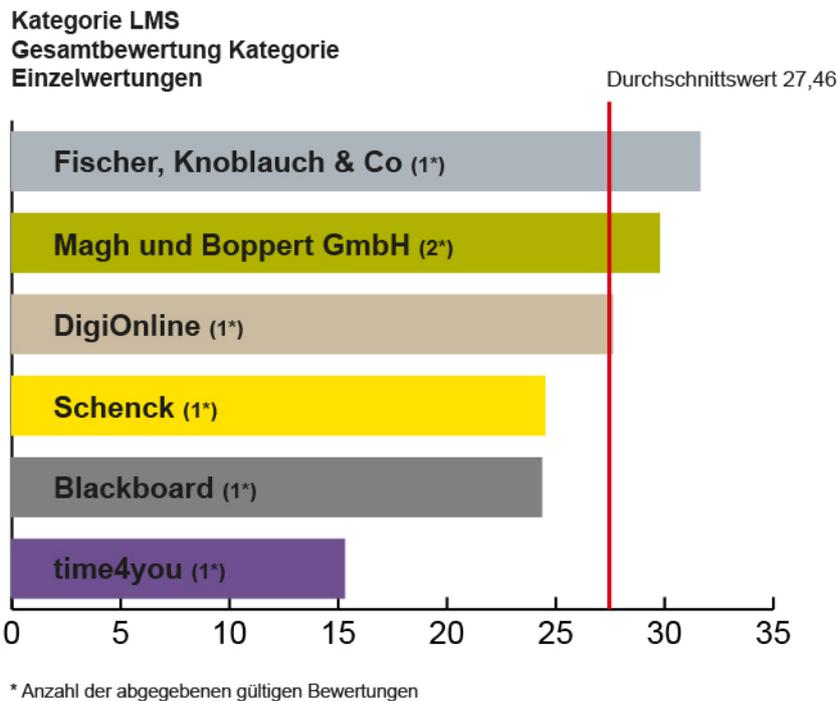
Der Durchschnittswert aller einbezogenen Voten ergab in der Kategorie LMS 27,46 Punkte.

Für die Learning-Management-Systeme folgender Anbieter wurden ein oder zwei Einzelwertungen verzeichnet, die zwar in den Durchschnittswert, nicht jedoch in das Ranking einfließen.

**Einzelwertungen können extreme Aussagen darstellen, die zwar eine Erfahrung mit dem Tool bzw. dem Anbieter - sowohl in positiver wie in negativer Hinsicht - wiedergeben, nicht jedoch zu einem repräsentativen Urteil führen können.**

Fischer, Knoblauch & Co	31,62 Punkte
Magh und Boppert GmbH	29,76 Punkte
DigiOnline	27,60 Punkte
Schenck	24,49 Punkte
Blackboard	24,34 Punkte
time4you	15,28 Punkte

#### Einzelbeurteilungen in der Kategorie „LMS“

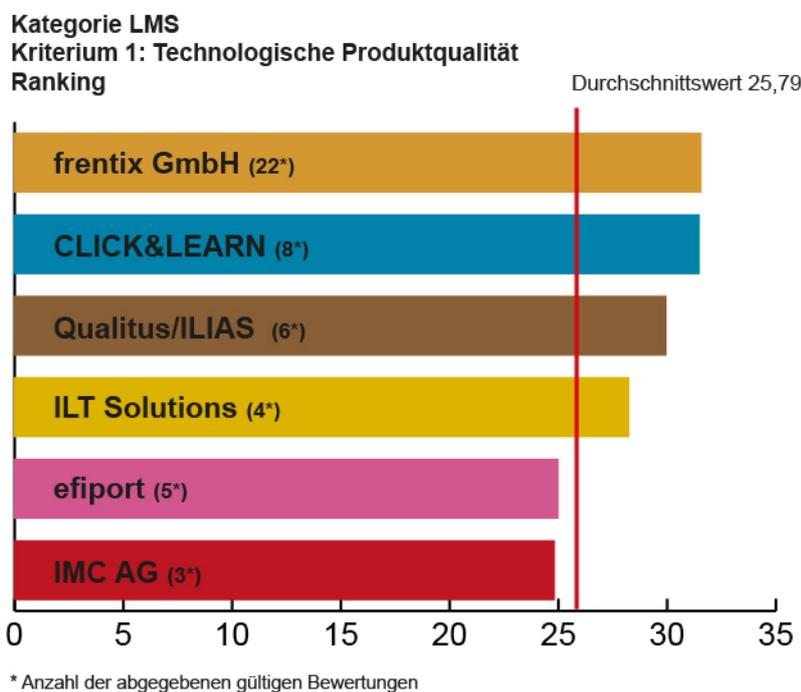


Der Durchschnittswert aller einbezogenen Voten ergab in der Kategorie LMS 27,46 Punkte.

## Kriterium 1: Produktqualität

Der eLearningCHECK 2018 fragte hier nach technologischer Reife, Implementierungsaufwand, Usability, Funktionsumfang, Content-Import-Aufwand, Anwender-Verwaltung und generelle Erweiterungsfähigkeit sowie nach der Integrationsfähigkeit in die individuelle IT-Struktur und Anpassbarkeit an hauseigene Prozesse. Auch die Fragen nach mehrsprachigen Versionen und Mandanten-Verwaltung flossen in dieses Kriterium ein.

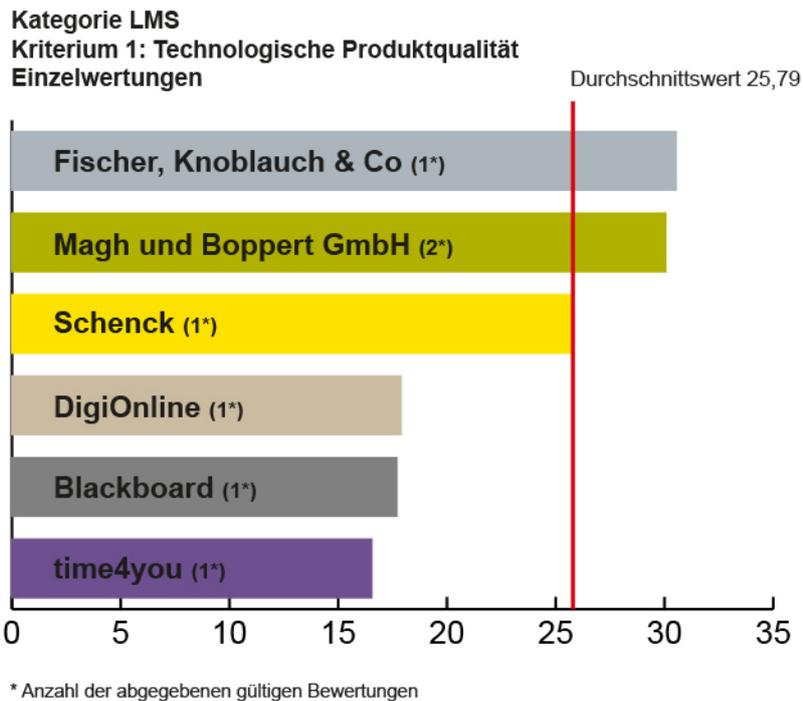
Beim Einzelkriterium „Produktqualität“ erzielt der Kategorie-Sieger frentix die höchste Bewertung im Ranking mit 31,55 Punkten. Das LMS von CLICK&LEARN positioniert sich – weniger als ein Zehntel dahinter - auf Platz zwei mit 31,46 Punkten. Deutlicher wird der Abstand mit Platz drei und Qualitus mit 29,94 Punkten. Für die ILT Solutions vergeben die Kunden in diesem Kriterium 28,23 Punkte. Das LMS von efiport erreicht in der technologischen Produktqualität 24,98 Punkte. Das LMS der IMC AG folgt direkt dahinter mit einem Punktwert von 24,81.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 25,79 Punkten.

Die LMS der Anbieter mit Einzelnennungen, also einem oder zwei abgegebenen gültigen Voten, erreichen folgende Punktzahlen:

Fischer, Knoblauch & Co	30,54 Punkte
Magh und Boppert GmbH	30,06 Punkte
Schenck	25,76 Punkte
DigiOnline	17,89 Punkte
Blackboard	17,70 Punkte
time4you	16,54 Punkte



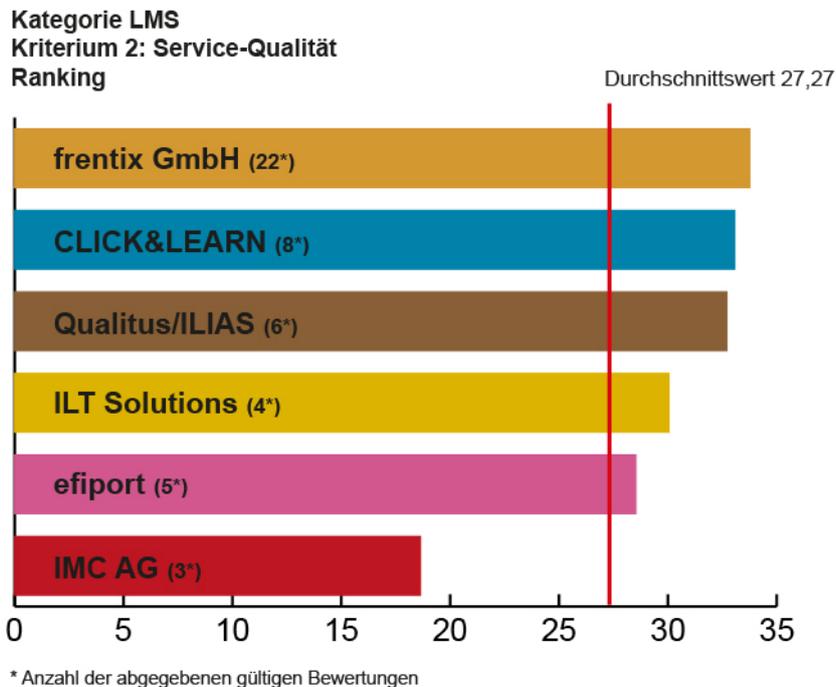
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 25,79 Punkten.

## Kriterium 2: Service-Qualität

Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2018 fragte im Zusammenhang mit dem Installationsprozess nach persönlichem Support, nach der Hotline und der Qualität der Installationsanleitung ebenso wie nach der Qualität des Setup. Die Qualität der Schulung und die Einweisung von Administratoren und Tutoren steht zur Beurteilung, ebenso wie die Schulungsmaterialien.

Die Service-Qualität als Ganzes wurde anhand von Kriterien wie Schnelligkeit, Zuverlässigkeit, Kompetenz, Freundlichkeit, Ehrlichkeit, unbürokratischem Verhalten und Lösungsorientierung hinterfragt. Auch Support-Leistungen und die Frage nach dem Verhalten in einem Garantiefall flossen ein.

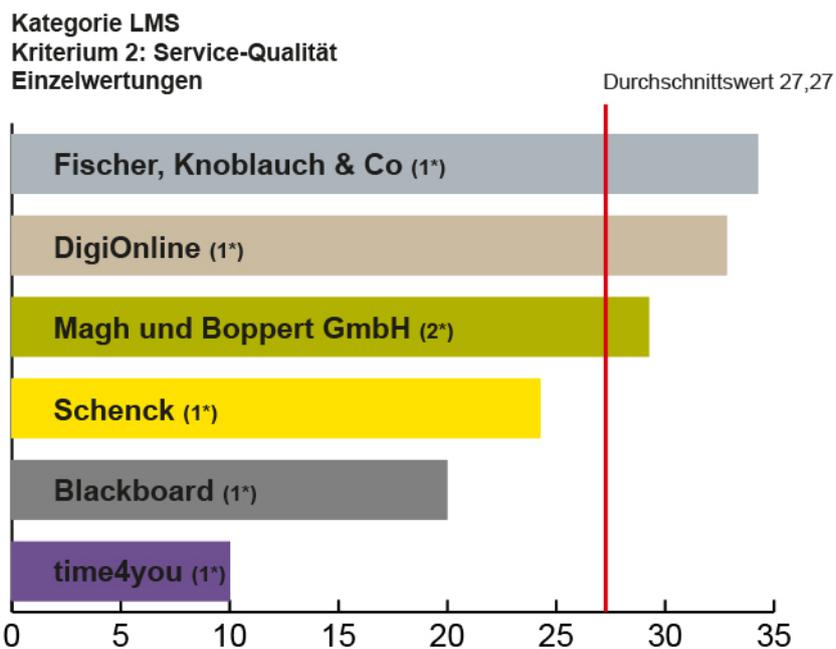
Das Ranking dieses Kriteriums führen die Service-Leistungen der frentix GmbH deutlich mit 33,76 Punkten an. Auf Platz zwei folgt der Service zum LMS von CLICK&LEARN mit 33,07 Punkten. Die Qualitus GmbH belegt in diesem Kriterium Platz drei mit 32,71 Punkten. Für den Service der ILT Solutions vergeben die Kunden 30,05 Punkte. efiport erreicht in Sachen Service-Qualität 28,53 Punkte. Weit abgeschlagen beschließt die Beurteilung des Services der IMC AG mit 18,64 Punkten das Ranking.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 27,27 Punkten, den die meisten Anbieter im Ranking überbieten.

Die Anbieter, auf die Einzelnennung entfielen (ein oder zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Service-Qualität“ folgende Bewertungen:

Fischer, Knoblauch & Co	34,24 Punkte
DigiOnline	32,81 Punkte
Magh und Boppert GmbH	29,24 Punkte
Schenck	24,25 Punkte
Blackboard	19,97 Punkte
time4you	9,99 Punkte



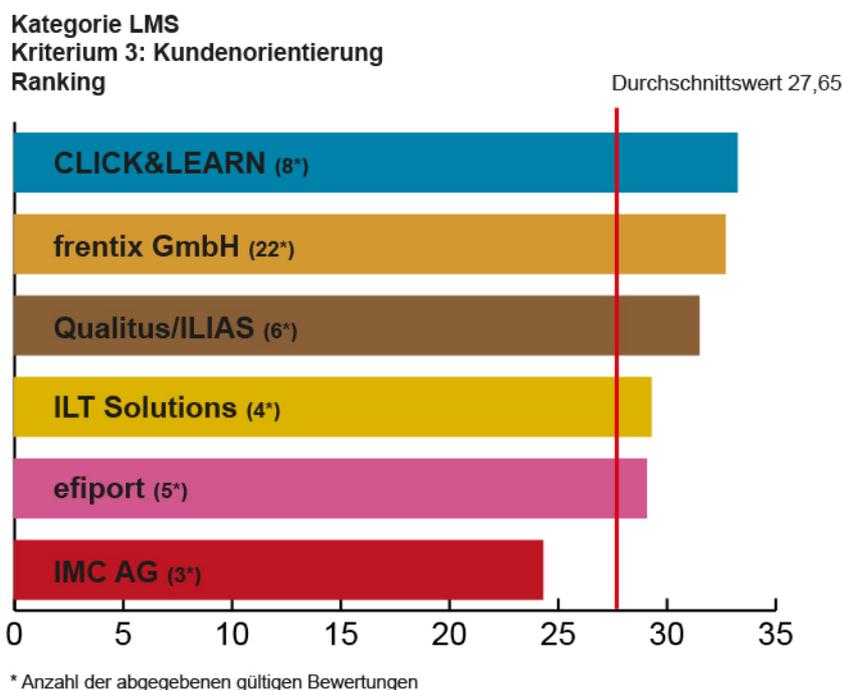
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 27,27 Punkten.

### Kriterium 3: Kundenorientierung

Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der Beratungskompetenz vor der Entscheidung für eine Lösung, bei gewünschten Anpassungen und Individualentwicklungen sowie nach der technologischen und didaktischen Kompetenz in der Beratung. Auch die Kompetenz bezüglich der Branche des nachfragenden Unternehmens fiel hier ins Gewicht.

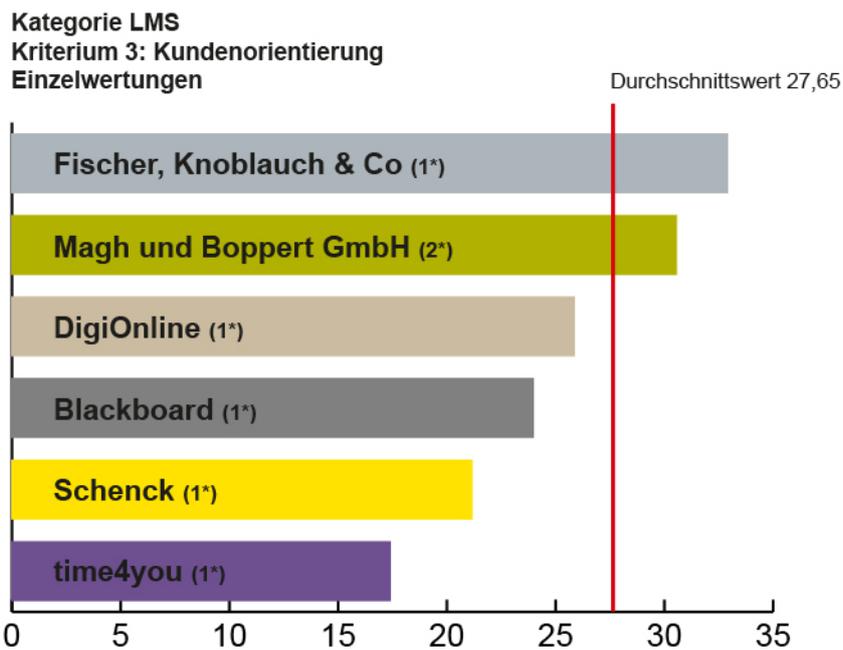
Die Kundenorientierung rund um das LMS-Angebot von CLICK&LEARN wurde von seinen Kunden mit 33,22 Punkten gewürdigt und damit an die Spitze gerankt. An Position zwei folgt der Kategorie-Spitzenreiter frentix GmbH mit 32,67 Punkten. Für ihre Kundenorientierung im Zusammenhang mit ihrem LMS verbucht die Qualitus GmbH 31,46 Punkte. ILT Solutions steht mit 29,26 Punkten im Mittelfeld. efiport wird – nur knapp dahinter - mit 29,05 Punkten von seinen Kunden bewertet. Die Kundenorientierung im Zusammenhang mit dem LMS der IMC AG führte zu einem Wert von 24,28 Punkten.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 27,65 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennungen, also einem oder zwei abgegebenen gültigen Voten, erreichten bezüglich ihrer Kundenorientierung folgende Punktzahlen:

Fischer, Knoblauch & Co	32,90 Punkte
Magh und Boppert GmbH	30,55 Punkte
DigiOnline	25,85 Punkte
Schenck	23,97 Punkte
Blackboard	21,15 Punkte
time4you	17,39 Punkte



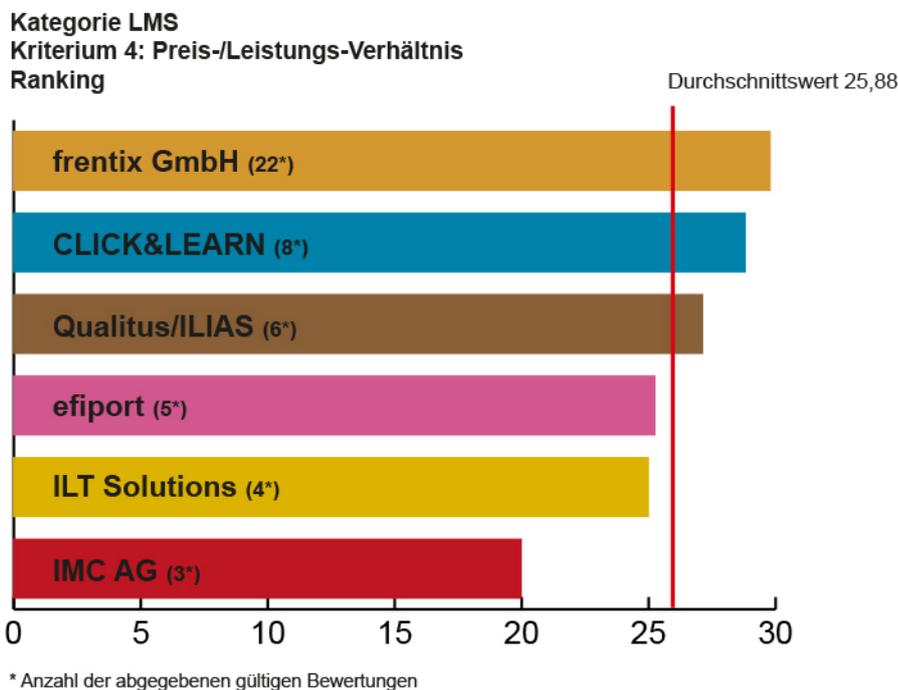
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 27,65 Punkten.

#### Kriterium 4: Preis-/Leistungsverhältnis

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2018 anhand der Frage nach der subjektiven Einschätzung von Lizenz-, Implementierungs- und Anpassungspreisen (vor und nach dem Erwerb), nach Hosting-Kosten sowie mit einer Einschätzungsfrage nach den Kosten und Leistungen für Support und Schulung.

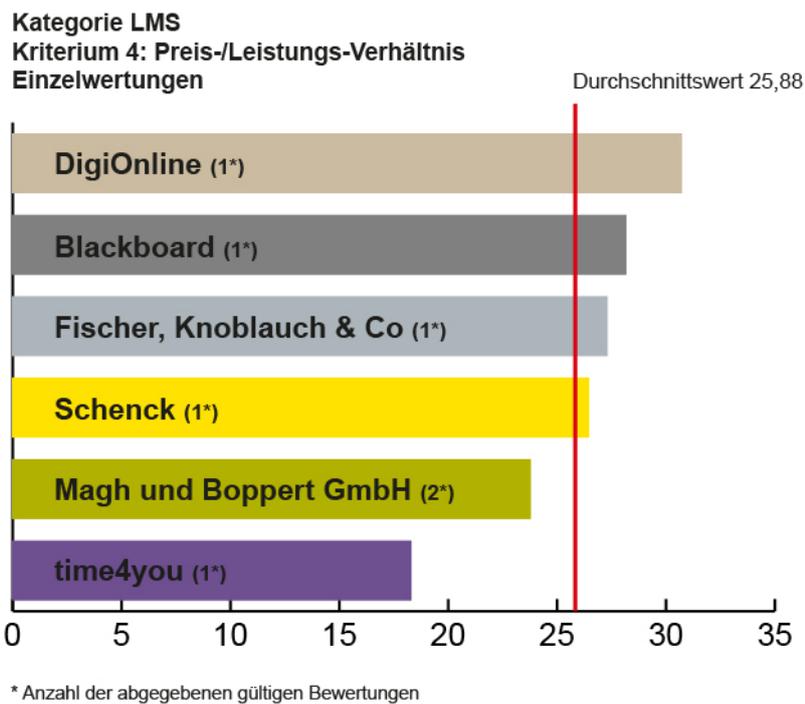
Den höchsten Wert für das Preis-/Leistungsverhältnis rund um sein LMS verzeichnet erneut frentix mit 29,78 Punkten. Auf Platz zwei liegt bei diesem Kriterium das LMS von CLICK&LEARN mit 28,80 Punkten. An Position drei findet sich mit 27,12 Punkten für das Preis-/Leistungsverhältnis die Qualitus GmbH. Für efiport stehen 25,24 Punkte im Tableau. Die ILT Solutions erzielt in diesem Kriterium einen Wert von 24,98 Punkten. Für das Preis-/Leistungsverhältnis der IMC AG vergaben die teilnehmenden Kunden 19,98 Punkte.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 25,88 Punkten.

Die Anbieter, auf die Einzelnennungen entfielen (je ein oder zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Preis-/Leistungsverhältnis“ folgende Bewertungen:

DigiOnline	30,71 Punkte
Blackboard	28,15 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	27,29 Punkte
Schenck	26,44 Punkte
Magh und Boppert GmbH	23,76 Punkte
time4you	18,28 Punkte

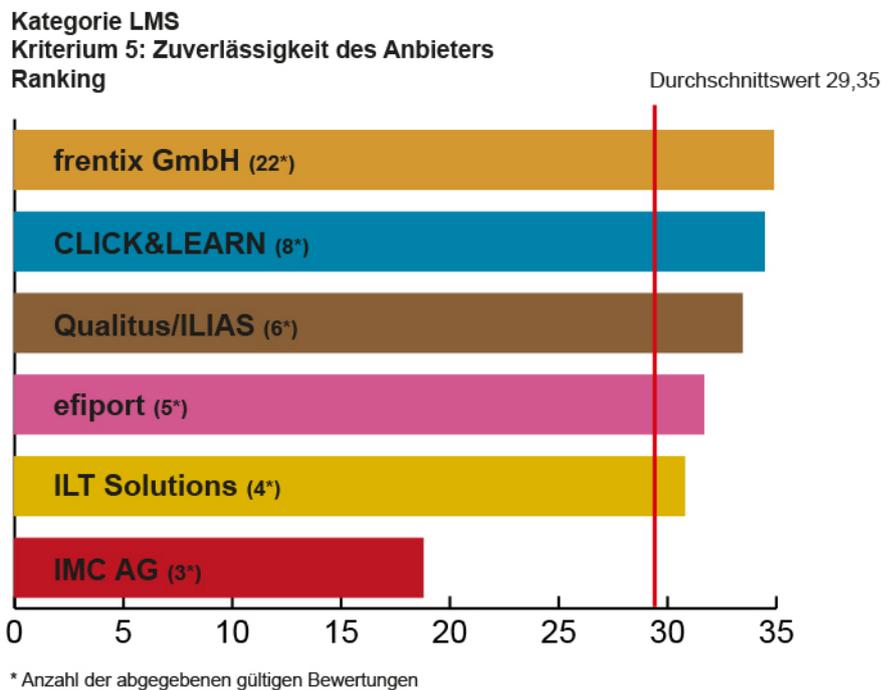


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 25,88 Punkten.

## Kriterium 5: Zuverlässigkeit des Anbieters

Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der individuellen Einschätzung der Integrität des Anbieters, nach der Einhaltung von Terminen ebenso wie nach der Einhaltung von Budgets. Auch die eingehaltene Qualität von Produkteigenschaften und Funktionalitäten galt es zu bewerten. Daneben findet auch die Zufriedenheit der Kunden mit dem Projektmanagement hier ihren Niederschlag.

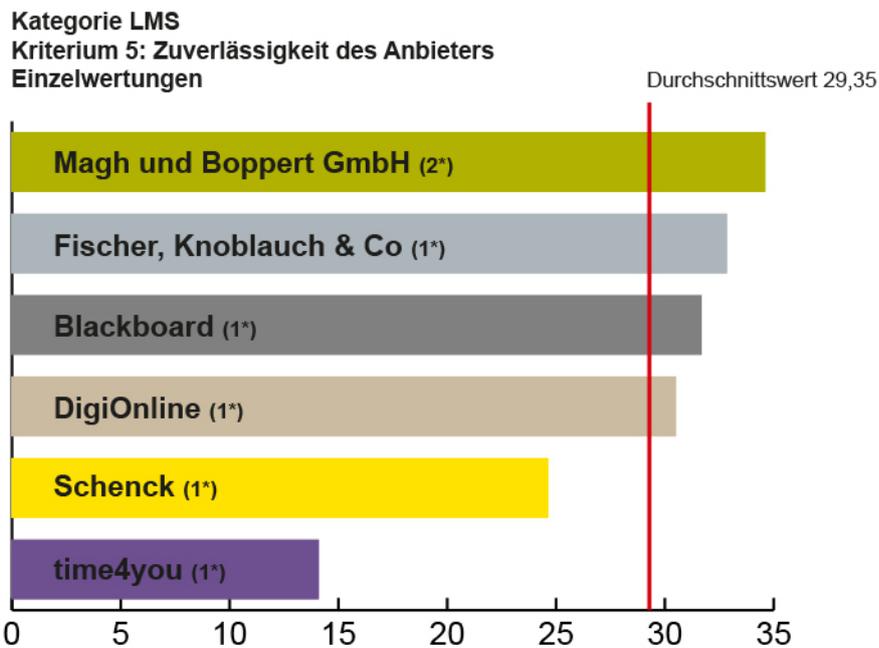
Aus Kundensicht erreicht frentix bezüglich der Zuverlässigkeit in LMS-Projekten die Höchstwertung im Ranking mit 34,86 Punkten. Auf Platz zwei liegt mit 34,44 Punkten CLICK&LEARN. Der dritte Rang bei diesem Kriterium geht mit 33,42 Punkten an die Qualitus GmbH. efiport erzielt hier 31,66 Punkte. Die ILT Solutions schneidet in diesem Kriterium mit 30,78 Punkten ab. Für die IMC AG vergaben die Kunden in puncto „Zuverlässigkeit“ 18,76 Punkte.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 29,35 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennungen, also nur einem oder zwei abgegebenengültigen Voten, erreichen bezüglich ihrer Zuverlässigkeit in LMS-Projekten folgende Punktzahlen:

Magh und Boppert GmbH	34,59 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	32,83 Punkte
Blackboard	31,66 Punkte
DigiOnline	30,49 Punkte
Schenck	24,62 Punkte
time4you	14,07 Punkte



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 29,35 Punkten.

Die Firma frentix sagt **3 x DANKE** zu allen Kunden für die sehr guten Bewertungen beim eLearningCHECK!



*Die Firma*

*Die Software*



Seit über 10 Jahren bietet frentix aus Zürich umfassende Dienstleistungen im Bereich eLearning an. Höchste Priorität hat die transparente Kommunikation und Zufriedenheit unserer Kunden.

Das Portfolio umfasst:

- Installation, Wartung, Support und Hosting mit Standort Zürich, Schweiz
- Umsetzung eLearning Inhalte und didaktische Beratung
- OpenOLAT Softwareentwicklung
- Aufbau und Unterstützung des Open Source Netzwerks

Weitere Infos: [www.frentix.com](http://www.frentix.com)



Das Lernmanagementsystem OpenOLAT hat sich in Schulen, Firmen und Hochschulen über viele Jahre bestens bewährt und wird von frentix ständig weiter entwickelt.

Die Vorteile:

- Didaktische Freiheit dank über 30 verschiedenen Kursbausteinen
- Performant und sicher
- Optimiert für mobile Geräte
- Integrierbar über REST, OAuth2, LDAP
- Open Source

Weitere Infos: [www.openolat.com](http://www.openolat.com)



**Danke an unsere phantastischen Kunden!**



# WIR SAGEN DANKE!

Unsere Kunden haben uns auch dieses Jahr wieder TOP in der Kategorie Lernmanagementsystem bewertet. In unserem Leitbild steht: „Unsere Arbeit ist gelungen, wenn wir unsere Kunden begeistern und diese immer wieder gerne mit uns zusammenarbeiten.“ Es ist ein schönes Gefühl, dass uns das gelingt.

## LMS eFRONT PRO

Steigern Sie die Leistung Ihres Unternehmens mit eFront PRO. Unser LMS besticht durch Benutzerfreundlichkeit, modernes Look & Feel, umfassenden Funktionsumfang und hohe Anpassbarkeit.



- Benutzerfreundlich, auch als Administrator
- Responsive Design und APP
- Viele Lernfunktionen
- Gamification
- Integriertes HTML5-Autorentool
- Blended Learning dank integrierter Seminarverwaltung
- Zertifizierungsfunktion
- Umfassendes Tracking & Reporting
- Integrier- und erweiterbar (xAPI)
- Stabil und sicher

## E-LEARNING IST SEIT 20 JAHREN UNSERE LEIDENSCHAFT



LMS  
eFRONT PRO



CONTENT  
ENTWICKLUNG



E-LEARNING  
BERATUNG

### IHRE TOP E-LEARNING AGENTUR

CLICK&LEARN GmbH  
Petrinumstraße 12/3  
A-4040 Linz  
+43 (0)732 790070 - 0  
office@clickandlearn.at  
[www.clickandlearn.at](http://www.clickandlearn.at)

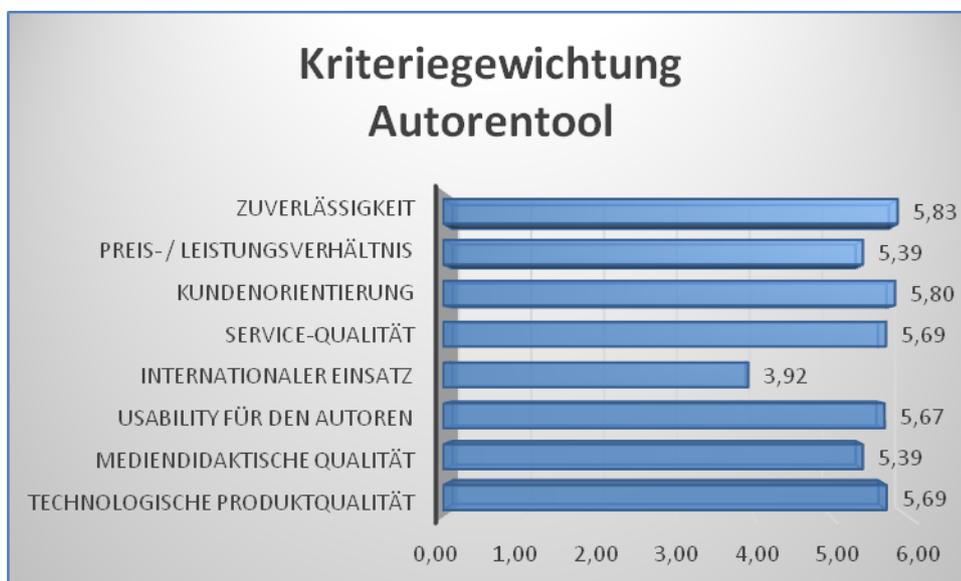
**CLICK & LEARN**

## 4.2 Ergebnisse: Autorentools

Die Kundenzufriedenheit in der Kategorie „Autorentools“ wurde durch acht Kriterien erfasst, die jeweils Skalen mit zwei bis acht Items aufwiesen:

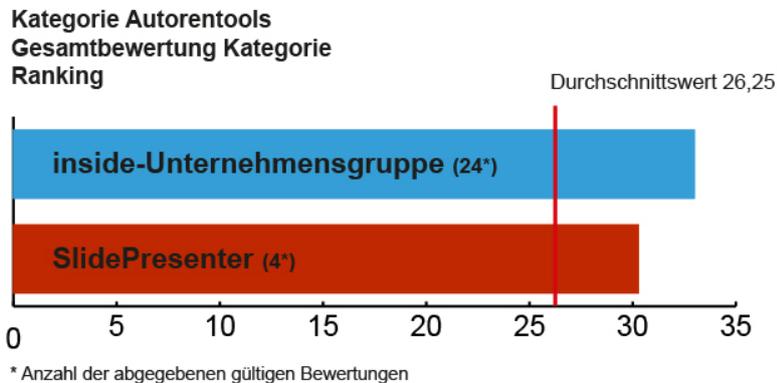
- Zuverlässigkeit
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Kundenorientierung
- Service-Qualität
- Internationaler Einsatz
- Usability für die Autoren
- Mediendidaktische Gestaltungsmöglichkeiten
- Technologische Produktqualität

Diese Kriterien erfuhren entsprechend den angegebenen Prioritäten der an der Online-Befragung teilnehmenden Kunden folgende Gewichtung:



Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als einer Bewertung in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=37 folgendes Ergebnis:

Erneut gewinnt die inside-Unternehmensgruppe nach 2017 zum zweiten Mal diese Kategorie und erzielt bei 24 Bewertungen im Mittelwert aller erfragten Kriterien den Wert von 32,99 Punkten. SlidePresenter folgt mit vier Voten und 30,27 Punkten auf Platz zwei.

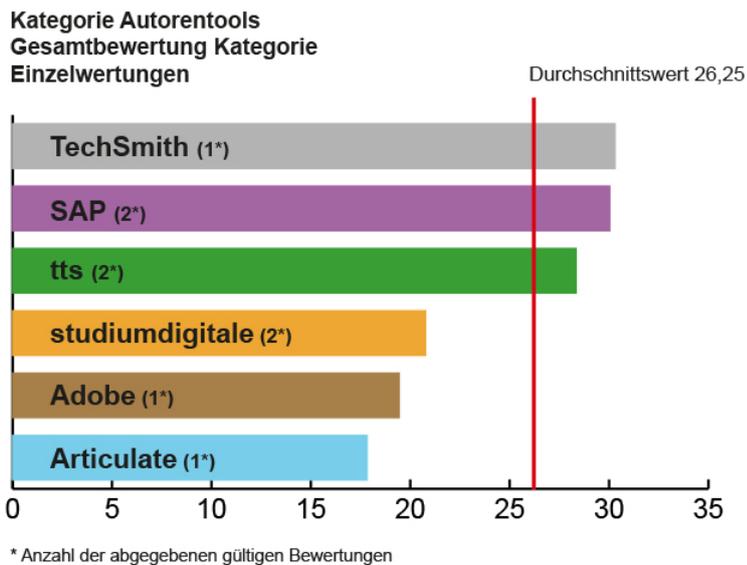


Für die Autorentools folgender Anbieter wurde eine Einzelwertung verzeichnet, bzw. für das Autorentool von Adobe wurden zwei Wertungen abgegeben, die zwar in den Durchschnittswert, nicht jedoch in das Ranking einfließen.

***Denn: Einzelwertungen können extreme Aussagen darstellen, die zwar eine Erfahrung mit dem Tool bzw. dem Anbieter - sowohl in positiver wie in negativer Hinsicht - wiedergeben, nicht jedoch zu einem repräsentativen Urteil führen können.***

Die Anbieter mit Einzelnennungen, also nur einem oder zwei abgegebenen gültigen Voten, erreichten in der Gesamtbewertung folgende Punktzahlen:

TechSmith	30,31 Punkte
SAP	30,04 Punkte
tts	28,34 Punkte
studiumdigitale	20,77 Punkte
Adobe	19,45 Punkte
Articulate	17,83 Punkte

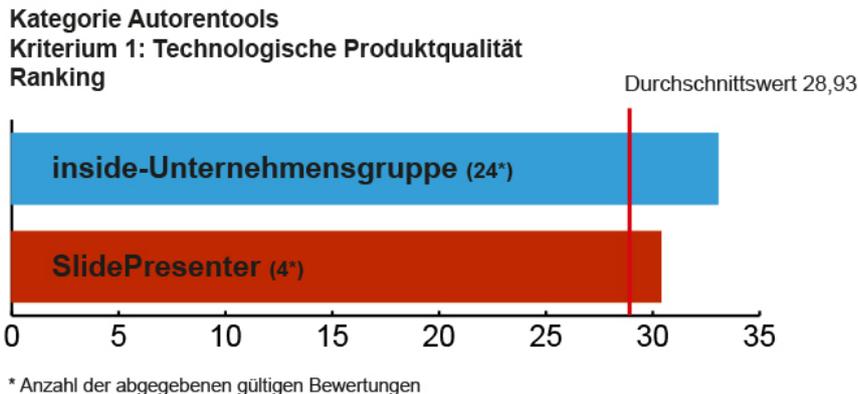


Der Durchschnittswert aller gewichteten Mittelwerte in dieser Kategorie liegt bei 26,25 Punkten.

## Kriterium 1: Technologische Produktqualität

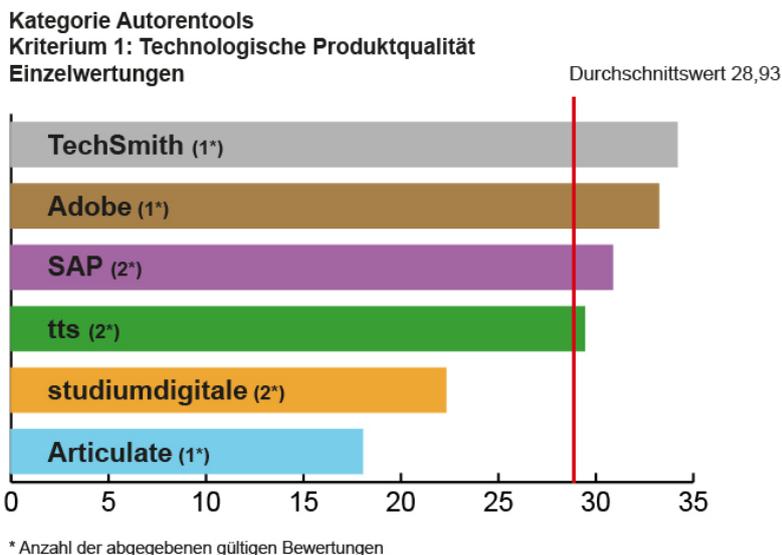
Der eLearningCHECK 2018 fragte hier nach technologischer Reife, Installationsaufwand, Kompatibilität und Anpassbarkeit an CI-Anforderungen. Ebenso flossen Kriterien wie der SCORM-Import des erstellten Content in ein LMS oder die Unterstützung bei der Weiterverwendung des erstellten Contents in die Bewertung ein.

Im Einzelkriterium „Technologische Produktqualität“ führt das Autorentool der inside-Unternehmensgruppe das Ranking mit 33,04 Punkten mit deutlichem Abstand an. Das Autorentool von SlidePresenter erzielt 30,37 Punkte. Beide Anbieter liegen hier deutlich über dem Durchschnittswert.



Die Autorentools der Anbieter mit Einzelnennung, also einem Votum bzw. zwei abgegebenen gültigen Voten, erreichten folgende Punktzahlen:

TechSmith	34,17 Punkte
Adobe	33,22 Punkte
SAP	30,85 Punkte
tts	29,42 Punkte
studiumdigitale	22,30 Punkte
Articulate	18,03 Punkte

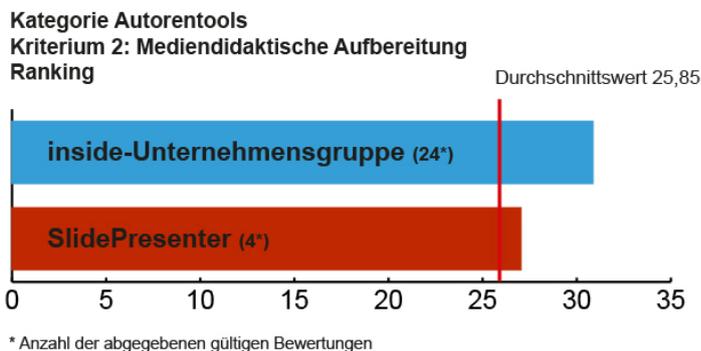


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 28,93 Punkten.

## Kriterium 2: Mediendidaktische Gestaltungsmöglichkeiten bei der Content-Erstellung

Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der Bedienung des Players und der Übersichtlichkeit der Kurs-Strukturen sowie nach angebotenen mediendidaktischen Funktionen und Features, die die Qualität des Content beeinflussen. Fragen nach Bildqualität und Audio-Unterstützung flossen ein und auch nach der Unterstützung unterschiedlicher Lernwege durch das Autorentool. Ein weiteres Item war die Anwenderunterstützung bei Interaktionen.

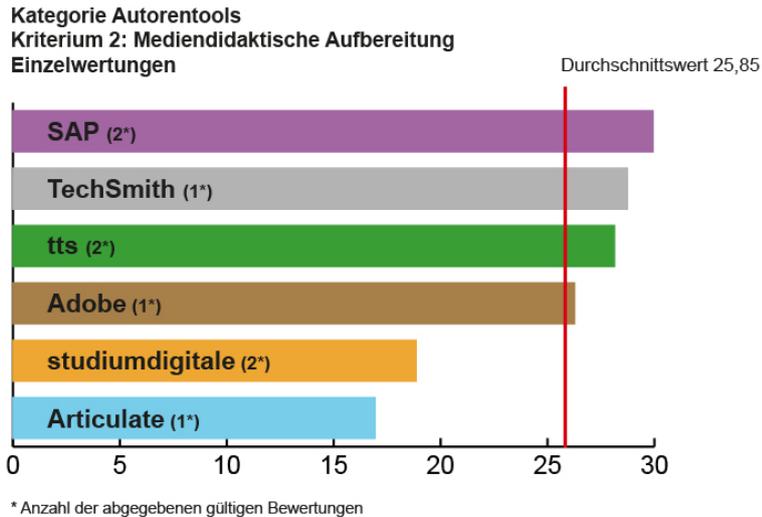
Auch in der Frage der mediendidaktischen Gestaltungsmöglichkeiten führt das Autorentool der inside-Unternehmensgruppe mit 30,87 Punkten. Auf Platz zwei folgt das Autorentool von SlidePresenter. Es erhält in Bezug auf seine mediendidaktischen Gestaltungsmöglichkeiten 27,04 Punkte.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 25,85 Punkten

Die Anbieter, auf deren Produkte Einzelnennung entfielen (ein oder zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Mediendidaktische Gestaltungsmöglichkeiten bei der Content-Erstellung“ folgende Bewertungen:

SAP	29,94 Punkte
TechSmith	28,74 Punkte
tts	28,14 Punkte
Adobe	26,27 Punkte
studiumdigitale	18,86 Punkte
Articulate	16,94 Punkte



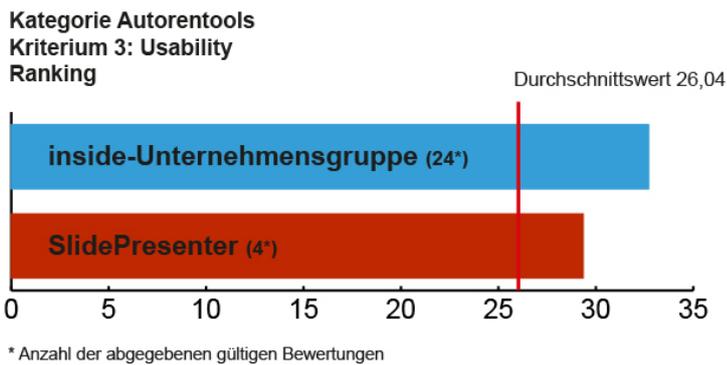
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 25,85 Punkten

### Kriterium 3: Usability für Autoren

Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der Benutzerfreundlichkeit für die Autoren, nach ermöglichter Schnelligkeit und Effizienz, nicht nur bei der Content-Erstellung sondern auch bei der Nachbearbeitung bzw. Anpassung bereits vorhandener Inhalte.

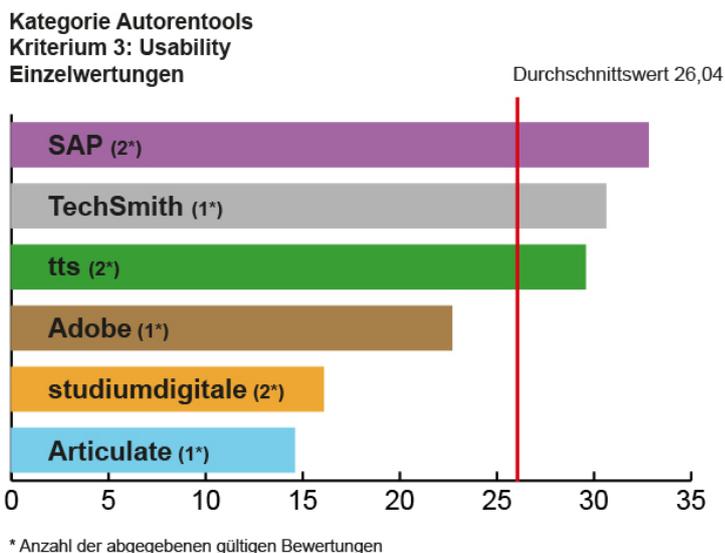
Die Möglichkeiten der Bearbeitung und Veredelung von Content wurde erfragt und auch die Möglichkeiten bereits vorhandene Inhalte und Medien zu nutzen. Des weiteren spielte die Content-Erstellung durch mehrere Autoren und ein arbeitsteiliger Erstellungsprozess eine Rolle. Die Frage nach der Ausgabe der Inhalte in unterschiedlichen Formaten komplettierte das Kriterium.

Auch im Fragenkomplex „Usability für Autoren“ führt das Autorentool der inside-Unternehmensgruppe deutlich mit 32,71 Punkten. Mit 29,35 Punkten wurde das Autorentool von SlidePresenter bewertet.



Die Autorentools der Anbieter mit Einzelnennung, also einem oder zwei abgegebenen gültigen Voten, erreichten beim Kriterium „Usability für Autoren“ folgende Punktzahlen:

SAP	32,79 Punkte
TechSmith	30,60 Punkte
tts	29,55 Punkte
Adobe	22,67 Punkte
studiumdigitale	16,06 Punkte
Articulate	14,57 Punkte



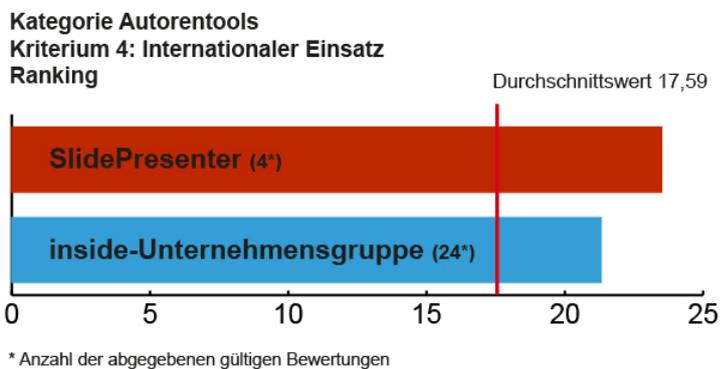
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 26,04 Punkten.

## Kriterium 4: Internationaler Einsatz

Der eLearningCHECK 2018 fragte hier nach der Unterstützung eines internationalen Einsatzes durch mehrsprachige Versionen für den Autor; nach der Unterstützung des internationalen Einsatzes des erstellten Content durch mehrsprachige Versionen der Oberfläche und nach der Erzeugung weiterer Sprachversionen eines bereits erstellten Content.

Da nicht alle Kunden internationale Content-Produktionen mit dem von ihnen benutzten Autorentool durchführen, kommt es in dieser Kategorie zu unbewerteten Anbietern. Um daraus resultierende Unausgewogenheiten in der Gesamtbeurteilung zu vermeiden, fließt diese Kategorie auch 2018 nicht in die Gesamtwertung ein.

Das Autorentool von SlidePresenter erhält für das Kriterium „Internationaler Einsatz“ die Spitzenwertung mit 23,50 Punkten. Es folgt auf Platz zwei mit 21,31 Punkten das Tool der inside-Unternehmensgruppe.

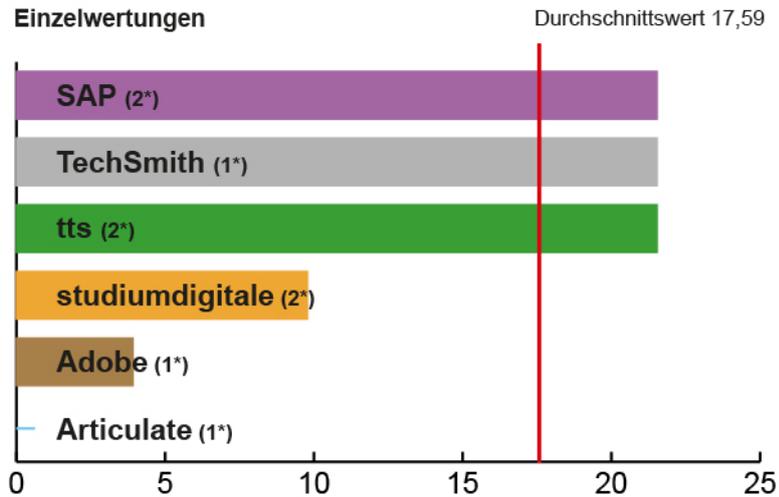


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 17,59 Punkten.

Anbieter mit Einzelnennung, also einem oder zwei abgegebenen gültigen Voten, erzielten in Bereich „Internationaler Einsatz“ folgende Bewertung:

SAP	21,54 Punkte
TechSmith	21,54 Punkte
tts	21,54 Punkte
studiumdigitale	9,79 Punkte
Adobe	3,92 Punkte
Articulate	keine Wertung

Kategorie Autorentools  
Kriterium 4: Internationaler Einsatz  
Einzelwertungen



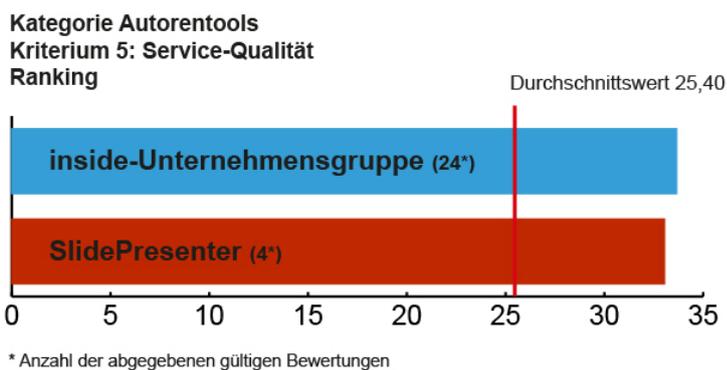
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 17,59 Punkten.

## Kriterium 5: Service-Qualität

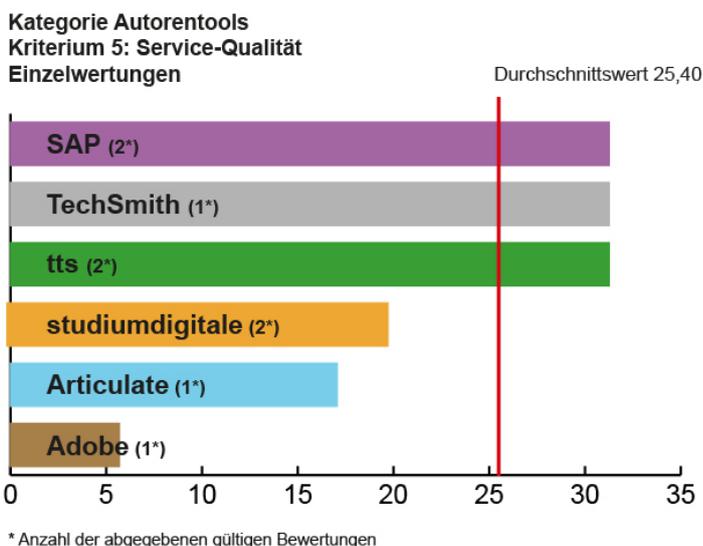
Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2018 fragte im Zusammenhang mit dem Installationsprozess nach dem Support, nach der Hotline und der Schnelligkeit von Problemlösungen. Die Qualität der Schulung und die Einweisung der Autoren stand zur Beurteilung, ebenso wie die Qualität der Schulungsmaterialien (in Papier oder elektronischer Form, Guided Tours, Web Based Training, FAQs, ...).

Im Fragenkomplex „Service-Qualität“ liegen beide gerankten Unternehmen dicht auf. Der Kategorie-Sieger inside-Unternehmensgruppe kann mit 33,66 Punkten den Sieg für sich beanspruchen. Mit 33,05 Punkten wurde das Autorentool von SlidePresenter dicht dahinter platziert. Beide Wertungen liegen weit über dem ermittelten Durchschnitt.



Die Anbieter, auf deren Autorentools Einzelnennung entfielen (ein abgegebenes gültiges Votum bzw. zwei), erzielten im Kriterium „Service-Qualität“ folgende Bewertungen:

SAP	31,27 Punkte
TechSmith	31,27 Punkte
tts	31,27 Punkte
studiumdigitale	19,90 Punkte
Articulate	17,06 Punkte
Adobe	5,69 Punkte

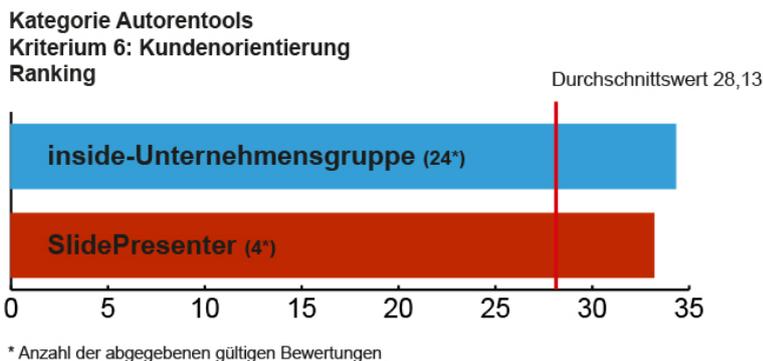


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 25,40 Punkten.

## Kriterium 6: Kundenorientierung

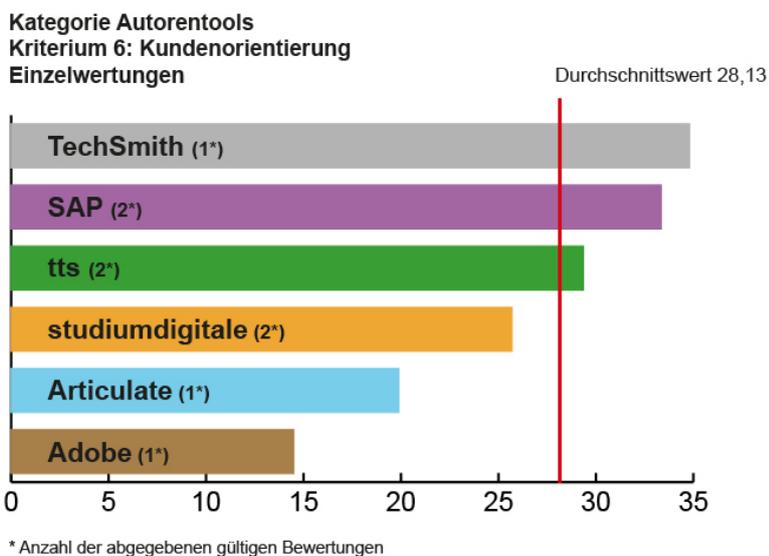
Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der Kundenorientierung, die sich im Informationsangebot und in der Beratungsleistung des Anbieters niederschlägt sowie in der Beratungsqualität bei gewünschten Anpassungen oder Individualentwicklungswünschen. Auch die Freundlichkeit des Verkaufspersonals, der Berater, der Trainer und der Support-Mitarbeiter galt es zu bewerten. Die Zufriedenheit mit der Service-Orientierung fiel ins Gewicht, ebenso wie die Entwicklung der Kundenorientierung im Laufe der Zusammenarbeit mit dem Anbieter.

Die Kundenorientierung rund um das Autorentool der inside-Unternehmensgruppe wurde von den Kunden mit 34,30 Punkten gewürdigt. An SlidePresenter wurden für dieses Kriterium 33,17 Punkte vergeben. Erneut liegen beide Wertungen weit über dem hier ermittelten Durchschnittswert.



Die Anbieter, auf deren Produkte Einzelnenennung entfielen (ein oder zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Kundenorientierung“ folgende Bewertungen:

TechSmith	34,80 Punkte
SAP	33,35 Punkte
tts	29,36 Punkte
studiumdigitale	25,69 Punkte
Articulate	19,89 Punkte
Adobe	14,50 Punkte

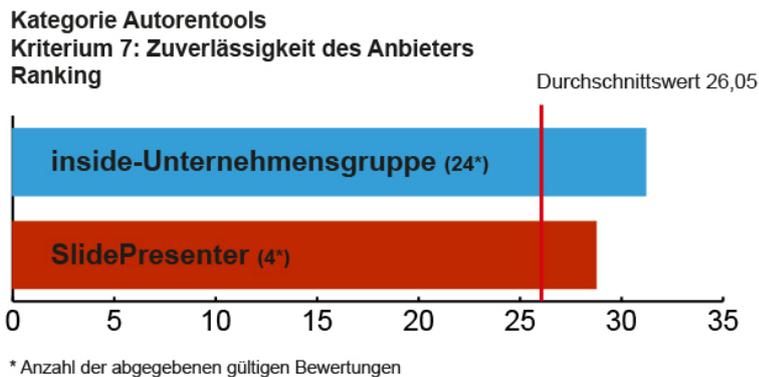


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 28,13 Punkten.

## Kriterium 7: Zuverlässigkeit des Anbieters

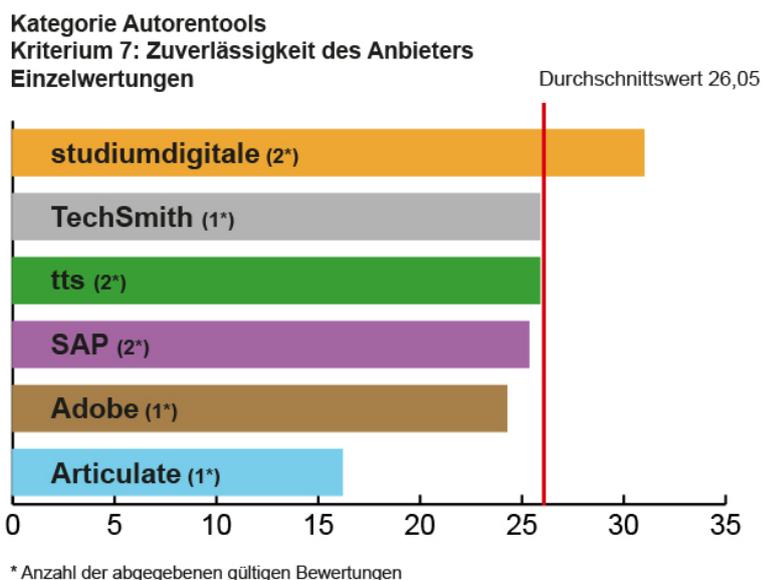
Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der individuellen Einschätzung der Integrität des Anbieters, nach der Einhaltung von Terminen ebenso wie nach der Einhaltung von Budgets. Auch die eingehaltene Qualität von Produkteigenschaften und Funktionalitäten galt es zu bewerten. Daneben findet auch die Zufriedenheit der Kunden mit dem Projektmanagement hier ihren Niederschlag.

Auch im Kriterium „Zuverlässigkeit des Anbieters“ rund um das Autorentool führt die inside-Unternehmensgruppe mit 31,19 Punkten aus 24 Bewertungen das Ranking an. SlidePresenter folgt mit 28,74 Zählern.



Die Anbieter, auf deren Autorentools Einzelnennung entfielen (ein oder zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Zuverlässigkeit des Anbieters“ folgende Bewertungen:

studiumdigitale	30,99 Punkte
TechSmith	25,87 Punkte
tts	25,87 Punkte
SAP	25,33 Punkte
Adobe	24,25 Punkte
Articulate	16,17 Punkte

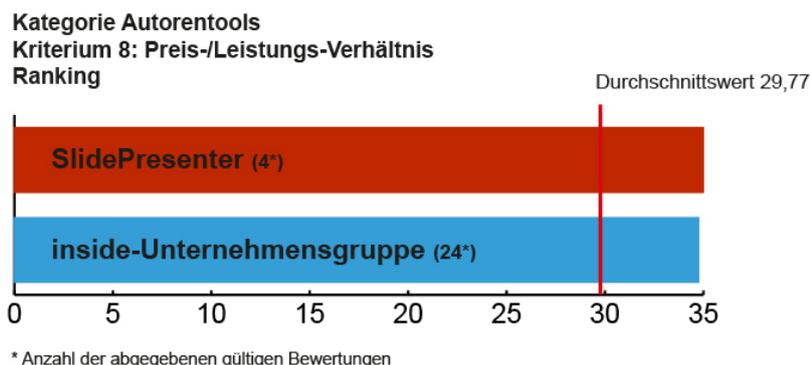


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 26,05 Punkten.

## Kriterium 8: Preis- / Leistungsverhältnis

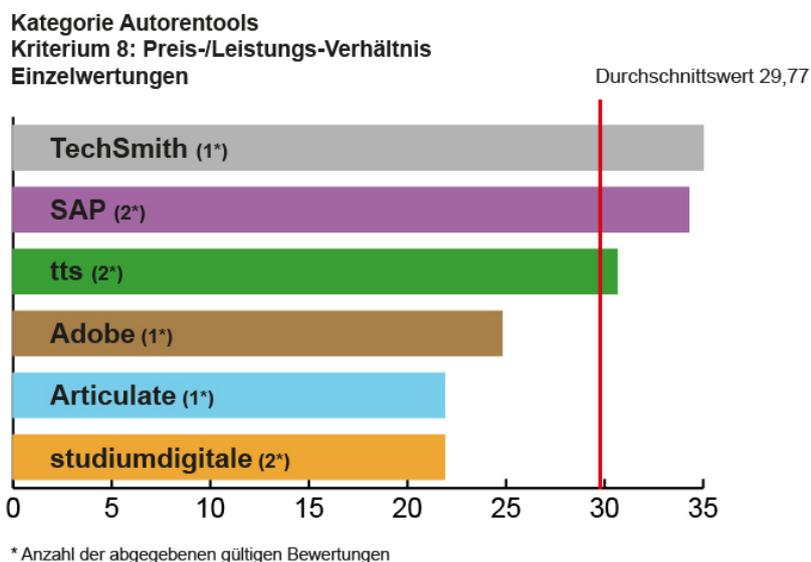
Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2018 anhand der Frage nach der subjektiven Einschätzung von Lizenz-, Implementierungs- und Anpassungspreisen (vor und nach dem Kauf) und nach den Kosten und Leistungen für Support und Schulung. Auch die Frage nach der Flexibilität der Lizenzformen floss ein.

Im Kriterium Preis-/Leistungsverhältnis rund um das Autorentool liegen die beiden gerankten Anbieter fast gleichauf. Es führt SlidePresenter mit 35,00 Punkten, gefolgt von der inside-Unternehmensgruppe mit 34,76 Punkte. Im Vergleich zu den Vorjahrespunktzahlen fallen beide Wertungen hoch aus.



Die Autorentools der Anbieter mit Einzelnennung, also einem oder zwei abgegebenen gültigen Voten, erreichten beim Kriterium „Preis-/Leistungsverhältnis“ folgende Punktzahlen:

TechSmith	35,00 Punkte
SAP	34,27 Punkte
tts	30,63 Punkte
Adobe	24,79 Punkte
Articulate	21,88 Punkte
studiumdigitale	21,88 Punkte



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 29,77 Punkten.

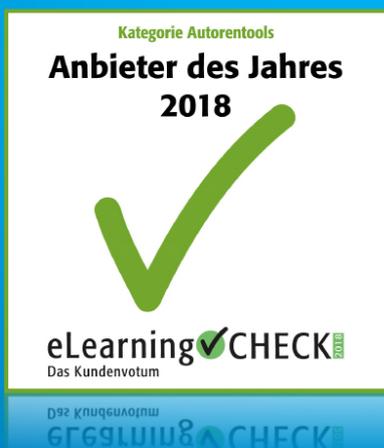
# VIELEN DANK

an unsere Kunden für die

# Titelverteidigung

in der Kategorie

# Autorentools!



**insider**

# WIR SAGEN DANKE!

Unsere Kunden haben unsere Arbeit zum **8. Mal** – und in diesem Jahr gleich dreifach – mit dieser Auszeichnung belohnt. Es freut uns besonders, dass wir nach 2017 erneut in der Kategorie „Autorentools“ zum Anbieter des Jahres gewählt worden sind.

Mit unserem universellen Autorentool eAuthor 4.0 sind Sie in der Lage, eine Vielzahl von Medien für E-Learning, Blended Learning und Performance Support zu realisieren. Beantragen Sie noch heute Ihren individuellen unverbindlichen Testzugang:

[www.eauthor.de](http://www.eauthor.de)



# WIR FREUEN UNS AUF SIE!

Kontaktieren Sie uns und erfahren Sie, warum uns unsere Kunden bereits zum 8. Mal zum Anbieter des Jahres gekürt haben!

Egal ob per Telefon, E-Mail oder bei einem persönlichen Treffen bei Ihnen oder bei uns in Aachen.

Wir würden uns freuen, auch Sie bald zu unseren Kunden zählen zu dürfen!

Auszug unserer Referenzen:

A1 Telekom Austria, Allianz, Alte Leipziger, ARAG, Audi, AXA, BMW, BURGERISTA, Coffee Fellows, Deka, Deloitte, Deutsche Bahn, ERGO, innogy, Generali, Gothaer, LSG Sky Chefs, LVM, Marché, RWE, Santander, Sparkasse, T-Mobile, Targobank, Vapiano, Vodafone, VW, wgv, Würth, Wüstenrot

info@inside-online.de | www.inside-online.de | T: 0241 182920 | Auf der Hül 190, 52068 Aachen

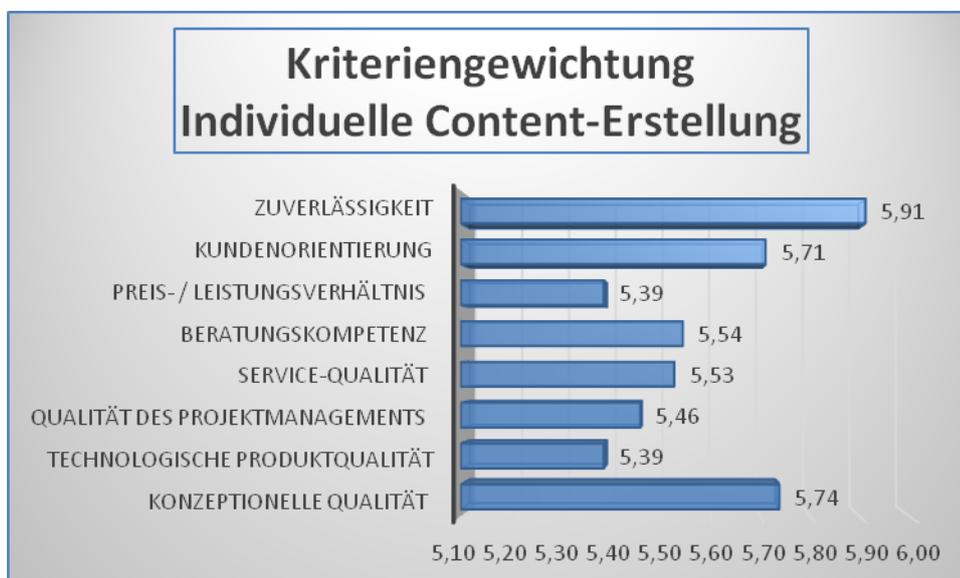
**inside**

### 4.3 Ergebnisse: Individuelle Content Produktion

Für die Kategorie „Individuelle Content Produktion“ wurden acht Kriterien der Kundenzufriedenheit erhoben, die jeweils über drei bis zehn Items operationalisiert wurden:

- Konzeptionelle Qualität,
- Technologische Qualität,
- Qualität des Projektmanagements,
- Service-Qualität,
- Beratungskompetenz,
- Preis-/Leistungsverhältnis,
- Kundenorientierung und
- Zuverlässigkeit des Anbieters

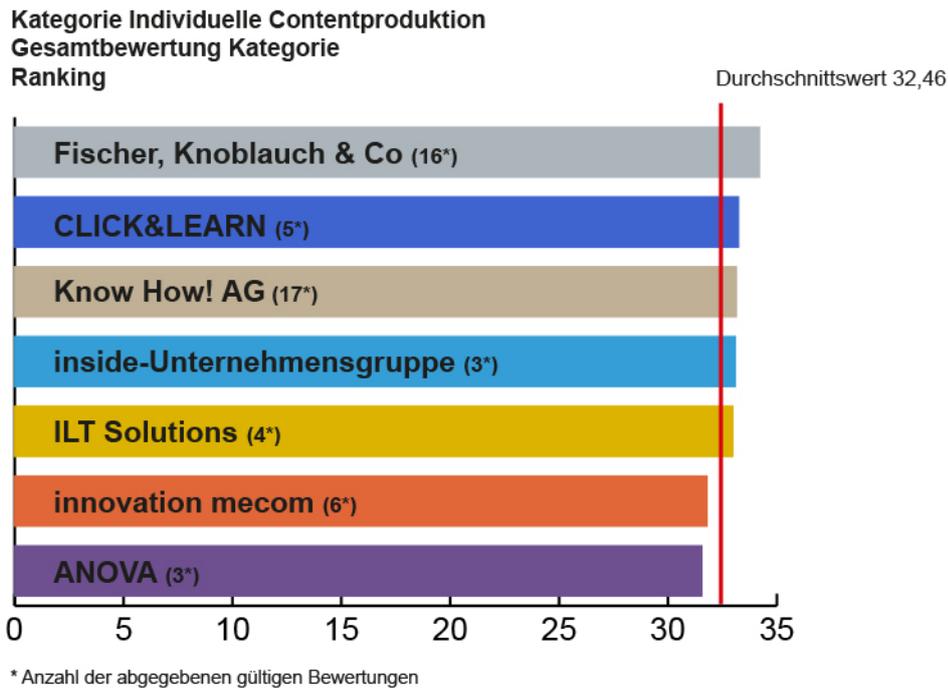
Diese Kriterien erfuhren entsprechend den angegebenen Prioritäten der an der Online-Befragung teilnehmenden Kunden folgende Gewichtung:



Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als einer Bewertung in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=59 folgendes Ergebnis:

Im Mittelwert aller Einzelkriterien führt die Multimedia-Agentur Fischer, Knoblauch & Co auf der Basis von 16 Bewertungen das Ranking mit 34,20 Punkten souverän an. Auf Platz zwei folgt mit fünf Bewertungen und 33,24 Punkten CLICK&LEARN. Platz drei belegt – nur ein Zehntel dahinter – die Know How! AG, die 17 bewertet wurde und dabei 33,14 Punkte erzielte.

Das Mittelfeld führt die inside-Unternehmensgruppe mit 33,09 Punkten auf der Grundlage von drei Bewertungen an. Darauf folgt ILT Solutions mit vier Bewertungen und einem Gesamtergebnis von 32,98 Punkten. Innovation mecom erzielt in der Kategorie „Individuelle Content-Produktion“ 2018 einen Punktwert von 31,79 bei sechs Bewertungen. ANOVA beschließt das Ranking mit einer Punktzahl von 31,55 aus drei Bewertungen.



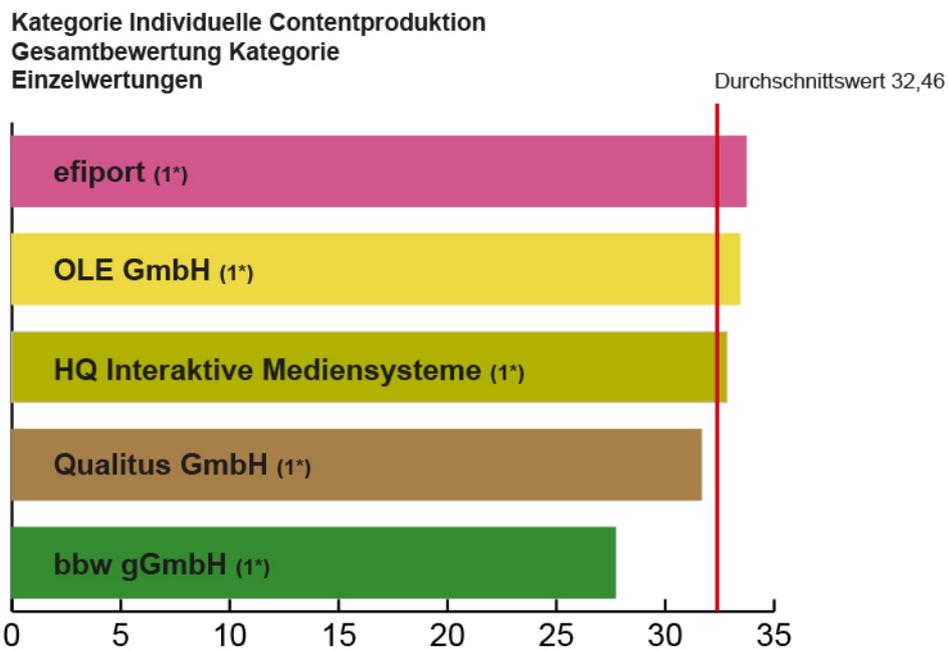
Der Durchschnittswert im Gesamtranking liegt bei 32,46 Punkten.

Für folgende Anbieter wurde in der Kategorie „Individuelle Content-Produktion“ eine oder zwei Einzelwertungen verzeichnet, die zwar in den Durchschnittswert, nicht jedoch in das Ranking einfließen.

**Einzelwertungen können extreme Aussagen darstellen, die zwar eine Erfahrung mit einer Produktion bzw. einem Anbieter - sowohl in positiver wie in negativer Hinsicht - wiedergeben, nicht jedoch zu einem repräsentativen Urteil führen können.**

Der Gesamtwert der jeweiligen Einzelvoten verteilt sich auf die Anbieter wie folgt:

efiport	33,71 Punkte
OLE GmbH	33,42 Punkte
HQ Interaktive Mediensysteme	32,83 Punkte
Qualitus GmbH	31,65 Punkte
bbw gGmbH	27,70 Punkte



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

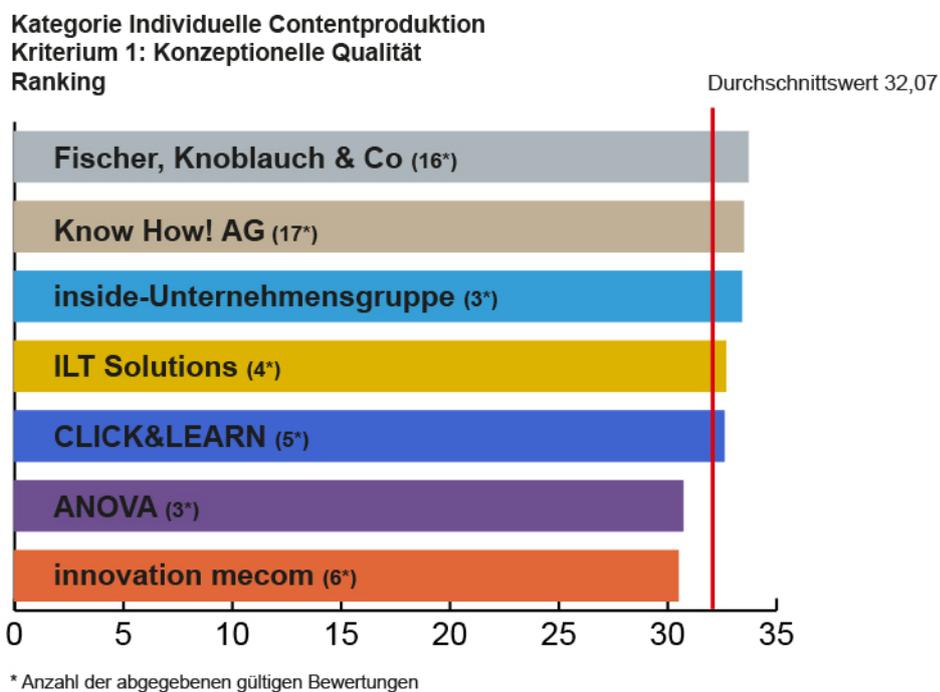
Der Durchschnittswert im Gesamtranking liegt bei 32,46 Punkten.

## Kriterium 1: Konzeptionelle Qualität

Eingangs fragte der eLearningCHECK 2018 nach dem Verständnis des Anbieters für die Ziele und Anforderungen des Auftraggebers sowie nach seiner Kreativleistung und der Branchen-Erfahrung seiner Drehbuchautoren. Fragen nach der Zufriedenheit mit der didaktischen Qualität der Lerninhalte, mit der Qualität von Visualisierung und Vertonung und der Usability für den Anwender schlossen sich an. Auch die Aktivierung unterschiedlicher Lerntypen durch das Endprodukt, die Unterstützung unterschiedlicher Lernwege und die Motivierung der Anwender spielten eine Rolle.

In diesem Einzelkriterium führt der Kategorie-Sieger Fischer, Knoblauch & Co das Ranking mit 33,69 Punkten an, gefolgt von der Know How! AG mit 33,47 Punkten. Auf Platz drei liegt mit 33,39 Punkten die inside-Unternehmensgruppe.

Die Abstände bleiben im Mittelfeld eng: ILT Solutions erreicht 32,66 Punkte. Es folgt CLICK&LEARN mit 32,58 Zählern. ANOVA erzielt hier 30,69 Punkte. Für innovation mecom stehen 30,48 Punkte zu Buche.

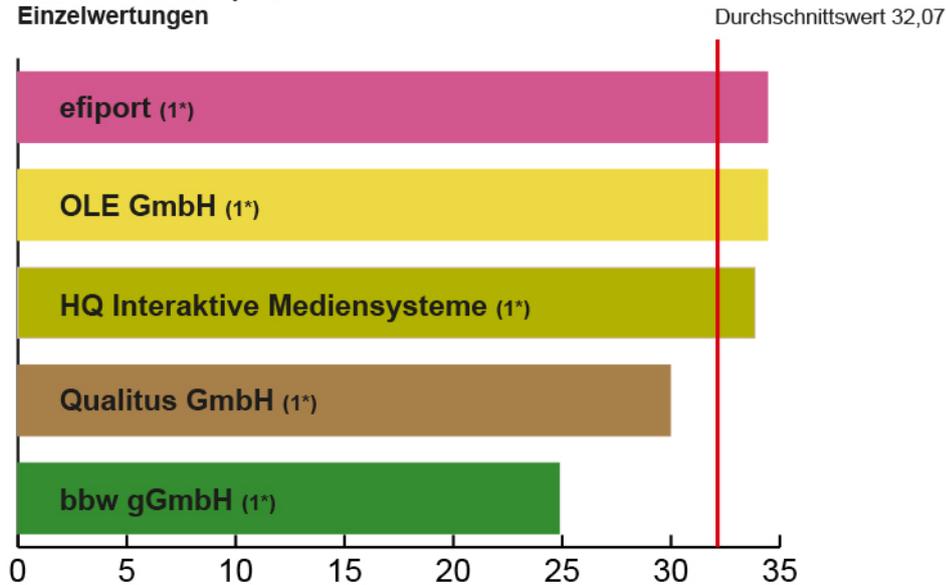


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 32,07 Punkten.

Jene Anbieter, auf deren individuelle Content-Produktion Einzelnennung entfielen (ein oder zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Konzeptionelle Qualität“ folgende Bewertungen:

efiport	34,42 Punkte
OLE GmbH	34,42 Punkte
HQ Interaktive Mediensysteme	33,85 Punkte
Qualitus GmbH	29,96 Punkte
bbw gGmbH	24,86 Punkte

**Kategorie Individuelle Contentproduktion**  
**Kriterium 1: Konzeptionelle Qualität**  
**Einzelwertungen**



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

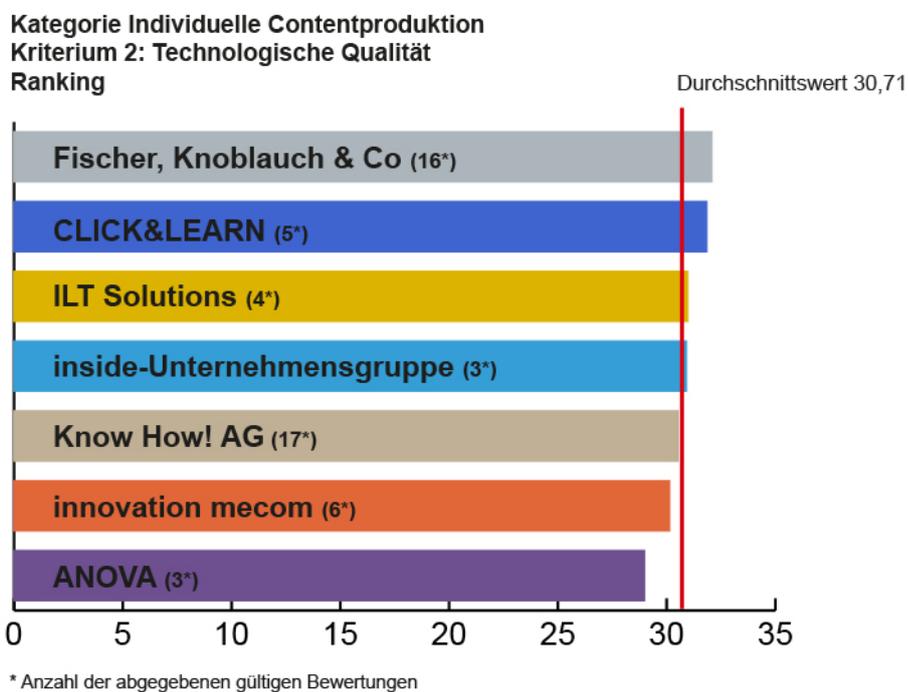
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 32,07 Punkten.

## Kriterium 2: Technologische Qualität

Fragen nach der Zufriedenheit mit der technologischen Reife des Endprodukts standen bei diesem Kriterium im Mittelpunkt. Darüber hinaus wurde nach dem Aufwand bei der Integration in die jeweilige IT-Infrastruktur und nach dem SCORM-Import des erstellten Contents in das LMS gefragt. Auch die Anpassungsfähigkeit des erstellten Contents bei späteren Änderungen und die Performance des Contents wurden thematisiert.

Auch in diesem Kriterium liegt Fischer, Knoblauch & Co als Kategorie-Gewinner mit 32,08 Punkten an der Spitze. Platz zwei belegt mit 31,85 Punkten – und damit einem für diese Kategorie deutlichen Abstand - CLICK&LEARN. ILT Solutions erreicht mit 30,97 Punkten Platz drei.

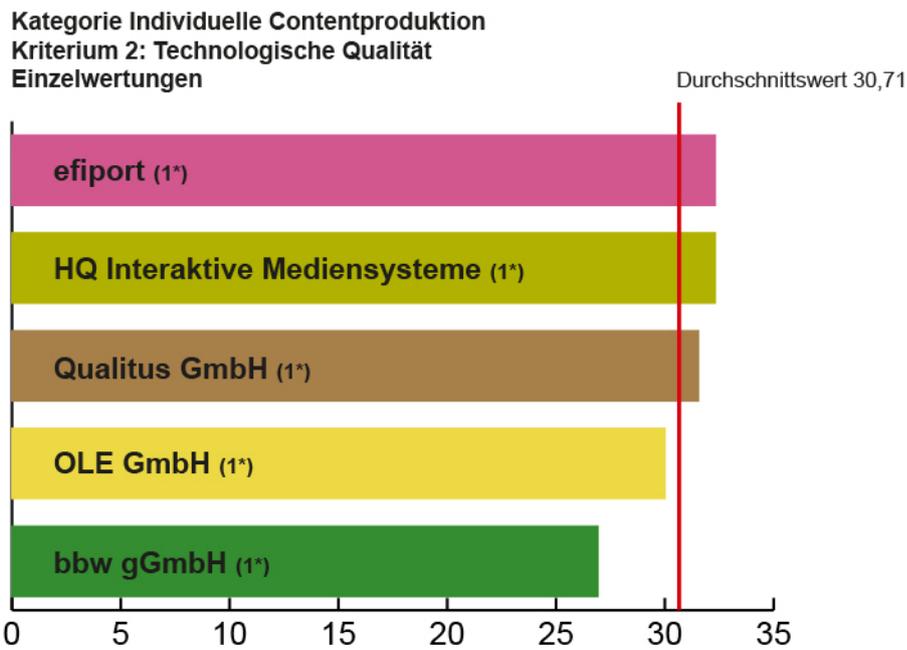
Im Mittelfeld des Kriteriums „Technologische Qualität“ erreicht die inside-Unternehmensgruppe 30,91 Punkte, gefolgt von der Know How! AG mit 30,53 Punkten. Für innovation mecom vergeben die Kunden 30,14 Zähler. ANOVA beschließt das Tableau mit 28,98 Punkten.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 30,71 Punkten.

Die Anbieter, deren individuelle Content-Produktion Einzelnennungen erhalten haben (ein oder zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Technologische Qualität“ folgende Bewertungen:

efiport	32,32 Punkte
HQ Interaktive Mediensysteme	32,32 Punkte
Qualitus GmbH	31,55 Punkte
OLE GmbH	30,01 Punkte
bbw gGmbH	26,93 Punkte



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 30,71 Punkten.

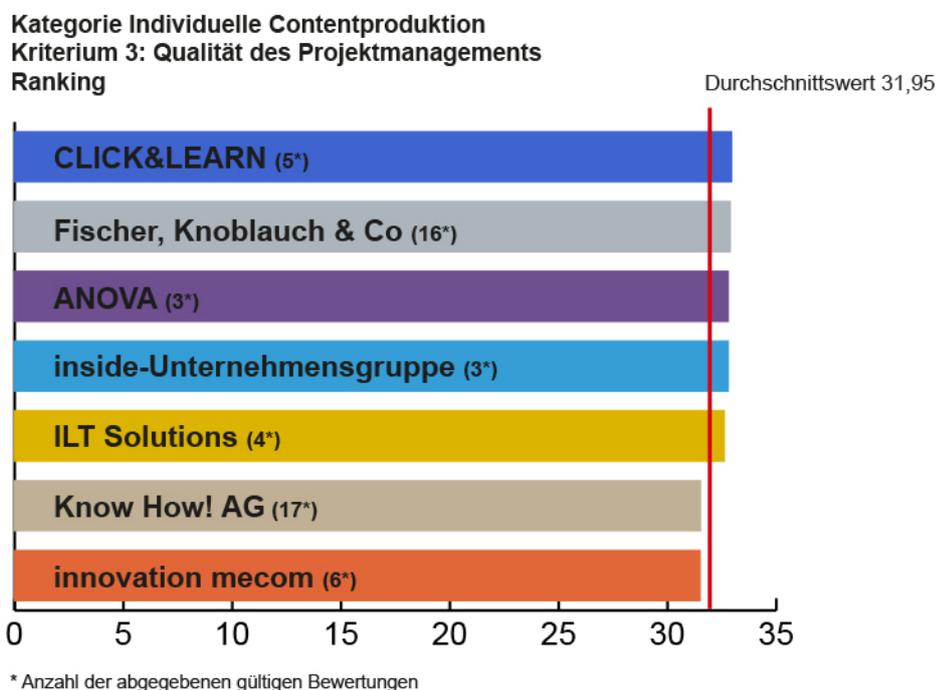
### Kriterium 3: Qualität des Projektmanagements

Kernfragen für dieses Kriterium waren die Zufriedenheit der Kunden mit dem Projektmanagement und der Termin- und Budgettreue der Anbieter. Außerdem wurde im eLearningCHECK 2018 an dieser Stelle nach der Qualitätssicherung durch den Anbieter und nach dem Prozess von Change-Requests gefragt.

In diesem Kriterium hat CLICK&LEARN hauchdünn „die Nase vorne“ und verbucht 32,94 Punkte. Fischer, Knoblauch & Co liegt mit 32,88 Punkten auf Platz zwei. Nur neun Hundertstel trennt den Kategorie-Sieger von den gleichauf liegenden Dritt- und Viertplatzierten ANOVA und inside-Unternehmensgruppe mit je 32,79 Punkten.

Die ILT Solutions erreicht in Bezug auf die Qualität des Projektmanagements 32,61 Punkte.

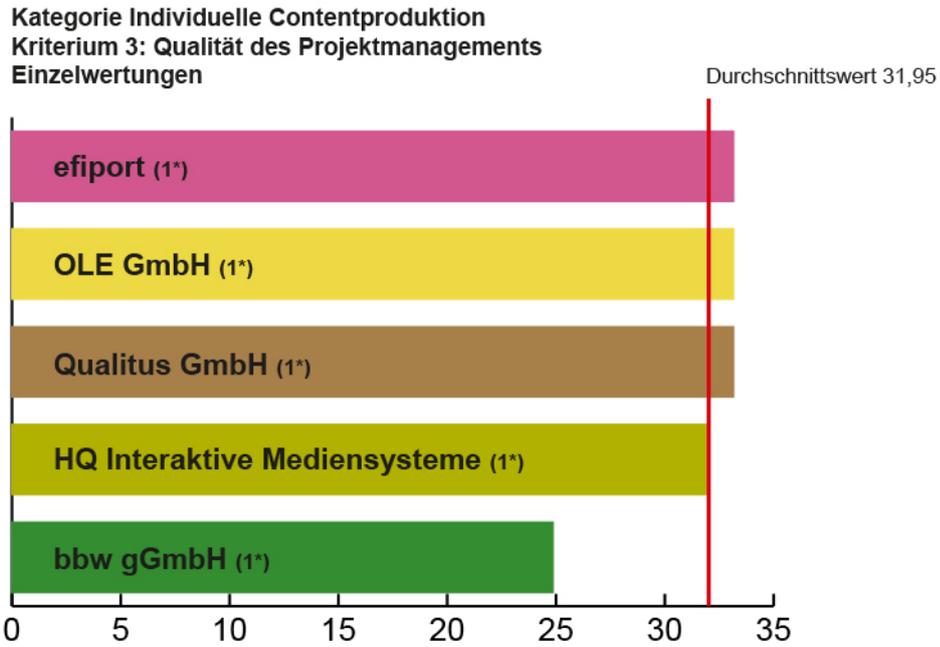
Die Know How! AG erzielt 31,51 Zähler und liegt damit exakt ein Hundertstel vor innovation mecom mit einem Punktwert von 31,50.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 31,95 Punkten.

Die Anbieter, deren individuelle Content-Produktion Einzelnennungen erhielten (ein oder zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Qualität des Projektmanagements“ folgende Bewertungen:

efiport	33,16 Punkte
OLE GmbH	33,16 Punkte
Qualitus GmbH	33,16 Punkte
HQ Interaktive Mediensysteme	32,05 Punkte
bbw gGmbH	24,87 Punkte



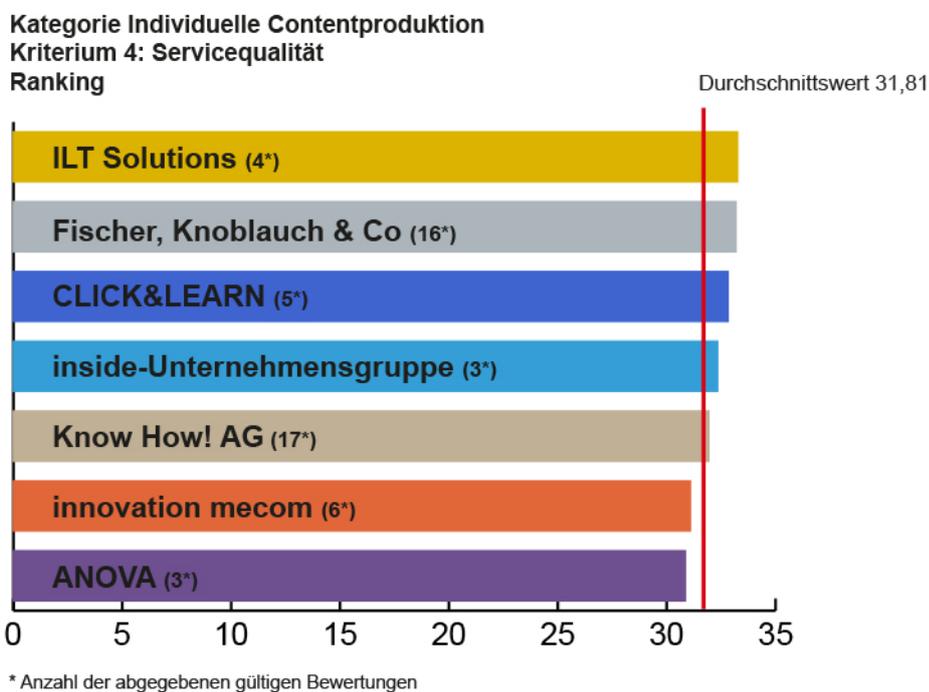
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 31,95 Punkten.

## Kriterium 4: Service-Qualität

Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2018 fragte im Zusammenhang mit dem Installationsprozess nach dem Support und der Schnelligkeit von Problemlösungen. Die Zufriedenheit mit Schnelligkeit und Flexibilität des Anbieters bei der Konzeptentwicklung ebenso wie bezüglich der Umsetzung spezieller Kundenwünsche wurde hinterfragt. Auch Leistungen des Anbieters im Garantiefall oder bei fehlerhafter Funktion zugesagter Eigenschaften fielen unter dieses Kriterium.

Bei diesem Kriterium führt die ILT Solutions das Ranking mit 33,26 Punkten an, gefolgt von Fischer, Knoblauch & Co mit 33,19 Punkten. 32,82 Punkte beschern CLICK&LEARN Platz drei. Die inside-Unternehmensgruppe führt in der Service-Qualität das Mittelfeld mit 32,34 Punkten an. Die Know How! AG erreicht hier 31,94 Punkte. Für die innovation mecom ergibt das Kundenvotum einen Punktwert von 31,09. ANOVA beschließt das Ranking mit 30,86 Punkten.

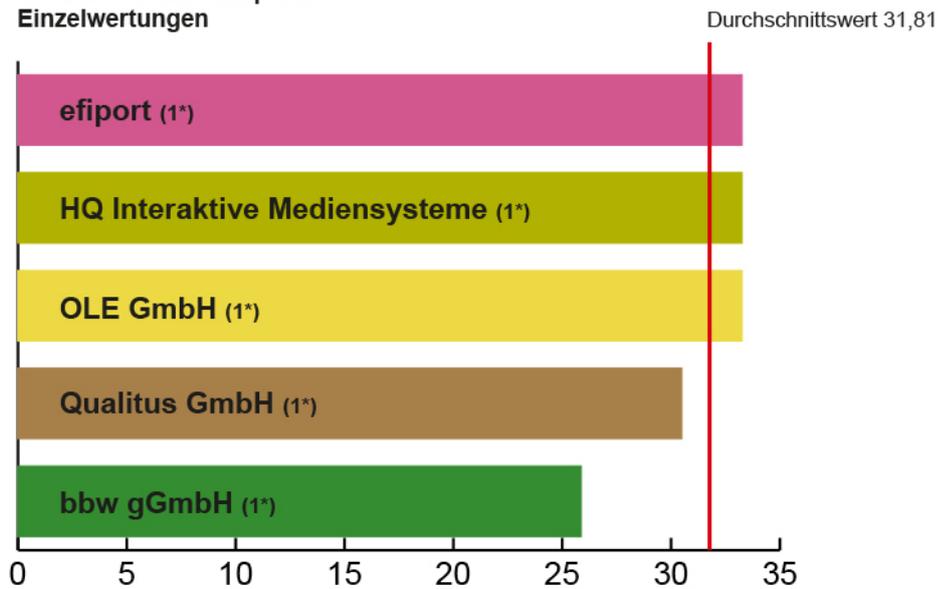


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 31,81 Punkten.

Die Anbieter, deren individuelle Content-Produktion Einzelnennungen erhielten (ein bis zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Service-Qualität“ folgende Bewertungen:

efiport	33,26 Punkte
HQ Interaktive Mediensysteme	33,26 Punkte
OLE GmbH	33,26 Punkte
Qualitus GmbH	30,49 Punkte
bbw gGmbH	25,87 Punkte

**Kategorie Individuelle Contentproduktion**  
**Kriterium 4: Servicequalität**  
**Einzelwertungen**



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

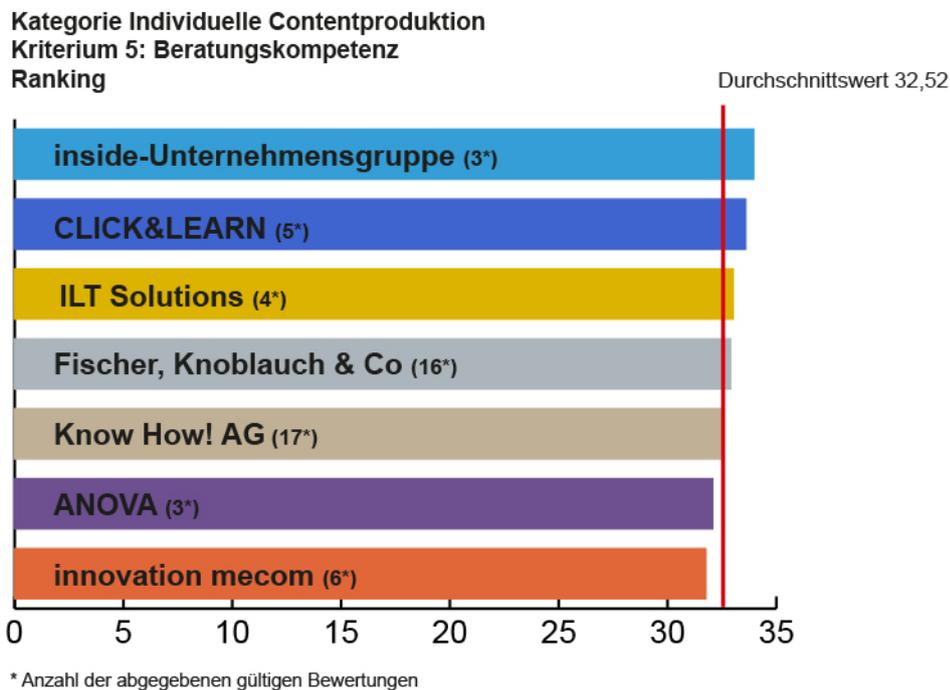
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 31,81 Punkten.

## Kriterium 5: Beratungskompetenz

Der eLearningCHECK 2018 fragte für dieses Kriterium nach der Beratungskompetenz des Vertriebs, nach der Beratungsqualität während des Projektes und nach dem Beratungs-Angebot.

In Puncto Beratung liegt die inside-Unternehmensgruppe mit 33,96 Punkten an der Spitze des Rankings, gefolgt von CLICK&LEARN mit 33,59 Punkten. Auf Platz drei haben die Kunden ILT Solutions mit 33,02 Punkten gevotet.

Kategorie-Sieger Fischer, Knoblauch & Co erreicht mit seiner Beratungskompetenz in 16 Kundenprojekten 32,90 Punkte. Die Know How! AG verzeichnet hier einen Punktwert von 32,52. ANOVA liegt in diesem Anbieterfeld bei 32,08 Punkten. Innovation mecom erreicht für seine Beratungskompetenz 31,76 Zähler.

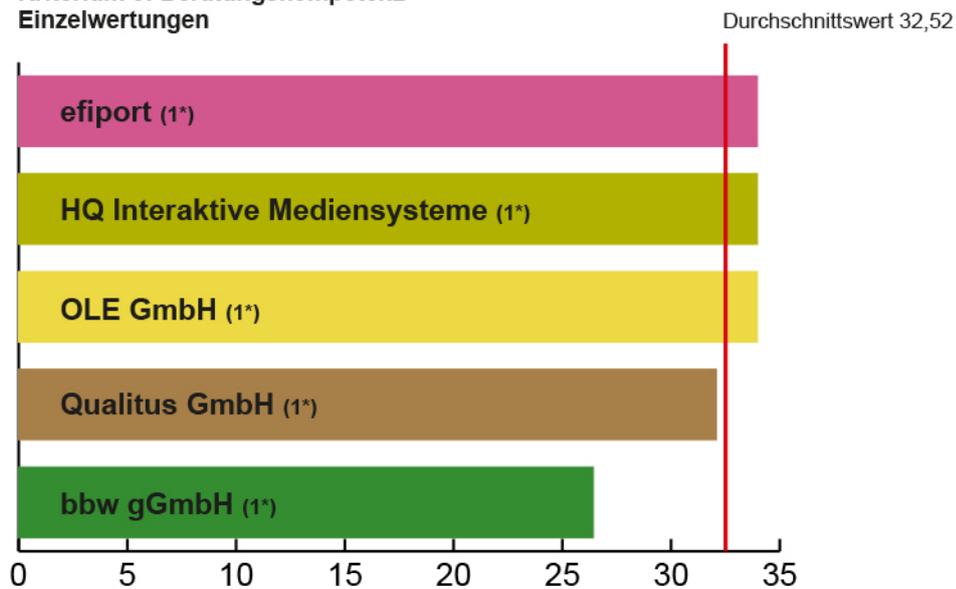


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 32,52 Punkten.

Jene Anbieter, auf deren individuelle Content-Produktion Einzelnennungen entfielen (ein und zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Beratungskompetenz“ folgende Bewertungen:

efiport	33,96 Punkte
HQ Interaktive Mediensysteme	33,96 Punkte
OLE GmbH	33,96 Punkte
Qualitus GmbH	32,08 Punkte
bbw gGmbH	26,42 Punkte

**Kategorie Individuelle Contentproduktion**  
**Kriterium 5: Beratungskompetenz**  
**Einzelwertungen**



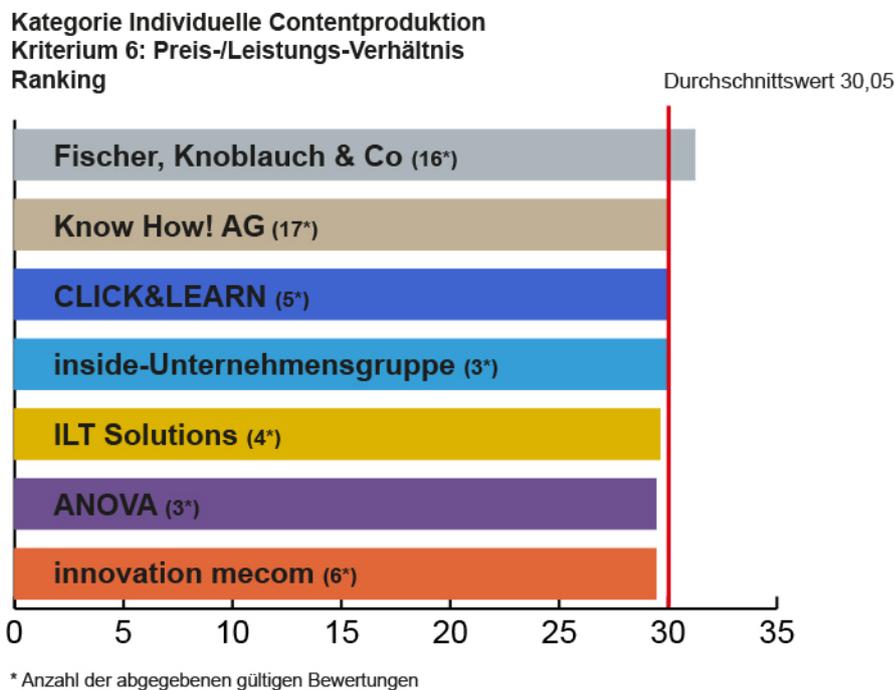
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 32,52 Punkten.

## Kriterium 6: Preis-/ Leistungsverhältnis

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2018 anhand von Fragen nach der Bewertung der Zufriedenheit mit dem Preis-/Leistungsverhältnis für die Content-Erstellung, für die Installation des Contents, für Change-Requests. Außerdem wurde nach der Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses für Support und technologische Updates gefragt.

Im Kriterium Preis-/Leistungsverhältnis führt der Kategorie-Sieger Fischer, Knoblauch & Co deutlich mit 31,23 Punkten. Auf Platz zwei liegt mit 30,04 Punkten die Know How! AG – einen Wimpernschlag vor CLICK&LEARN mit 30,00 Punkten auf Platz drei. Nur zwei Hundertstel dahinter positioniert sich die inside-Unternehmensgruppe mit 29,98 Punkten. ILT Solutions folgt mit deutlicherem Abstand und 29,62 Punkten. 29,44 Punkte vergaben die bewertenden Kunden an ANOVA. Ebenfalls 29,44 Punkte stehen für innovation mecom zu Buche.

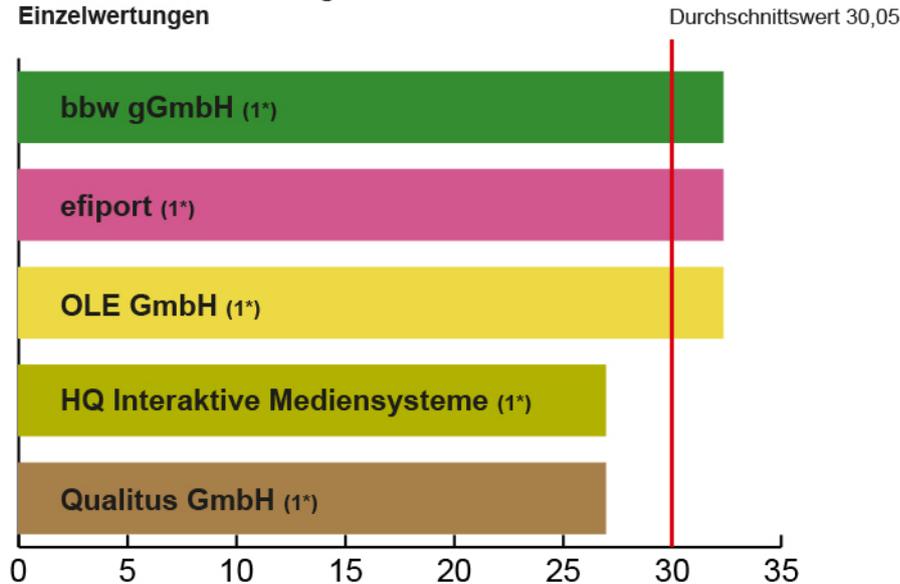


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 30,05 Punkten.

Die Anbieter, deren individuelle Content-Produktion Einzelnennungen erhielten (ein oder zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Preis-/Leistungsverhältnis“ folgende Bewertungen:

bbw gGmbH	32,32 Punkte
efiport	32,32 Punkte
OLE GmbH	32,32 Punkte
HQ Interaktive Mediensysteme	26,93 Punkte
Qualitus GmbH	26,93 Punkte

**Kategorie Individuelle Contentproduktion**  
**Kriterium 6: Preis-/Leistungs-Verhältnis**  
**Einzelwertungen**



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

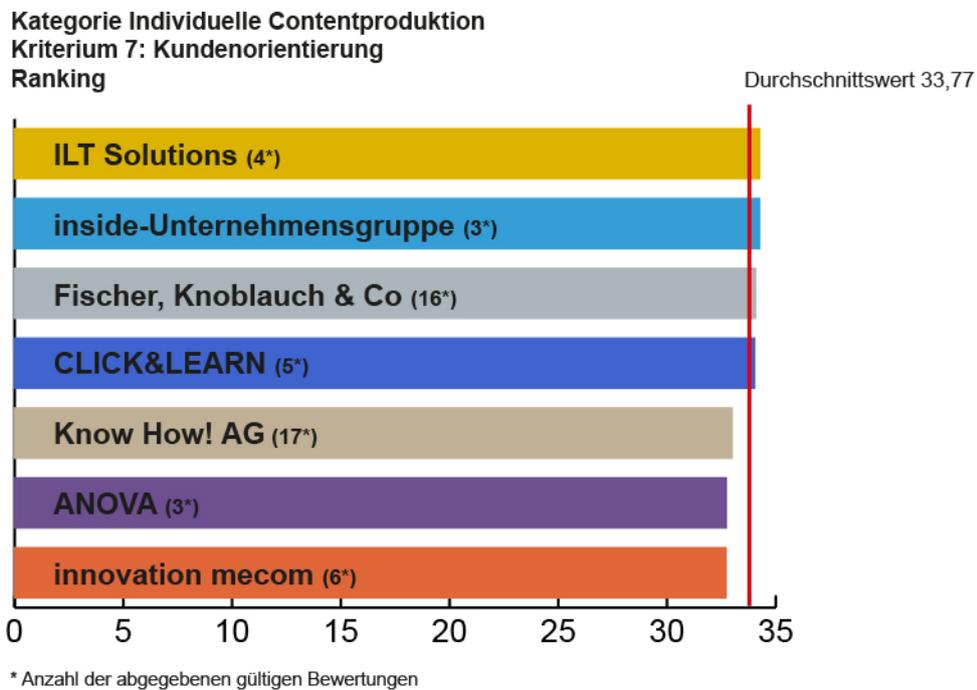
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 30,05 Punkten.

## Kriterium 7: Kundenorientierung

Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der Freundlichkeit des Verkaufspersonals, der Projektmanager und Projektmitarbeiter und auch nach jener der Support-Mitarbeiter. Auch die Leistungsfähigkeit und Innovationskraft des Anbieters galt es in diesem Kriterium zu bewerten.

Hier liegen ILT Solutions und die inside-Unternehmensgruppe gleichauf mit je 34,26 Punkten und teilen sich somit Platz 1 im Ranking. Fischer, Knoblauch & Co belegt den dritten Platz mit 34,07 Punkten, gefolgt von CLICK&LEARN, die mit 34,03 Punkten erneut zeigen, wie eng der Wettbewerb um die Plätze in dieser Kategorie ist.

Die Know How! AG erreicht in diesem Kriterium 32,99 Punkte. die inside-Unternehmensgruppe 33,10 Punkte. HQ Interaktive Mediensysteme erhält für seine Kundenorientierung 32,62 Zähler, gefolgt von Qualitus mit 32,27 Punkten. Auch ANOVA liegt mit einem Punktwert von 32,73 exakt zwei Hundertstel vor innovation mecom, die das Ranking mit einer Wertung von 32,71 Punkten beschließen.

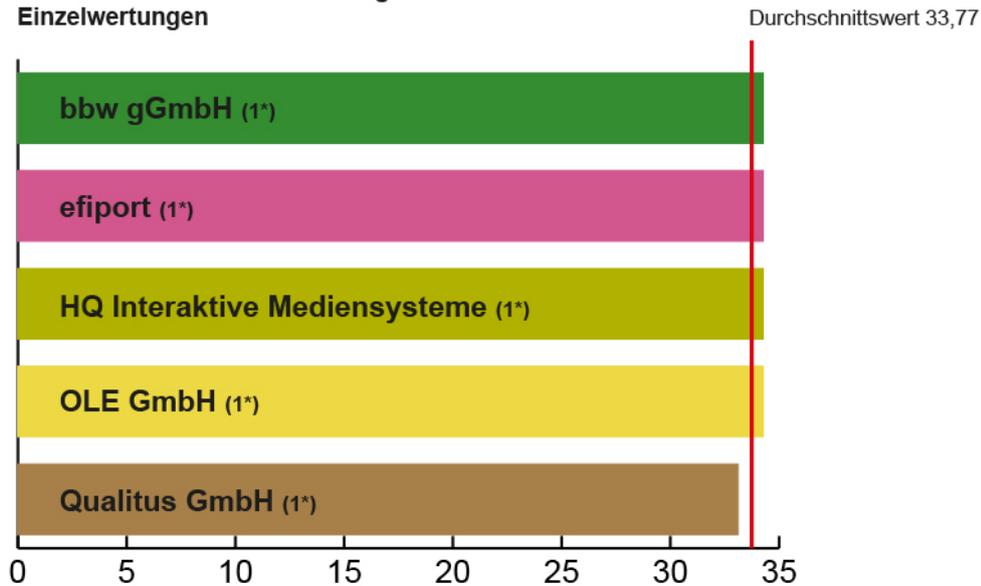


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 33,77 Punkten.

Die Anbieter, auf deren individuelle Content-Produktion Einzelnennungen entfielen (ein bis zwei gültige Voten), erzielten im Kriterium „Kundenorientierung“ folgende Bewertungen:

bbw gGmbH	34,26 Punkte
efiport	34,26 Punkte
HQ Interaktive Mediensysteme	34,26 Punkte
OLE GmbH	34,26 Punkte
Qualitus GmbH	33,11 Punkte

**Kategorie Individuelle Contentproduktion**  
**Kriterium 7: Kundenorientierung**  
**Einzelwertungen**



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

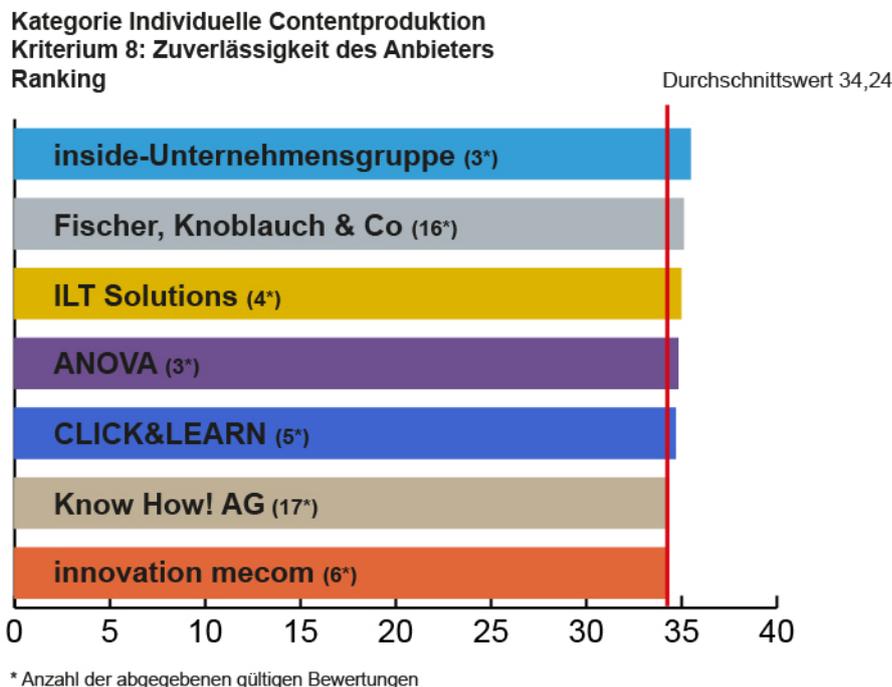
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 33,77 Punkten.

## Kriterium 8: Zuverlässigkeit des Anbieters

Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der individuellen Einschätzung der Integrität des Anbieters, nach der Einhaltung der vereinbarten Qualität des Produkts und nach der Zufriedenheit mit der Ressourcen-Ausstattung.

Die beurteilenden Kunden haben die Spitzenposition im Ranking dieses Kriteriums mit 35,45 Punkten an die inside-Unternehmensgruppe vergeben. Mit 35,09 Punkten dicht gefolgt von Fischer, Knoblauch & Co. ILT Solutions belegt Platz drei mit 34,96 Punkten.

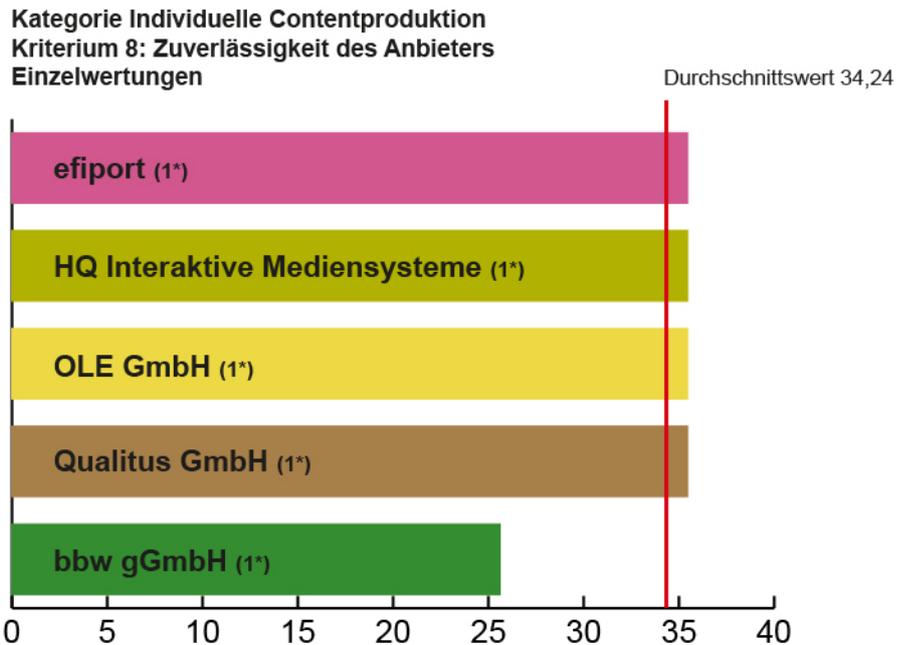
Auch im Mittelfeld liegen die Punkteabstände wieder eng beieinander: Mit 34,80 Punkten wird die Zuverlässigkeit von ANOVA bewertet. CLICK&LEARN erreicht 34,67 Punkte. Die Know How! AG erringt hier 34,30 Punkte und liegt damit vor innovation mecom mit 34,14 Punkten.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 34,24 Punkten.

Die Anbieter, deren individuelle Content-Produktion Einzelnennung (ein bis zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Zuverlässigkeit des Anbieters“ folgende Bewertungen:

efiport	35,45 Punkte
HQ Interaktive Mediensysteme	35,45 Punkte
OLE GmbH	35,45 Punkte
Qualitus GmbH	35,45 Punkte
bbw gGmbH	25,61 Punkte



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 34,24 Punkten.



**Danke für die Wahl auf Platz 1  
in der Kategorie  
„Individuelle Content-Erstellung“!**

## **Passgenaue individuelle E-Learning - Lösungen**

---

Als Full Service Dienstleister im Bereich E-Learning, ist es uns ein Anliegen, gezielt auf die individuellen Bedürfnisse der Lerner einzugehen. Selbstverständlich achten wir zeitgleich darauf, die unternehmensspezifischen Ziele bei der Umsetzung zu berücksichtigen. Wir analysieren Zielgruppen sowie deren Anforderungen und betrachten das technische Umfeld eines Unternehmens, um dem Kunden die optimal auf ihn zugeschnittene Lösung anbieten zu können. Die Verbindung von didaktisch-pädagogischer Kompetenz und Umsetzungskompetenz schafft Qualität, die dazu beiträgt, dass unsere Kunden individuelle Produkte erhalten, die in liebevoller Handarbeit von uns produziert werden.

Und der Erfolg gibt uns Recht: Seit über 20 Jahren sind wir erfolgreicher Spezialist für individuelle Content-Erstellung. Wir verstehen E-Learning und Blended Learning als Teildisziplinen eines integrativen Aus- und Weiterbildungskonzepts. Wir betreuen Sie von der Beratung und Konzeption über die Methodenplanung und die Content-Erstellung bis hin zur Systemintegration.

## **Branchenunabhängig erfolgreich**

---

Als branchenunabhängiger Full Service Dienstleister im Bereich E-Learning blicken wir auf eine Vielzahl von erfolgreich durchgeführten Projekten zurück.

Internationale Großkonzerne – ob im Bereich Automotive, Pharma, Medizintechnik, Maschinenbau, Verlagswesen oder Einzelhandel – gehören zu unseren zufriedenen Kunden. Aber auch mit kleinen und mittleren Unternehmen arbeiten wir erfolgreich zusammen.

## **FKC - Ihr Premium E-Learning Dienstleister**

---

Ein Kernteam von über 70 festangestellten, erfahrenen Mitarbeiter an den Standorten München, Frankfurt (Bad Homburg) und Basel und ein leistungsfähiges Partner-Netzwerk machen Fischer, Knoblauch & Co. zu Ihrem persönlichen und flexiblen Dienstleister.

Gegründet 1996 von Guy Fischer und Thomas Knoblauch, ist FKC heute mit über zehn Millionen Lernenden in über 1000 Projekten der größte Dienstleister in Sachen individuelle E-Learning Produktion im deutschsprachigen Raum.

***Fischer, Knoblauch & Co.***

MEDIENPRODUKTIONSGESELLSCHAFT MBH

## Eine kleine Auswahl an Referenzkunden sehen Sie hier:



## WIR FREUEN UNS AUF SIE!

Gerne entwickeln wir mit Ihnen gemeinsam maßgeschneiderte Lösungen.

München: +49 89 958434-0 | Frankfurt: +49 6172 68096-0 | Basel: +41 (61) 273 44 66  
[www.fkc-online.com](http://www.fkc-online.com) | [info@fkc-online.com](mailto:info@fkc-online.com)

**Fischer, Knoblauch & Co.**

MEDIENPRODUKTIONSGESELLSCHAFT MBH

# WIR SAGEN DANKE!

Unsere Kunden haben uns auch dieses Jahr wieder TOP in der Kategorie Contententwicklung bewertet. Das freut uns sehr. In unserem Leitbild steht: „Unsere Arbeit ist gelungen, wenn wir unsere Kunden begeistern und diese immer wieder gerne mit uns zusammenarbeiten.“ Es ist ein schönes Gefühl, dass uns das gelingt.

## CONTENTENTWICKLUNG

Wissen auf den Punkt gebracht! Mit Leidenschaft und innovativen Konzepten begeistern wir unsere Kunden. Egal welches Thema, wir haben die Ideen und das Know How, um aus Ihren Inhalten Lernerlebnisse zu schaffen – auch für mobile Endgeräte und in mehreren Sprachen.

- WBTs
- Erklärvideos
- Schulungsvideos
- Microlearning / TalentCards
- Digitale Medien wie Präsentationen oder Videos
- Begleitende Druckartikel wie Folder, Skripten oder Give-aways

## E-LEARNING IST SEIT 20 JAHREN UNSERE LEIDENSCHAFT



LMS  
eFRONT PRO



CONTENT  
ENTWICKLUNG



E-LEARNING  
BERATUNG

### IHRE TOP E-LEARNING AGENTUR

**CLICK&LEARN GmbH**

Petrinumstraße 12/3

A-4040 Linz

+43 (0)732 790070 - 0

office@clickandlearn.at

[www.clickandlearn.at](http://www.clickandlearn.at)

**CLICK & LEARN**

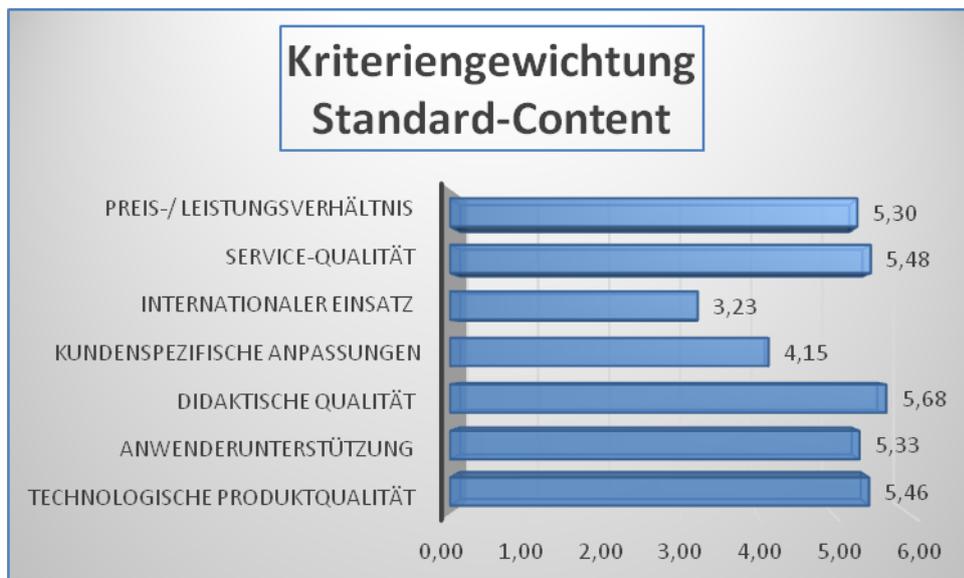
## 4.4 Ergebnisse: Standard-Content

Bereits 2012 wurde aus den beiden Einzelkategorien „Standard Content IT“ und „Standard Content Business Skills“ die Kategorie „Standard Content“. Sie ist für jede Art von Content offen: für Sprachlernprogramme, IT- oder Business Contents etc. Sie ist in keine Richtung inhaltlich-thematisch limitiert.

Für die Kategorie „Standard-Content“ wurden sieben Kriterien der Kundenzufriedenheit erhoben, die jeweils über drei bis zwölf Items operationalisiert wurden:

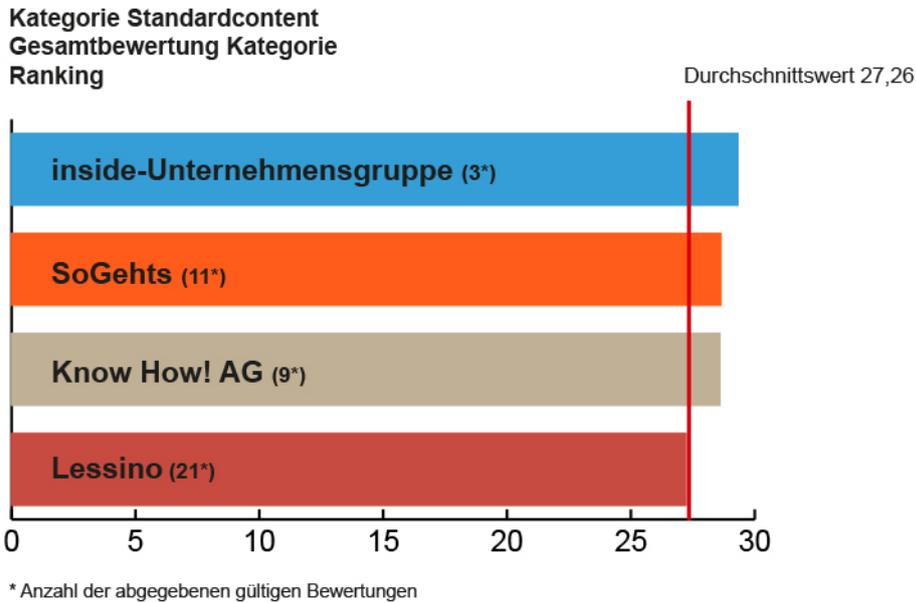
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Service-Qualität
- Internationaler Einsatz
- Kundenspezifische Anpassungen
- Didaktische Qualität und Umfang der Lerninhalte
- Anwenderunterstützung
- Technologische Produktqualität

Diese Kriterien erfuhren entsprechend den angegebenen Prioritäten der an der Online-Befragung teilnehmenden Kunden folgende Gewichtung:



Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als einer Bewertung in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=51 folgendes Ergebnis:

Das Gesamtranking der Beurteilung aller Einzelkriterien entscheidet die inside-Unternehmensgruppe mit drei gültigen Kundenvoten und einem Punktwert von 29,32 für sich. Vorjahressieger SoGehts folgt auf Platz zwei mit 28,63 Punkten aus elf Bewertungen. Die Know How! AG erzielt einen Mittelwert aller Kriterien von 28,60 Punkten bei neun Kundenbewertungen und liegt damit nur drei Hundertstel hinter dem Zweitplatzierten. Lessino kann 21 Voten für sich verbuchen, die zu einem Punktwert von 27,22 führen.



Der Durchschnittswert aller einbezogenen Voten ergab in der Kategorie Standard- Content 27,26 Punkte.

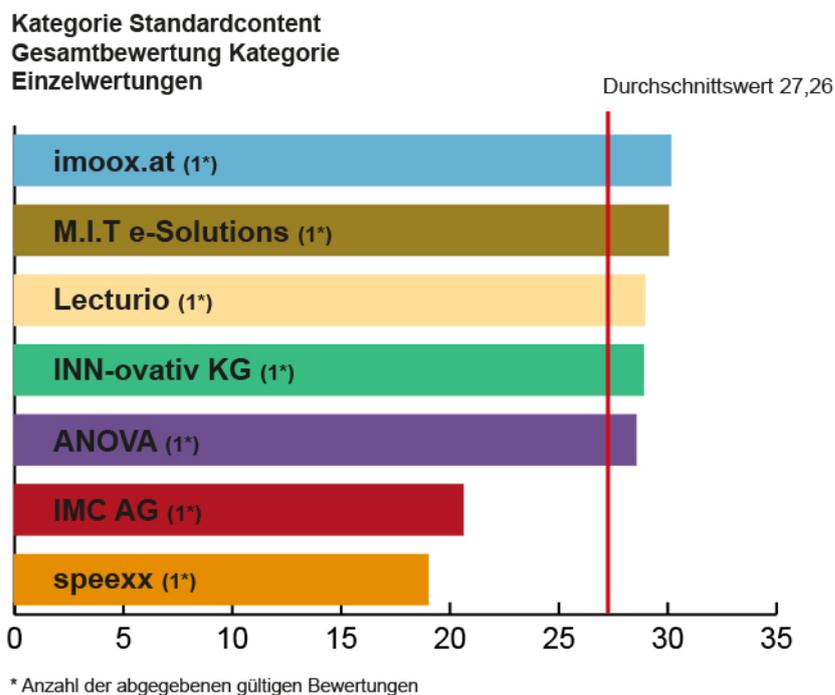
Für den Standard-Content folgender Anbieter wurden ein oder zwei Einzelwertungen verzeichnet, die zwar in den Durchschnittswert, nicht jedoch in das Ranking einfließen.

**Einzelwertungen können extreme Aussagen darstellen, die zwar eine Erfahrung mit dem Tool bzw. dem Anbieter - sowohl in positiver wie in negativer Hinsicht - wiedergeben, nicht jedoch zu einem repräsentativen Urteil führen können.**

Die Anbieter mit Einzelnennung, also einem oder zwei abgegebenen gültigen Kundenvoten, erhielten folgende Bewertungen:

Als Einzelwertung mit 30,14 Punkten erzielt imoox.at das beste Ergebnis in der sogenannten Independent-Liste. M.I.T e-Solutions folgt mit einer Einzelbewertung und 30,03 Punkten auf Rang zwei. Gleichfalls einmal gültig bewertet wurde Lecturio, was zu 28,94 Punkten und Rang drei führt. Mit einer Einzelbewertung im Wert von 28,88 Punkten liegt auch die INN-ovativ KG deutlich über dem Durchschnitt, ebenso wie ANOVA mit 28,54 Punkten.

Für die IMC AG wurde eine gültige Bewertung mit 20,60 Punkten abgegeben. Für speexx steht eine Einzelbewertung mit 18,99 Punkten am Ende des Tableaus.

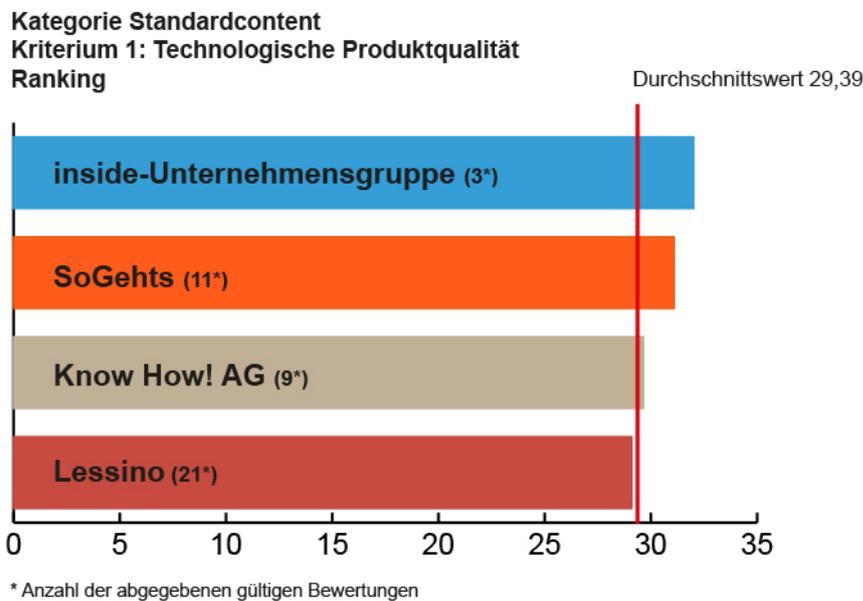


Der Gesamtdurchschnittswert aller Bewertungen im Standard-Content wurde mit 27,26 Punkten ermittelt.

### Kriterium 1: Technologische Produktqualität

Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der technologische Reife der WBTs / CBTs, nach dem Aufwand bei der Implementierung und nach der Zufriedenheit des Kunden mit der Integration der WBTs in das jeweilige LMS. Daneben sollten die Möglichkeiten des Einsatzes der Lernsoftware über unterschiedliche Medien oder Kanäle beurteilt werden. Auch nach der Zufriedenheit mit der technologischen Weiterentwicklung der Lernsoftware wurde gefragt.

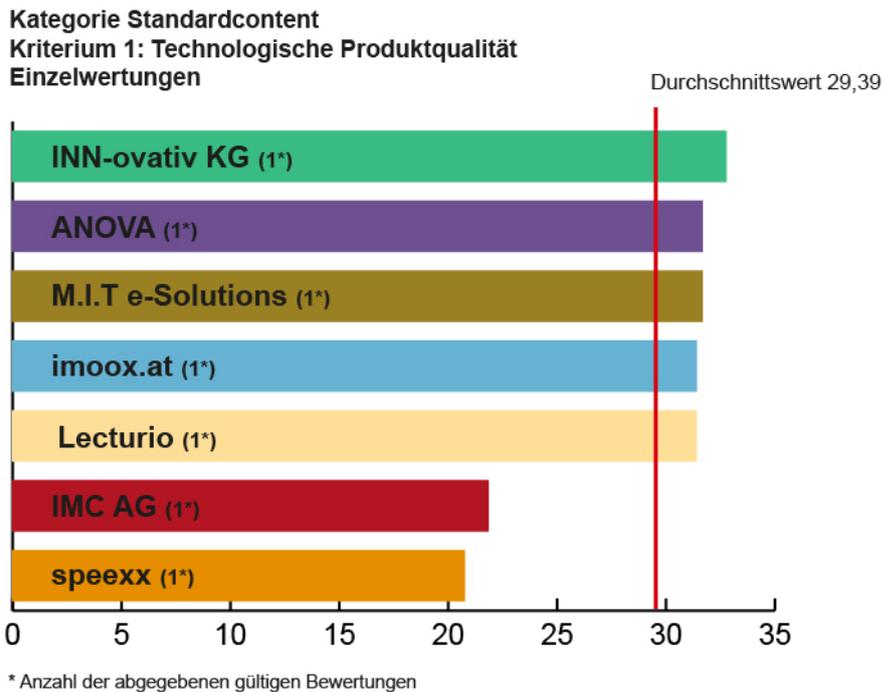
Für die „Technologische Produktqualität“ vergaben die bewertenden Kunden 32,02 Punkte an die inside-Unternehmensgruppe. Platz zwei belegt in diesem Kriterium SoGehts mit 31,10 Punkten. Die Know How! AG erzielt 29,66 Punkte und damit Platz drei. Für Lessino wurden 29,11 Punkte vergeben.



Der Durchschnittswert für die abgegebenen Voten liegt in diesem Kriterium bei 29,39 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also einem, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Technische Produktqualität“:

INN-ovativ KG	32,75 Punkte
ANOVA	31,66 Punkte
M.I.T e-Solutions	31,66 Punkte
Imoox.at	31,39 Punkte
Lecturio	31,39 Punkte
IMC AG	21,83 Punkte
speexx	20,74 Punkte



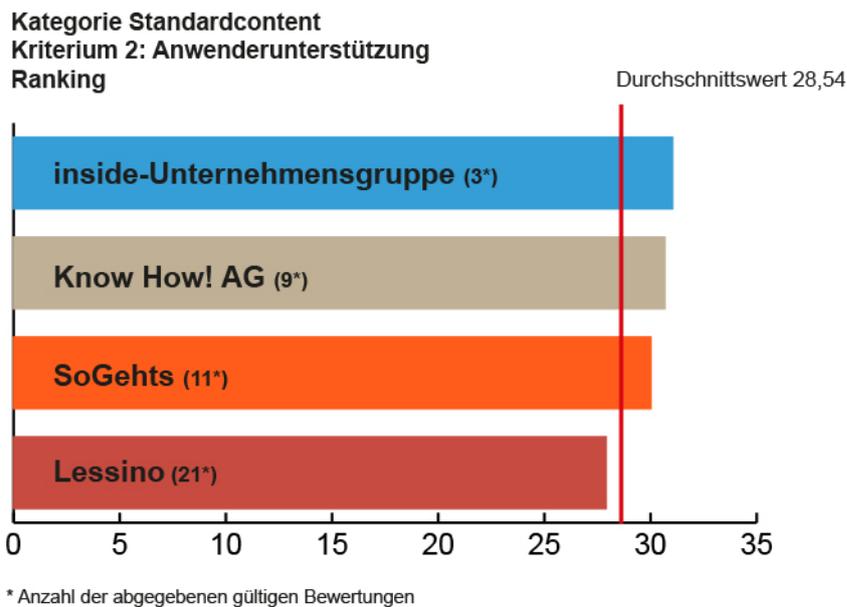
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 29,39 Punkten.

## Kriterium 2: Anwenderunterstützung

Der eLearningCHECK 2018 berücksichtigt bei den Fragen zu diesem Kriterium Aspekte der Usability für den Anwender beim Start des WBTs / CBTs, die Übersichtlichkeit der Programm-Oberfläche und ihrer Funktionen, die Zufriedenheit mit der Bedienung und Navigation der Lern-Objekte und die Funktionen zur Unterstützung der individuellen Nutzung der Lernsoftware durch den Anwender.

Darüber hinaus wurde nach der Tonqualität und der Qualität der Visualisierung gefragt, ebenso wie nach der Zufriedenheit mit den Hilfe-Funktionen. Auch die Unterstützung unterschiedlicher Lernformen und Lernwege durch das Programm floss in die Beurteilung ein sowie die Beurteilung von PreTests und Lerntransferkontrollen. Auch die Frage nach barrierefreien Einsatzmöglichkeiten wurde gestellt.

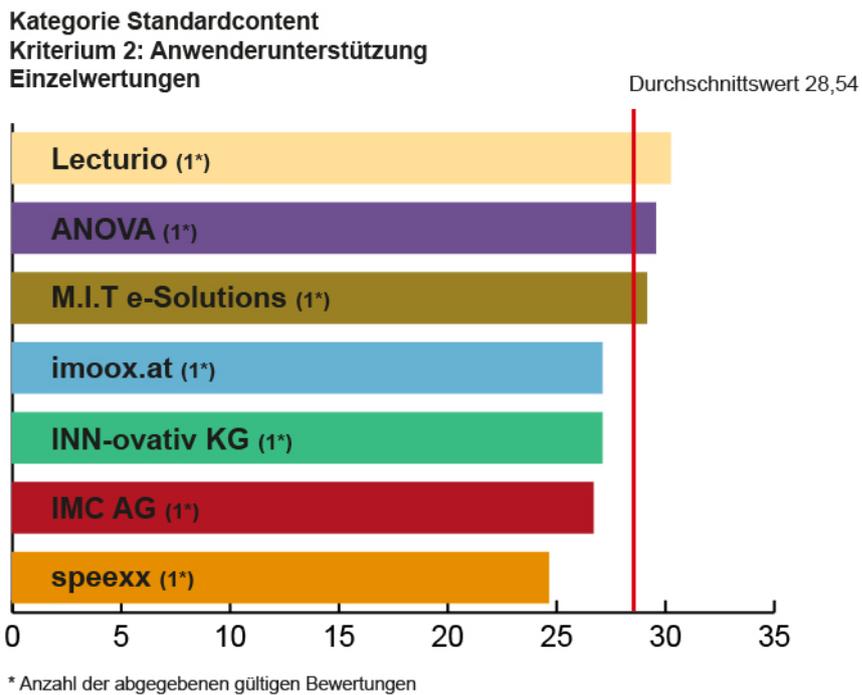
Hier setzt sich erneut die inside-Unternehmensgruppe mit 31,04 Punkten deutlich an die Spitze. Die Produkte der Know How! AG erreichen im Kriterium „Anwenderunterstützung“ einen Wert von 30,68 Punkten. Mit 30,02 Punkten liegt SoGehts auf Platz drei. Lessino kann in diesem Kriterium 27,92 Punkte verbuchen.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 28,54 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also mit ein, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Anwenderunterstützung“:

Lecturio	30,22 Punkte
ANOVA	29,54 Punkte
M.I.T e-Solutions	29,13 Punkte
Imoox.at	27,08 Punkte
INN-ovativ KG	27,08 Punkte
IMC AG	26,67 Punkte
speexx	24,62 Punkte

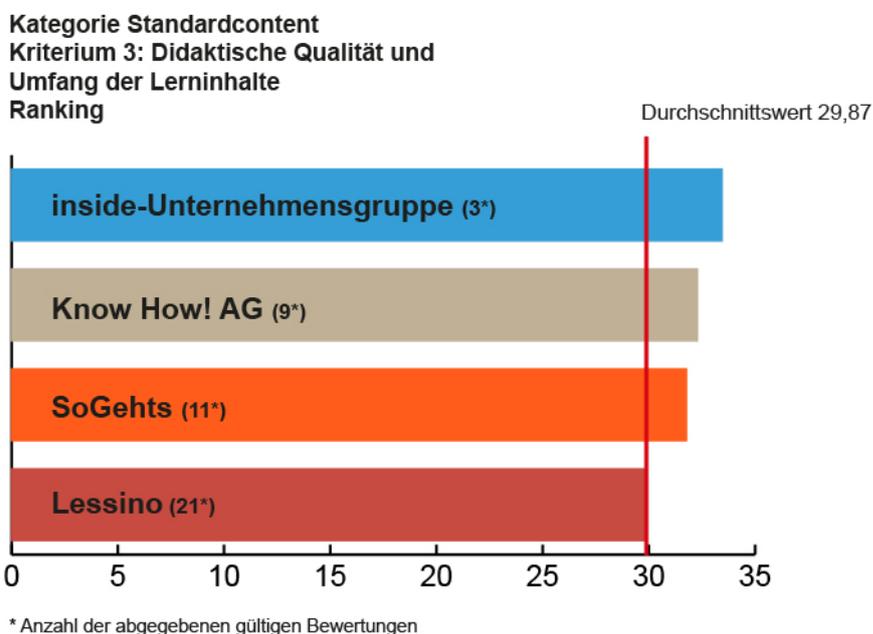


Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt bei 28,54 Punkten.

### Kriterium 3: Didaktische Qualität und Umfang der Lerninhalte

Hier fragte der eLearningCHECK 2018 nach der inhaltlichen Qualität, der Praxisrelevanz und dem inhaltlichen Umfang der Lerninhalte. Es wurde nach der Zufriedenheit mit der Länge der Lern-Objekte gefragt und nach den Möglichkeiten, die die Lernsoftware für die individuelle Gestaltung zielgruppenspezifischer Kurse bietet. Übungsmöglichkeiten, Interaktivität und der mögliche Einsatz in Blended Learning Szenarien waren weitere Kriterien. Auch die Eignung der WBTs für Zertifizierungen und/oder Lerntransfer-Kontrollen galt es zu beurteilen.

Auch bei diesem Kriterium ergeben die Bewertungen für die Produkte der inside-Unternehmensgruppe mit 33,45 Punkten deutlich den höchsten Rankingwert. Platz zwei belegt erneut die Know How! AG mit 32,29 Punkten. Gleichfalls deutlich fällt der Abstand zu Platz drei aus, auf der SoGehts mit 31,77 Punkten liegt. Eben noch am Durchschnittswert liegt die Wertung für Lessino mit 29,90 Punkten.

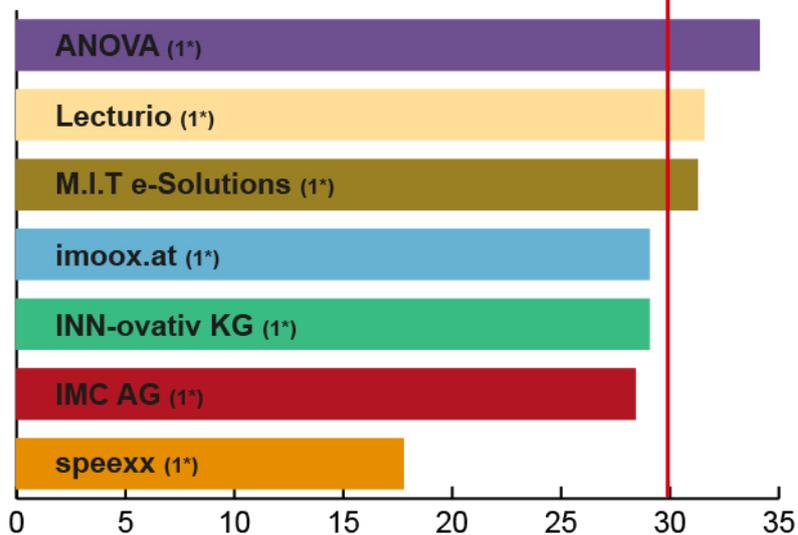


Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 29,87 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also mit einem, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Didaktische Qualität und Umfang der Lerninhalte“:

ANOVA	34,09 Punkte
Lecturio	31,56 Punkte
M.I.T e-Solutions	31,25 Punkte
Imoox.at	29,04 Punkte
INN-ovativ KG	29,04 Punkte
IMC AG	28,40 Punkte
speexx	17,75 Punkte

**Kategorie Standardcontent**  
**Kriterium 3: Didaktische Qualität und Umfang der Lerninhalte**  
**Einzelwertungen** Durchschnittswert 29,87



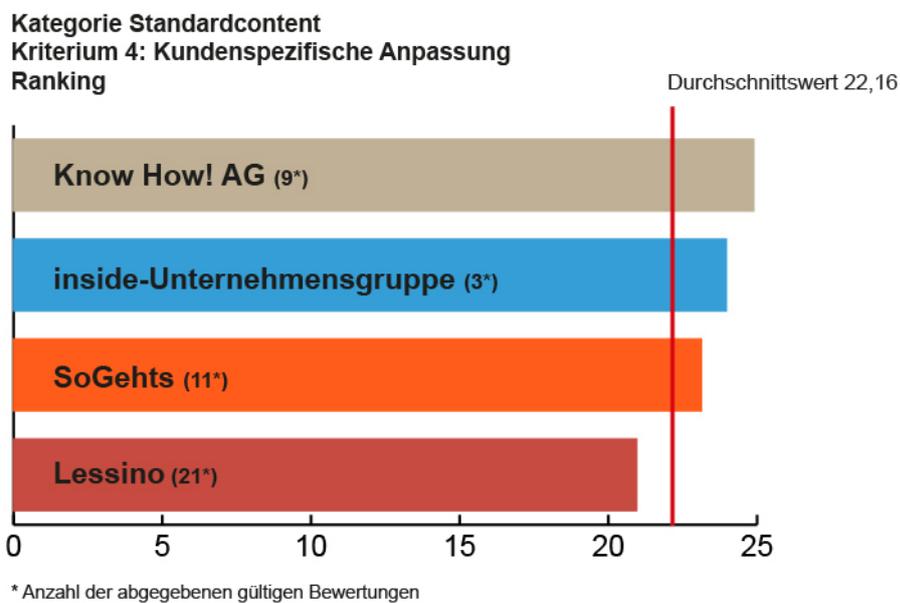
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 29,87 Punkten.

## Kriterium 4: Kundenspezifische Anpassungen

Der eLearningCHECK 2018 fragte: „Wie zufrieden sind Sie mit der Anpassbarkeit der WBTs an Ihre CI-Vorgaben?“ Gefolgt von der Frage nach der Anpassbarkeit der Produkte an firmenspezifische Inhalte. Außerdem floss in dieses Kriterium die Beratungsqualität im Zusammenhang mit Anpassungen und Individualentwicklungen ein.

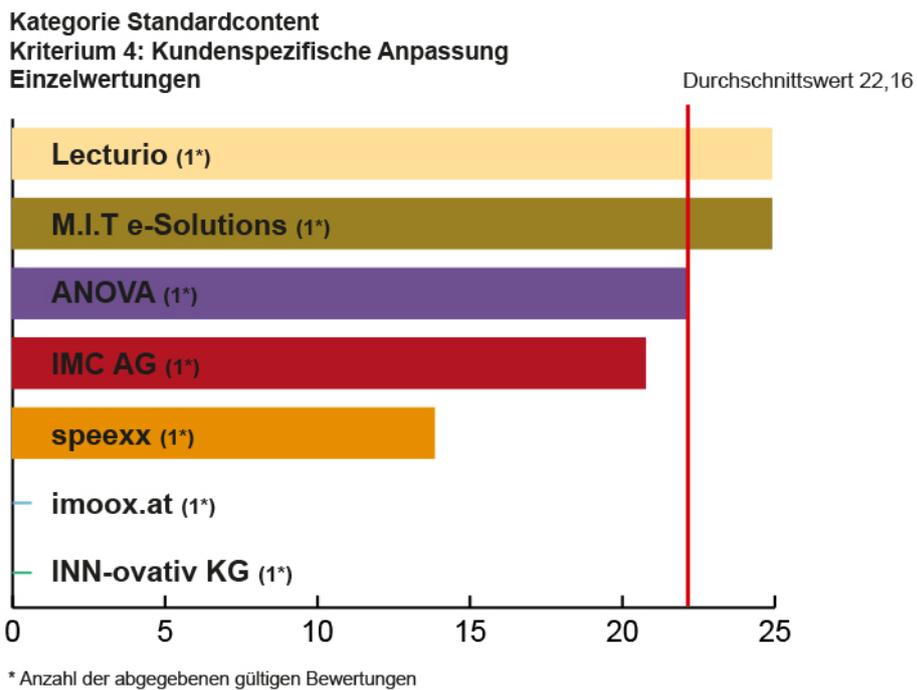
In diesem Einzelkriterium liegt der Punktwert für die Produkte der Know How! AG mit 24,89 Punkten an der Spitze des Rankings. Die inside-Unternehmensgruppe folgt auf Platz zwei und erzielt hier 23,97 Punkte. SoGehts folgt mit einem Wert von 23,13 Zählern. Für Lessino stehen 20,95 Punkte zu Buche.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 22,16 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also einem, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erhielten im Kriterium „Kundenspezifische Anpassungen“ folgende Bewertungen:

Lecturio	24,89 Punkte
M.I.T e-Solutions	24,89 Punkte
ANOVA	22,13 Punkte
IMC AG	20,75 Punkte
speexx	13,83 Punkte
Imoox.at	keine Wertung
INN-ovativ KG	keine Wertung



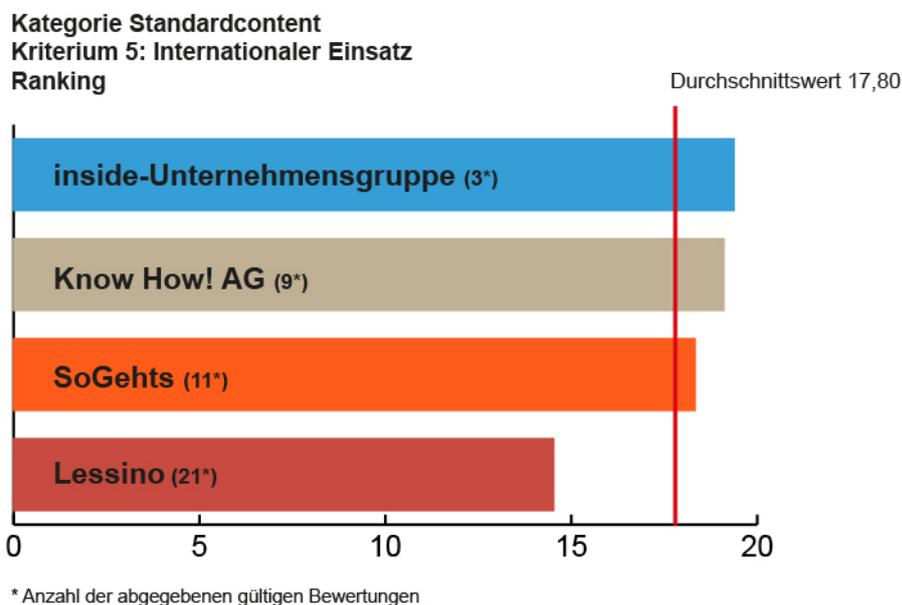
Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 22,16 Punkten.

## Kriterium 5: Internationaler Einsatz

Der eLearningCHECK 2018 fragte hier nach der Verfügbarkeit weiterer Sprachversionen und der Zufriedenheit mit deren Qualität.

Da zahlreiche Anbieter in diesem Kriterium keine Punkte erreichen, da ihre Kunden keine diesbezüglichen Erfahrungen gesammelt hatten, wirkt sich dieses Einzelkriterium nicht in der Gesamtwertung aus.

Für dieses Kriterium erhält die inside-Unternehmensgruppe den Höchstwert von 19,38 Punkten. Mit 19,11 Punkten folgt die Know How! AG. SoGehts liegt mit einer Wertung von 18,33 Punkten noch über dem Durchschnitt. Lessino beschließt das Ranking mit 14,53 Punkten.

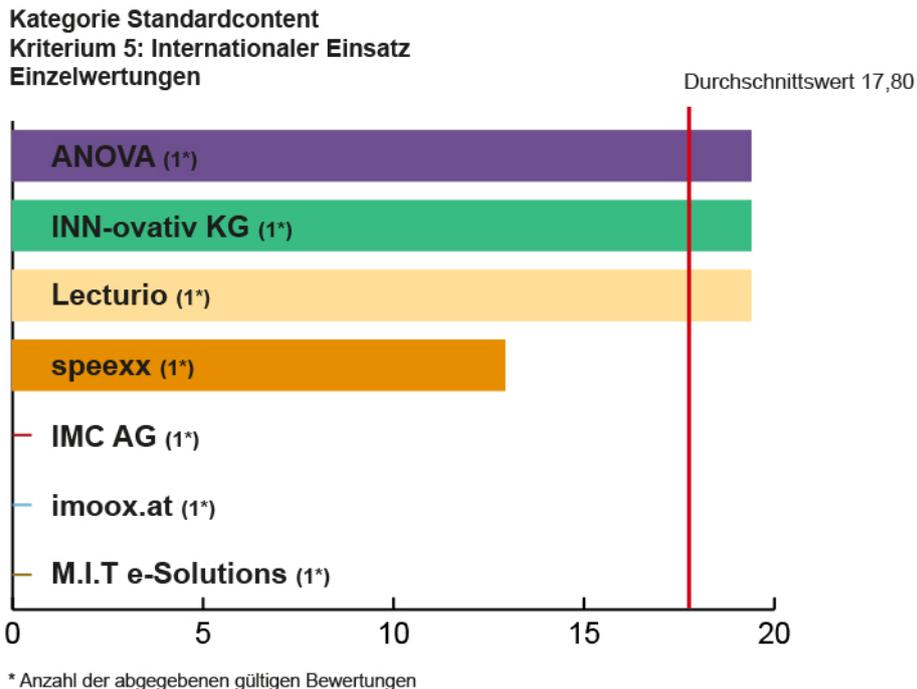


Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 17,80 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also einem, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Internationaler Einsatz“:

ANOVA	19,38 Punkte
INN-ovativ KG	19,38 Punkte
Lecturio	19,38 Punkte
speexx	12,92 Punkte
IMC AG	keine Wertung
Imoox.at	keine Wertung
M.I.T e-Solutions	keine Wertung

Die weiteren Anbieter erhielten in diesem Kriterium keine zählbaren Bewertungen.

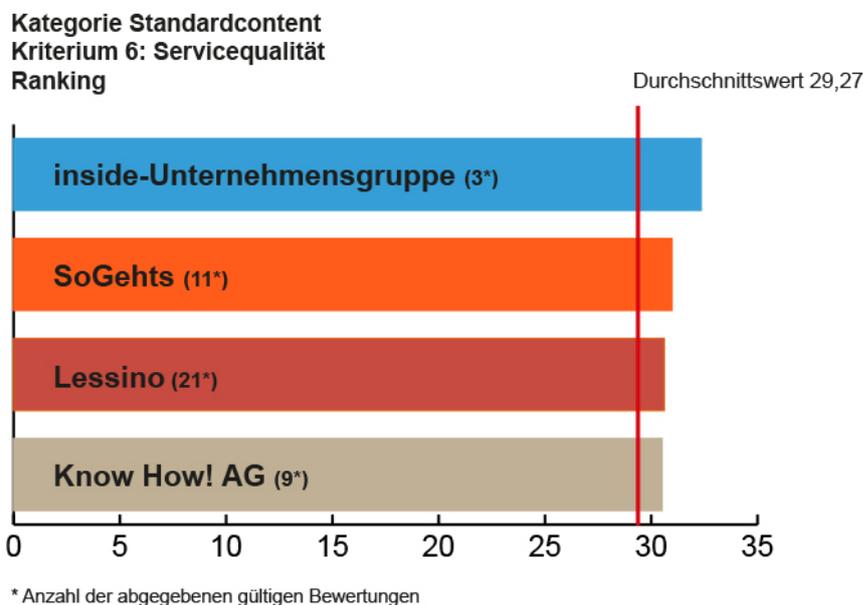


Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 17,80 Punkten.

## Kriterium 6: Service-Qualität

Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der Zufriedenheit mit der Service-Orientierung der Anbieter als Gesamteindruck. Als Kriterien hierfür galten: Schnelligkeit, Zuverlässigkeit, Kompetenz, Freundlichkeit, Ehrlichkeit, unbürokratisches Verhalten, Lösungsorientierung... Auch das Gesamtangebot zusätzlicher Service-Leistungen schlug sich nieder. Darüber hinaus wurde die Zufriedenheit mit den Leistungen des Anbieters im Garantiefall oder bei fehlerhafter Funktion zugesagter Eigenschaften erfragt. Die Freundlichkeit des Personals und die Zuverlässigkeit des Anbieters rundeten das Bild ab.

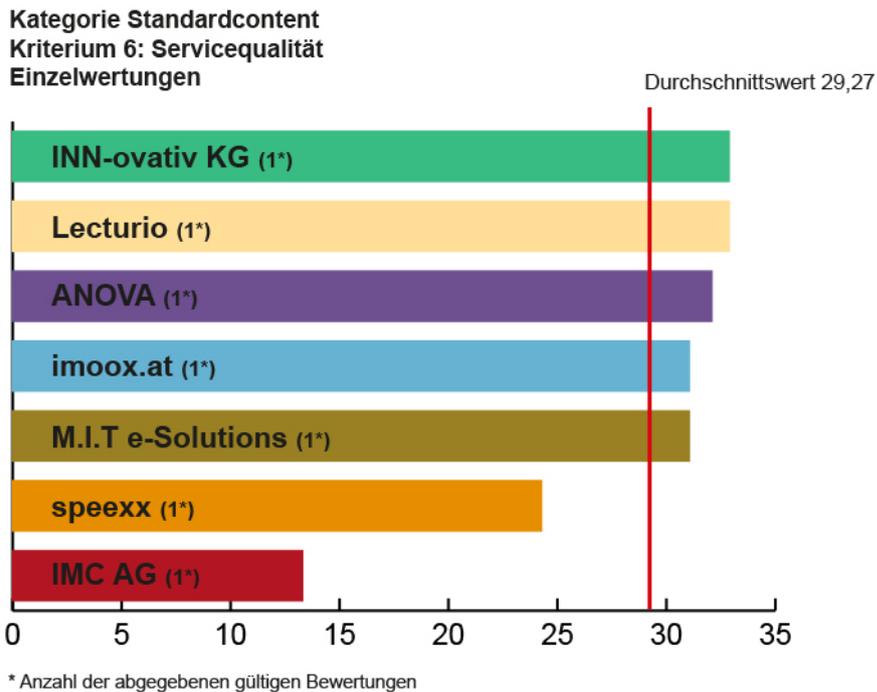
Im Kriterium „Service-Qualität“ setzt sich die inside-Unternehmensgruppe mit 32,35 Punkten deutlich an die Spitze des Rankings, gefolgt von SoGehts mit 30,97 Punkten. Lessino erreicht hier Platz drei mit 30,61 Punkten. Die Know How! AG erhält in diesem Kriterium ein Kundenergebnis von 30,51 Punkten. Alle Anbieter liegen damit über dem Durchschnittswert.



Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt bei 29,27 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also mit bis zu drei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Service-Qualität“:

INN-ovativ KG	32,88 Punkte
Lecturio	32,88 Punkte
ANOVA	32,09 Punkte
Imoox.at	31,05 Punkte
M.I.T e-Solutions	31,05 Punkte
speexx	24,27 Punkte
IMC AG	13,31 Punkte

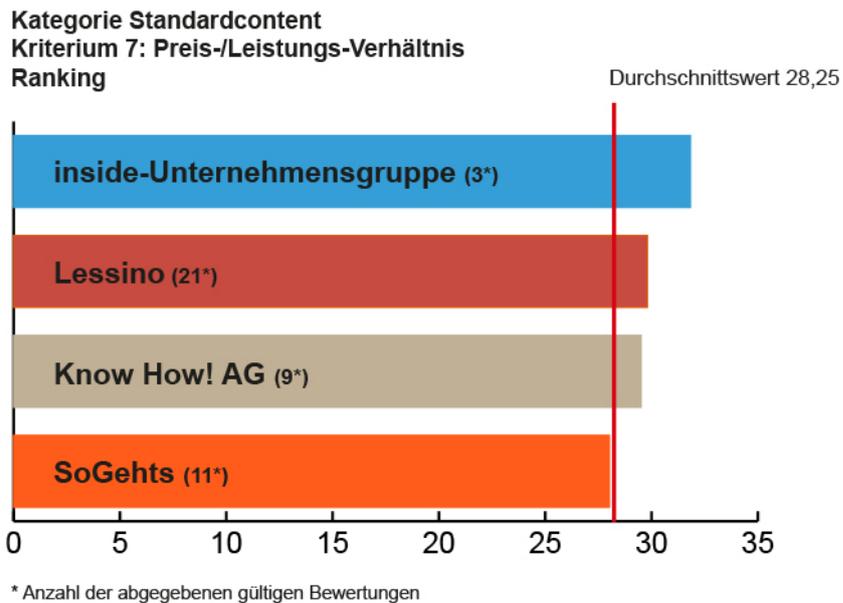


Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt bei 29,27 Punkten.

## Kriterium 7: Preis- / Leistungsverhältnis

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2018 anhand der Frage nach der subjektiven Einschätzung von Lizenzpreisen, nach den Kosten für den Support, für das Hosting oder für technologische Updates.

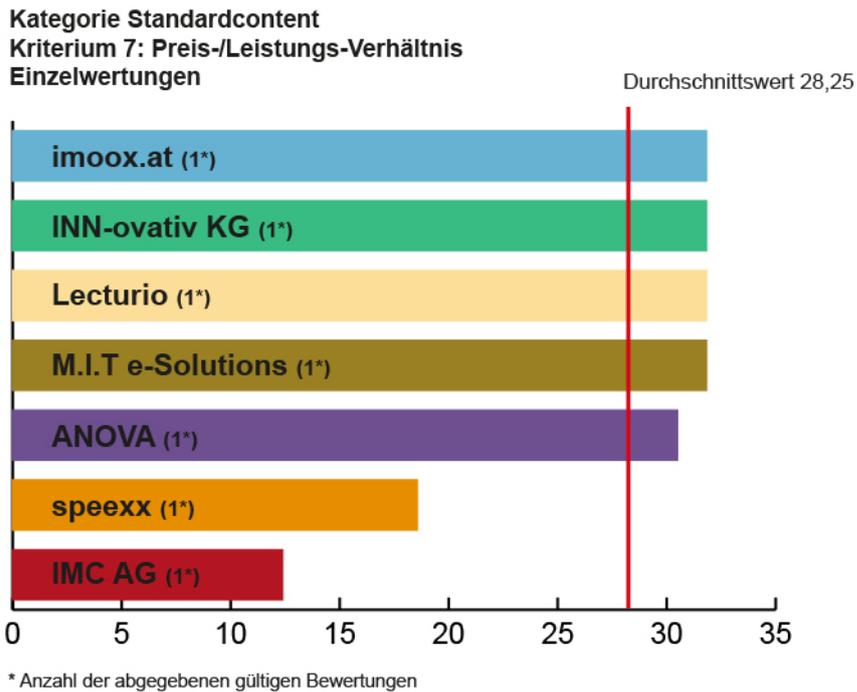
Die inside-Unternehmensgruppe erhält für ihr Preis-/Leistungsverhältnis von den beurteilenden Kunden mit 31,83 Punkten die Bestnote. Auf Platz zwei folgt Lessino mit einem Punktwert von 29,81. Die Know How! AG folgt mit 29,51. Der Vorjahressieger SoGehts kann hier 2018 nur 28,02 Punkte verbuchen.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 28,25 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also maximal zwei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Preis-/Leistungsverhältnis“:

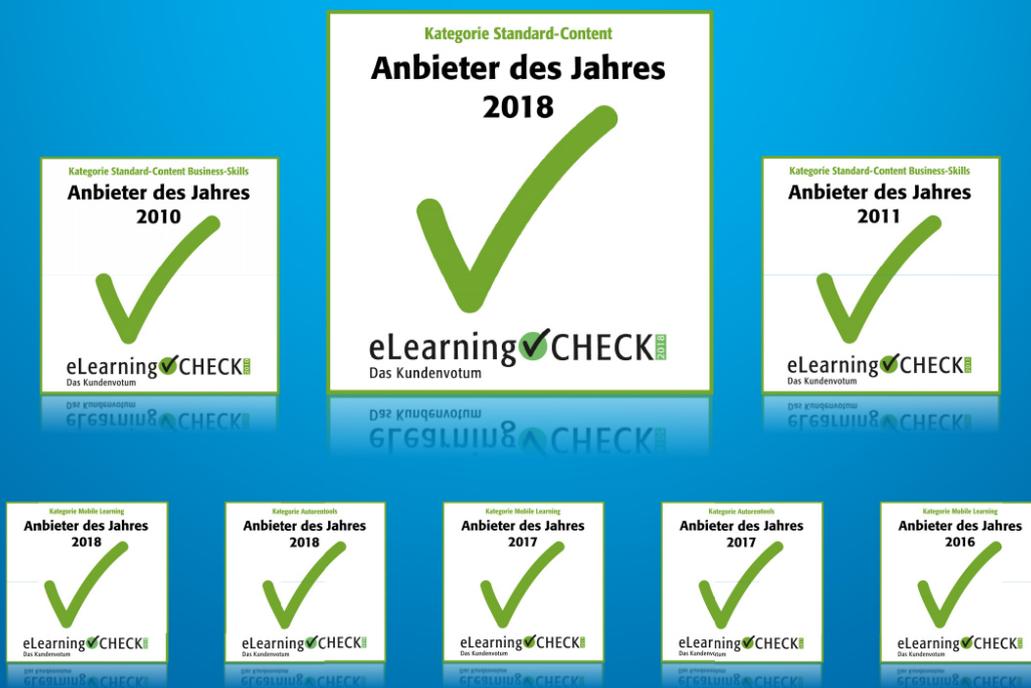
Imoox.at	31,83 Punkte
INN-ovativ KG	31,83 Punkte
Lecturio	31,83 Punkte
M.I.T e-Solutions	31,83 Punkte
ANOVA	30,50 Punkte
speexx	18,57 Punkte
IMC AG	12,38 Punkte



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 28,25 Punkten.

# VIELEN DANK

an unsere Kunden für die Wahl zum  
**Anbieter des Jahres**  
in der Kategorie  
**Standard Content!**



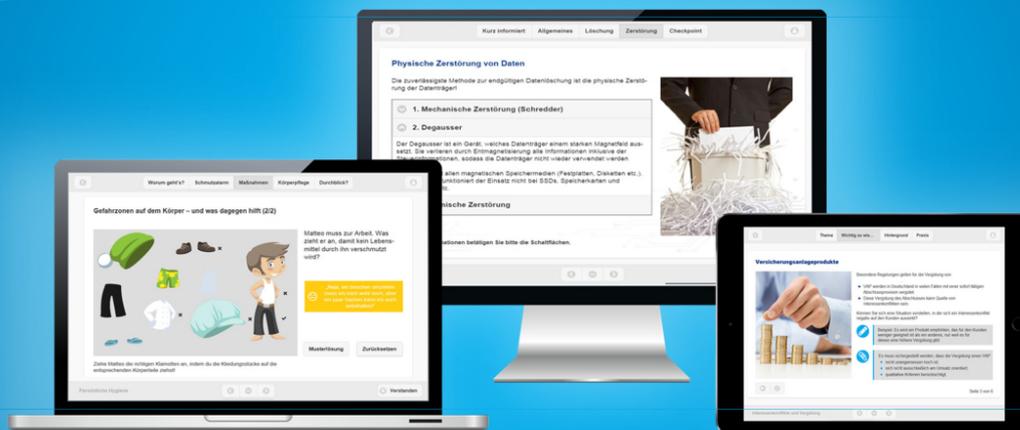
**insider**

# WIR SAGEN DANKE!

Unsere Kunden haben unsere Arbeit zum **8. Mal** – und in diesem Jahr gleich dreifach – mit dieser Auszeichnung belohnt. Mit unseren Standardprodukten, wie „Fit in Hygiene“ für die Gastronomie, „Fit in IDD“ für Versicherungen oder unsere branchenübergreifende Lösung „Fit in Informationssicherheit“, bieten wir unseren Kunden effiziente und nachhaltige Alternativen für die Qualifizierung ihrer Mitarbeiter, die sowohl inhaltlich als auch methodisch didaktisch von erstklassiger Qualität sind.

Beantragen Sie noch heute Ihren individuellen unverbindlichen Testzugang:

[www.inside-online.de/standard](http://www.inside-online.de/standard)



# WIR FREUEN UNS AUF SIE!

Kontaktieren Sie uns und erfahren Sie, warum uns unsere Kunden bereits zum 8. Mal zum Anbieter des Jahres gekürt haben!

Egal ob per Telefon, E-Mail oder bei einem persönlichen Treffen bei Ihnen oder bei uns in Aachen.

Wir würden uns freuen, auch Sie bald zu unseren Kunden zählen zu dürfen!

Auszug unserer Referenzen:

A1 Telekom Austria, Allianz, Alte Leipziger, ARAG, Audi, AXA, BMW, BURGERISTA, Coffee Fellows, Deka, Deloitte, Deutsche Bahn, ERGO, innogy, Generali, Gothaer, LSG Sky Chefs, LVM, Marché, RWE, Santander, Sparkasse, T-Mobile, Targobank, Vapiano, Vodafone, VW, wgv, Würth, Wüstenrot

info@inside-online.de | www.inside-online.de | T: 0241 182920 | Auf der Hüls 190, 52068 Aachen



## 4.5 Ergebnisse: Mobile Learning

Für die Kategorie „Mobile Learning“ wurden acht Kriterien der Kundenzufriedenheit erhoben, die jeweils über drei bis zwölf Items operationalisiert wurden:

- Konzeptionelle Qualität
- Technologische Qualität
- Qualität des Projektmanagements
- Service-Qualität
- Beratungskompetenz
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Kundenorientierung
- Zuverlässigkeit des Anbieters

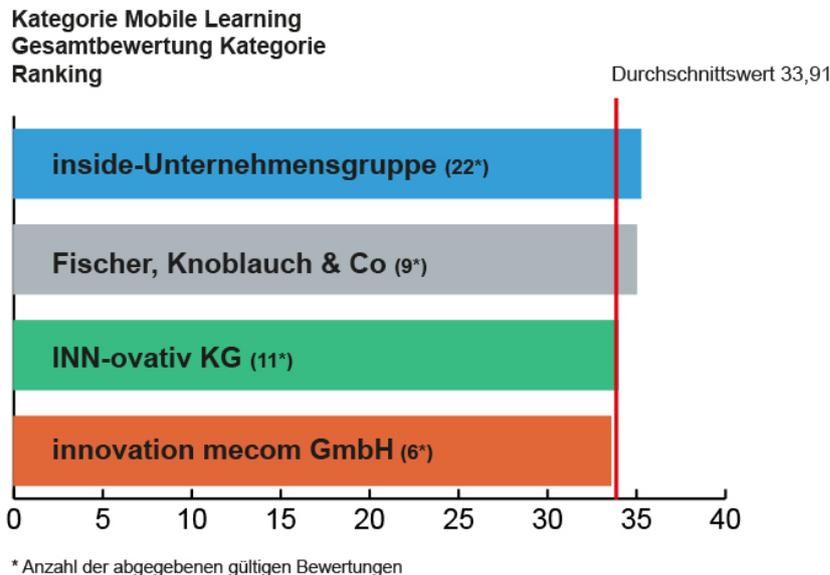
Diese Kriterien erfuhren entsprechend den angegebenen Prioritäten der an der Online-Befragung teilnehmenden Kunden folgende Gewichtung:



Mobile Learning Projekte sind heute Teil der Learning Alltags. Die Anzahl der abgegebenen gültigen Voten hat sich erneut positiv entwickelt, so dass der Gewinn des Titels „Anbieter des Jahres“ in der Kategorie „Mobile Learning“ mit jedem Jahr mehr Bedeutung erlangt.

Der Mittelwert aller Kriterien ergab für die bewerteten Anbieter auf der Basis von N=51 folgendes Ergebnis:

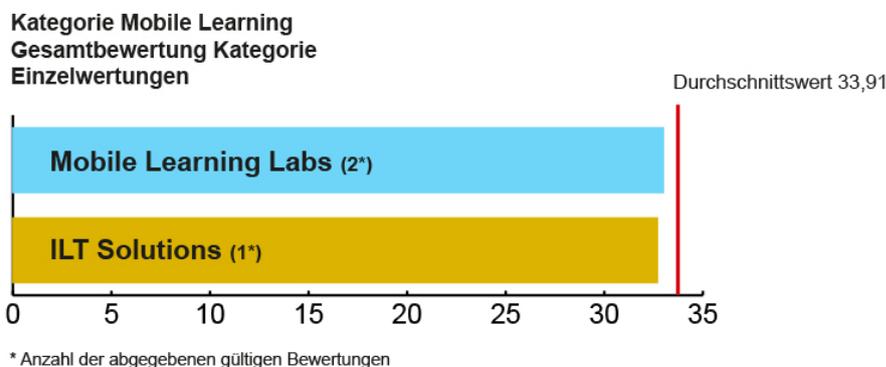
Im Tableau der Beurteilung aller Einzelkriterien liegt die inside-Unternehmensgruppe mit zweiundzwanzig Bewertungen und einem Punktwert von 35,24 vorne. Fischer, Knoblauch & Co erhielt neun gültige Voten in dieser Kategorie und erreicht einen Gesamtpunktwert von 34,99 Punkten. Auf Platz drei liegt die INN-ovativ KG mit elf Bewertungen und 33,95 Punkten. Die innovativ mecom GmbH, die diese Kategorie im Jahr 2015 gewonnen hatte, erhält 33,55 Punkte aus sechs Bewertungen.



Die Anbieter mit Einzelnennung, also einem oder zwei abgegebenen gültigen Kundenvoten, erhielten folgende Bewertungen:

Mit zwei gültigen Bewertungen und 33,00 Punkten erzielt Mobile Learning Labs das beste Ergebnis in der sogenannten Independent-Liste. ILT Solutions folgt mit einer Einzelbewertung und 32,70 Punkten.

**Wie bekannt, können Einzelwertungen extreme Aussagen darstellen, die zwar eine Erfahrung mit dem Tool bzw. dem Anbieter - sowohl in positiver wie in negativer Hinsicht - wiedergeben, nicht jedoch zu einem repräsentativen Urteil führen können.**

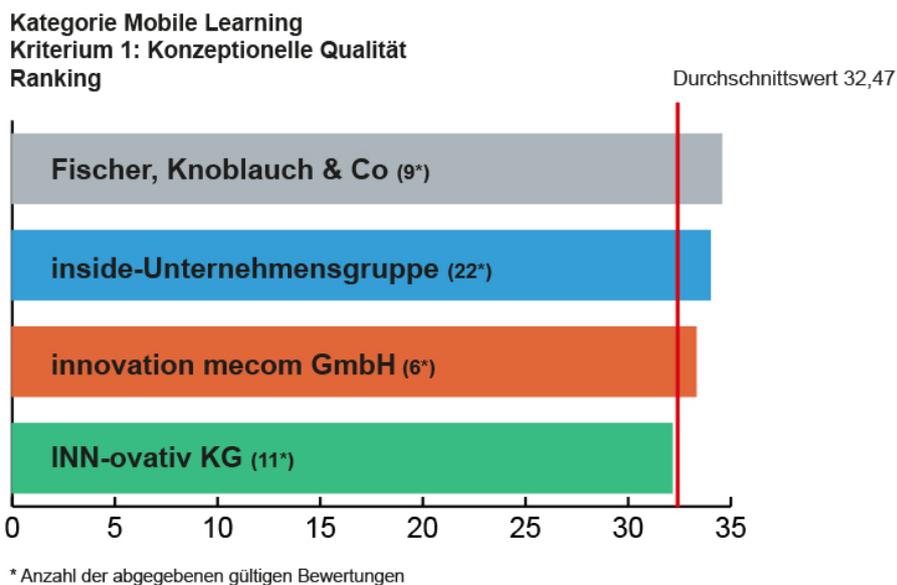


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 33,91 Punkten.

## Kriterium 1: Konzeptionelle Qualität

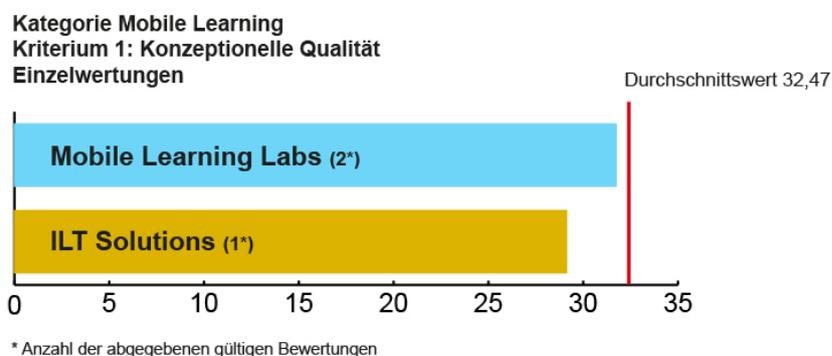
Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der technologische Reife der Mobile Learning Anwendungen, nach dem Aufwand bei der Implementierung und nach der Zufriedenheit des Kunden mit der Integration. Daneben sollten die Möglichkeiten des Einsatzes der Mobilen Lernsoftware über unterschiedliche Medien oder Kanäle beurteilt werden.

Für die „Konzeptionelle Produktqualität“ vergaben die bewertenden Kunden 34,55 Punkte an die Multimedia-Agentur Fischer, Knoblauch & Co. Für den Kategorie-Gewinner inside-Unternehmensgruppe stehen 33,99 Punkte zu Buche. Innovation mecom erreicht hier 33,30 Punkte. Und die INN-ovativ KG beschließt das Ranking mit 32,14 Punkten.



Die Anbieter mit Einzelnennung, also maximal zwei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Konzeptionelle Qualität“:

Mobile Learning Labs	31,74 Punkte
ILT Solutions	29,12 Punkte



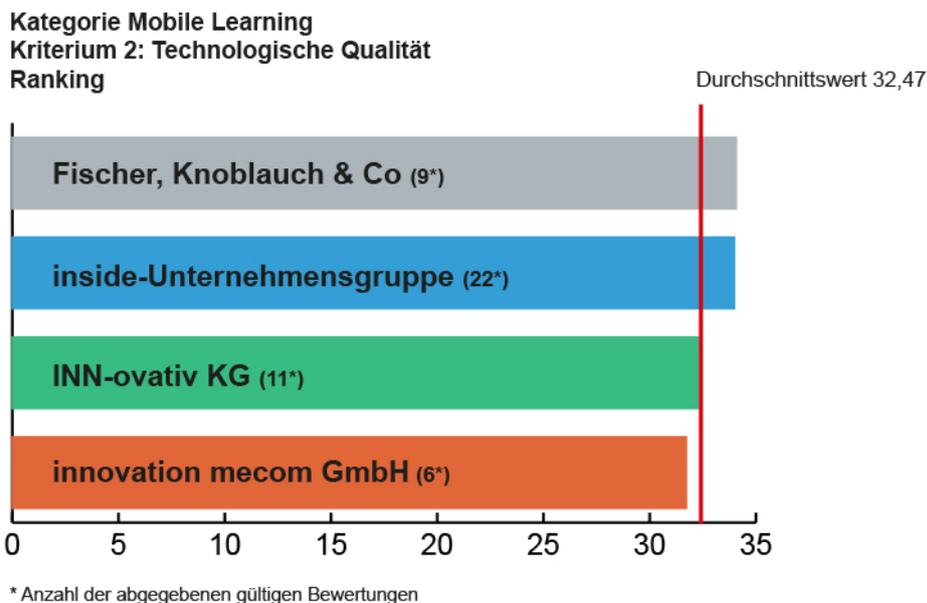
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 32,47 Punkten.

## Kriterium 2: Technologische Qualität

Der eLearningCHECK 2018 berücksichtigt bei den Fragen zu diesem Kriterium Aspekte der Usability für den Anwender beim Start der Mobile Learning Lösung, die Übersichtlichkeit der Programm-Oberfläche und ihrer Funktionen, die Zufriedenheit mit der Bedienung und Navigation der Lern-Objekte und die Funktionen zur Unterstützung der individuellen Nutzung der Lernsoftware durch den Anwender.

Darüber hinaus wurde nach der Zufriedenheit mit den Hilfe-Funktionen gefragt. Auch die Unterstützung unterschiedlicher Lernformen und Lernwege durch das Programm floss in die Beurteilung ein sowie die Beurteilung von Lerntransferkontrollen. Auch die Frage nach barrierefreien Einsatzmöglichkeiten wurde gestellt.

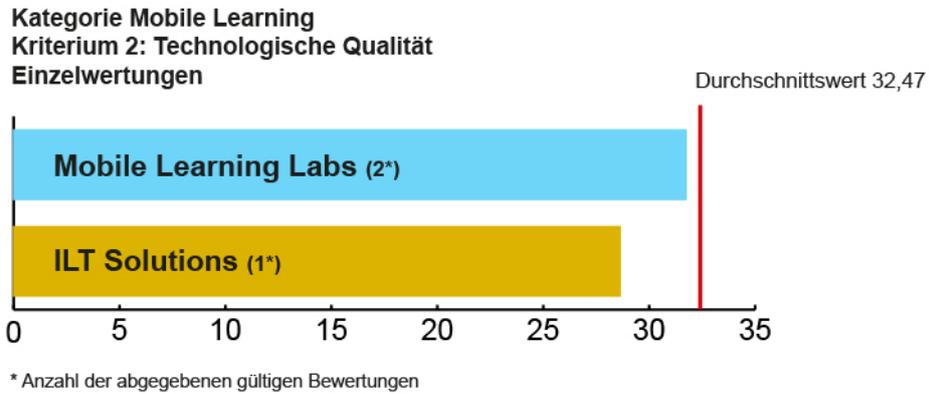
Hier bildet die Wertung für Fischer, Knoblauch & Co mit 34,08 Punkten die Spitze. Die inside-Unternehmensgruppe erhält im Kriterium „Technologische Qualität“ 33,99 Punkte. Die INN-ovativ KG erreicht hier einen Punktwert von 32,28 Punkten. Die innovation mecom GmbH erreicht 31,73 Punkte.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 32,47 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also maximal zwei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Technologische Qualität“:

Mobile Learning Labs	31,74 Punkte
ILT Solutions	28,63 Punkte

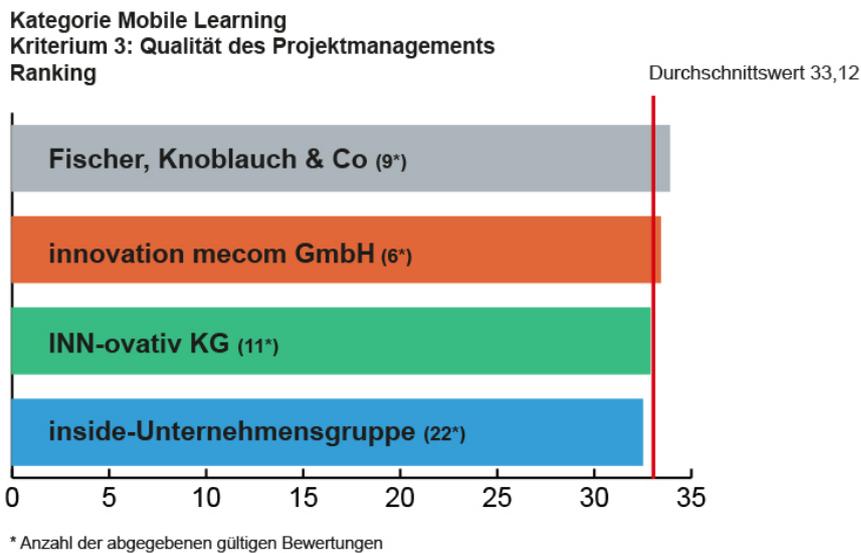


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 32,47 Punkten.

### Kriterium 3: Qualität des Projektmanagements

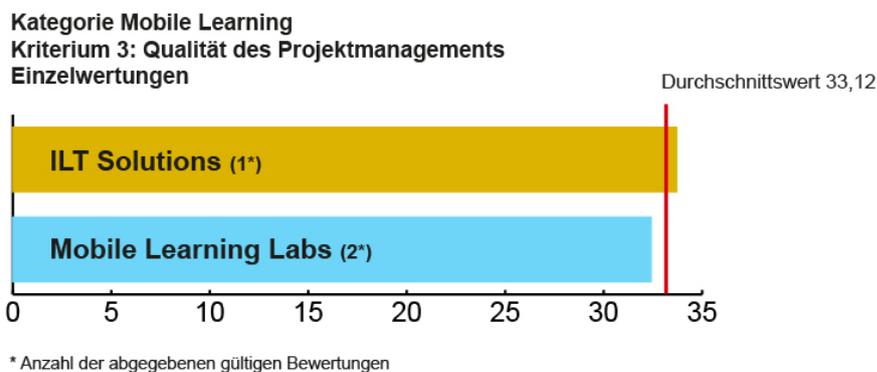
Hier fragte der eLearningCHECK 2018 nach der inhaltlichen Qualität, der Praxisrelevanz und dem inhaltlichen Umfang der Lerninhalte. Es wurde nach der Zufriedenheit mit der Länge der Lern-Objekte gefragt und nach den Möglichkeiten, die die Lernsoftware für die individuelle Gestaltung zielgruppenspezifischer Kurse bietet. Übungsmöglichkeiten und Interaktivität waren weitere Kriterien.

Das 9er-Votum für Fischer, Knoblauch & Co ergibt hier einen Wert von 33,87 Punkten. Für die innovation mecom GmbH vergaben sechs Kunden in diesem Kriterium im Mittel 33,40 Punkte. Die INN-ovativ KG liegt mit einem Punktwert von 32,86 marginal unter dem Durchschnittswert. Die inside-Unternehmensgruppe erzielt 32,48 Punkte.



Die Anbieter mit Einzelnennung, also maximal zwei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Qualität des Projektmanagements“:

ILT Solutions	33,70 Punkte
Mobile Learning Labs	32,41 Punkte

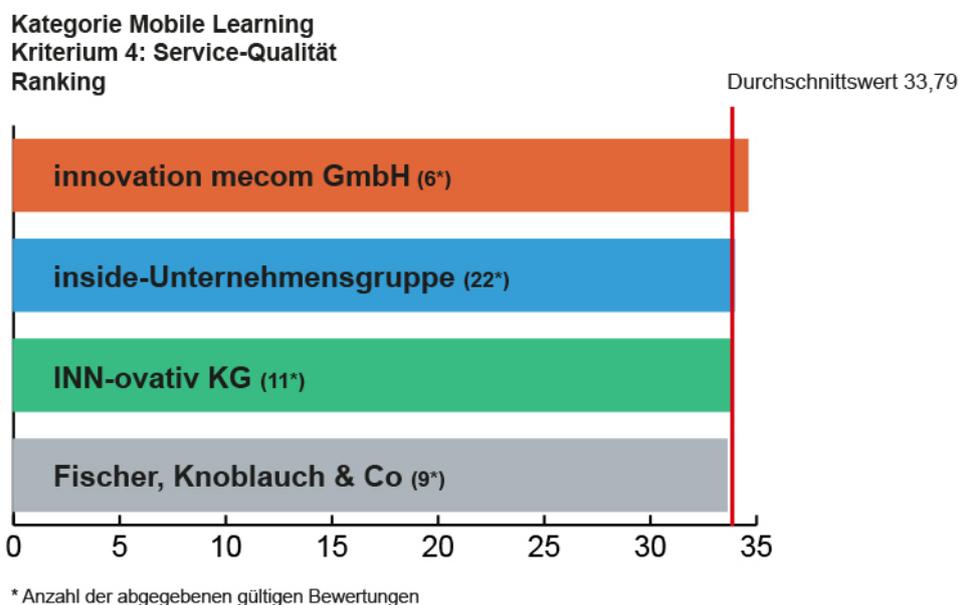


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 33,12 Punkten.

## Kriterium 4: Service-Qualität

Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der Zufriedenheit mit der Service-Orientierung der Anbieter als Gesamteindruck. Als Kriterien hierfür galten: Schnelligkeit, Zuverlässigkeit, Kompetenz, Freundlichkeit, Ehrlichkeit, unbürokratisches Verhalten, Lösungsorientierung... Auch das Gesamtangebot zusätzlicher Service-Leistungen schlug sich nieder. Darüber hinaus wurde die Zufriedenheit mit den Leistungen des Anbieters im Garantiefall oder bei fehlerhafter Funktion zugesagter Eigenschaften erfragt. Die Freundlichkeit des Personals und die Zuverlässigkeit des Anbieters rundeten das Bild ab.

In diesem Einzelkriterium kann die innovation mecom GmbH 34,59 Punkte verbuchen. Für die inside-Unternehmensgruppe sind 33,94 Punkte zu vermerken. Mit 33,74 Punkten liegt die INN-ovativ KG dahinter. Fischer, Knoblauch & Co erhalten in diesem Kriterium 3,60 Punkte.

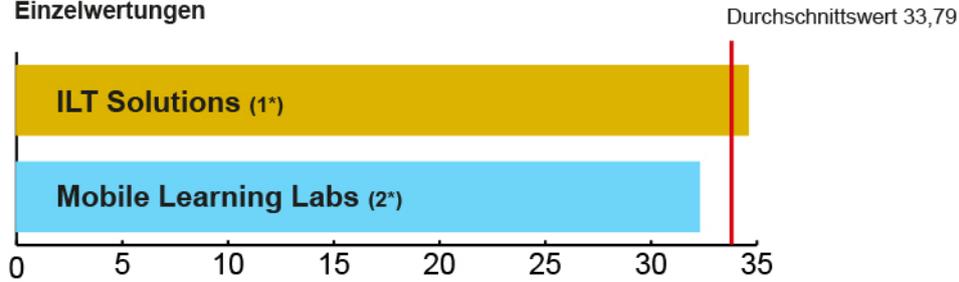


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 33,79 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also maximal zwei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Service-Qualität“:

ILT Solutions	34,59 Punkte
Mobile Learning Labs	32,28 Punkte

**Kategorie Mobile Learning  
Kriterium 4: Service-Qualität  
Einzelwertungen**



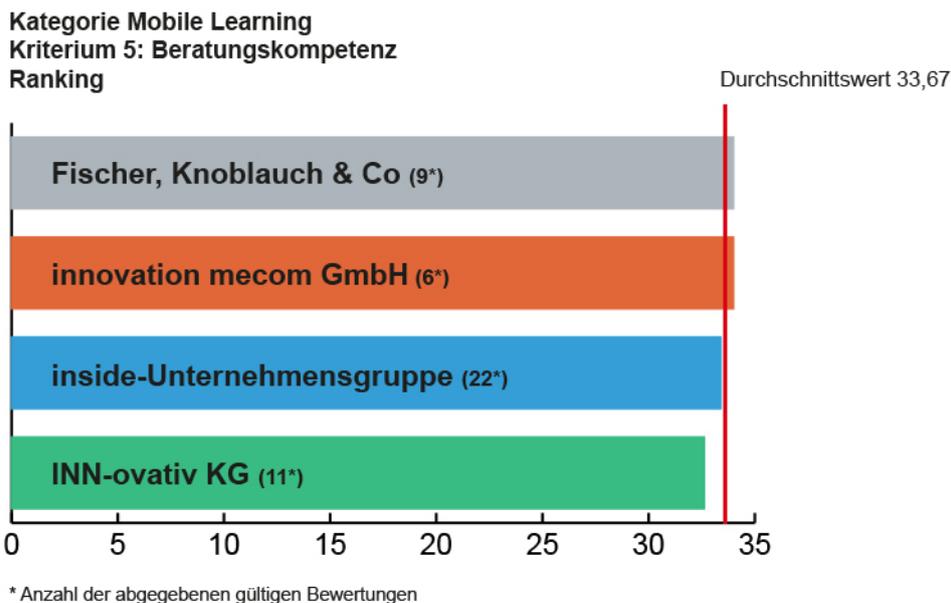
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 33,79 Punkten.

## Kriterium 5: Beratungskompetenz

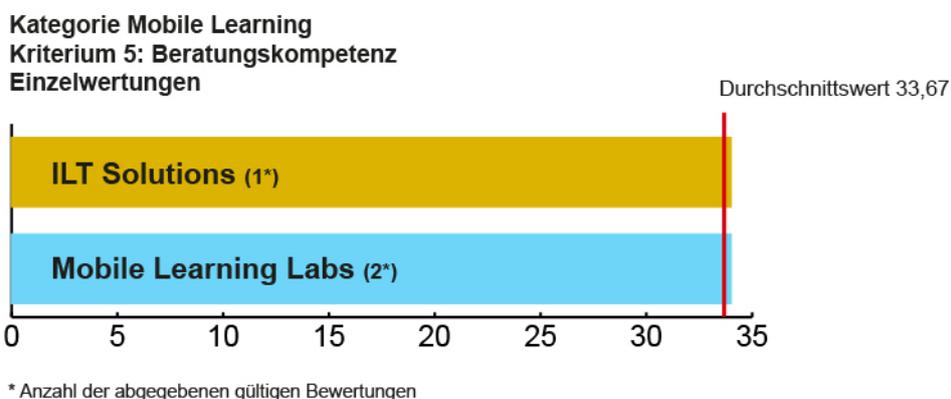
Der eLearningCHECK 2018 fragte für dieses Kriterium nach der Beratungskompetenz des Vertriebs, nach der Beratungsqualität während des Projektes und nach dem Beratungs-Angebot.

Mit 34,00 Punkten liegt hier Fischer, Knoblauch & Co gleichauf mit innovation mecom. Die inside-Unternehmensgruppe erzielt in diesem Kriterium 33,40 Punkte. Für die INN-ovativ KG stehen 32,63 Punkte zu Buche.



Die Anbieter mit Einzelnennung, also maximal zwei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Beratungskompetenz“:

ILT Solutions	34,00 Punkte
Mobile Learning Labs	34,00 Punkte

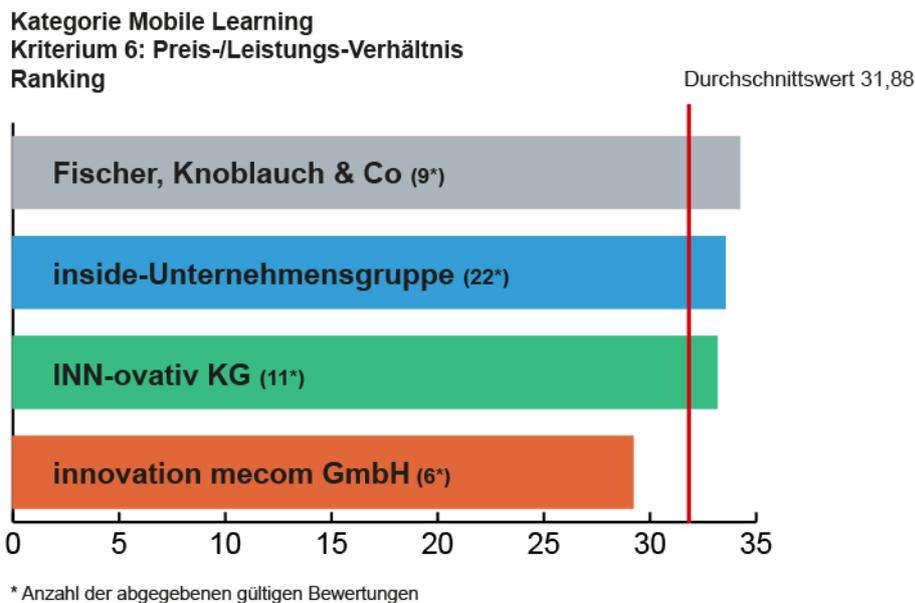


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 33,67 Punkten.

## Kriterium 6: Preis-/Leistungs-Verhältnis

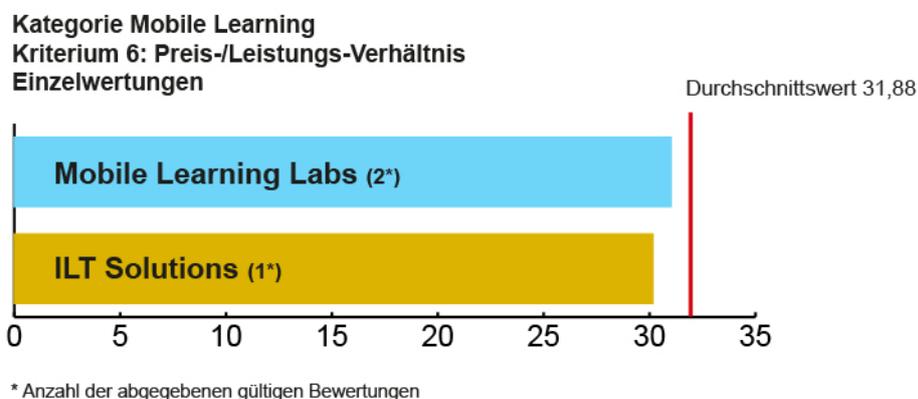
Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2018 anhand der Frage nach der subjektiven Einschätzung von Erstellungspreisen, nach den Kosten für den Support, für eventuelles Hosting oder für technologische Updates.

Im Kriterium „Preis-/Leistungs-Verhältnis“ ergibt sich eine breite Bewertungs-Range. Fischer, Knoblauch & Co erreicht hier 34,22 Punkte. Mit 33,53 Punkten liegt die inside-Unternehmensgruppe in diesem Kriterium auf Platz zwei. Für die INN-ovativ KG sind 33,15 Punkte zu verzeichnen. Die innovation mecom GmbH erzielt 29,20 Punkte.



Die Anbieter mit Einzelnennung, also maximal zwei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Preis-/Leistungsverhältnis“:

Mobile Learning Labs	31,02 Punkte
ILT Solutions	30,16 Punkte

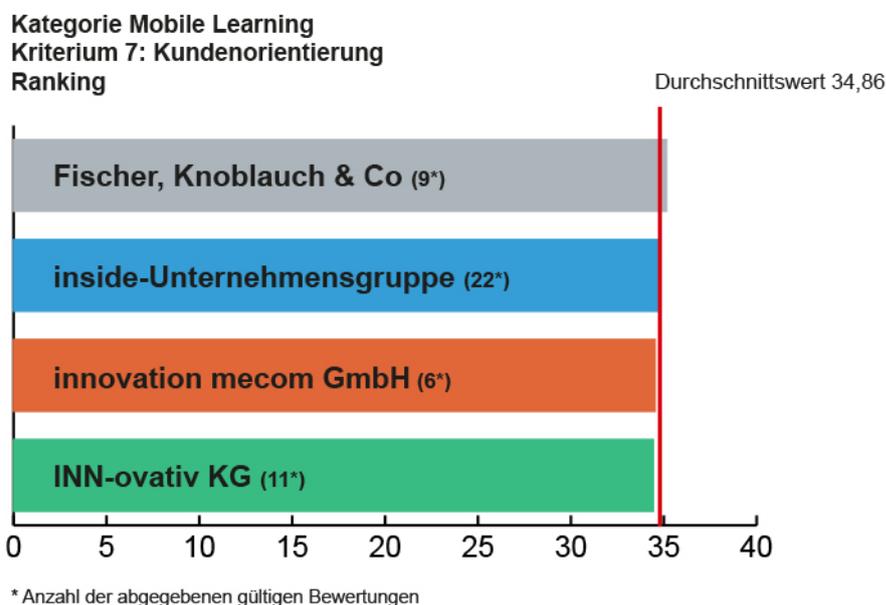


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 31,88 Punkten.

## Kriterium 7: Kundenorientierung

Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der Kundenorientierung, die sich im Informationsangebot und in der Beratungsleistung des Anbieters niederschlägt sowie in der Beratungsqualität bei gewünschten Anpassungen oder Individualentwicklungswünschen. Auch die Freundlichkeit des Verkaufspersonals, der Berater, der Trainer und der Support-Mitarbeiter galt es zu bewerten. Die Zufriedenheit mit der Service-Orientierung fiel ins Gewicht, ebenso wie die Entwicklung der Kundenorientierung im Laufe der Zusammenarbeit mit dem Anbieter.

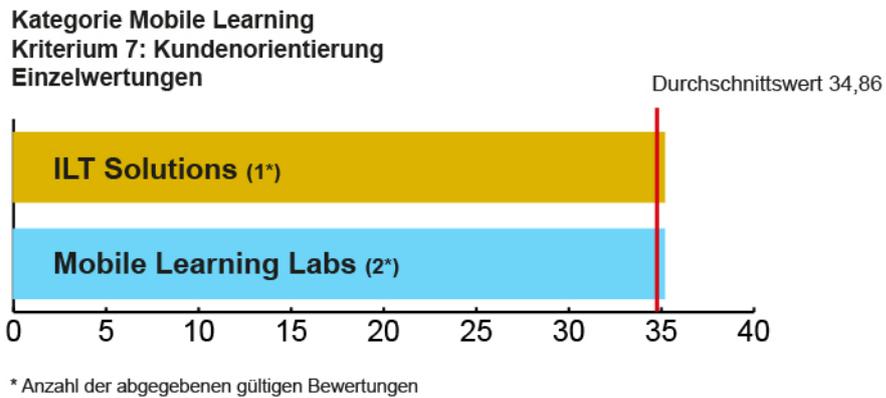
Fischer, Knoblauch & Co erhält für dieses Kriterium überdurchschnittliche 35,16 Punkte. Die inside-Unternehmensgruppe erreicht in der Kategorie Kundenorientierung 34,72 Punkte. Innovation mecom verbucht hier 34,54 Punkte. Dicht gefolgt von der INN-ovativ KG mit 34,45 Punkten.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums lag bei 34,86 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also maximal zwei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Kundenorientierung“:

ILT Solutions	35,16 Punkte
Mobile Learning Labs	35,16 Punkte

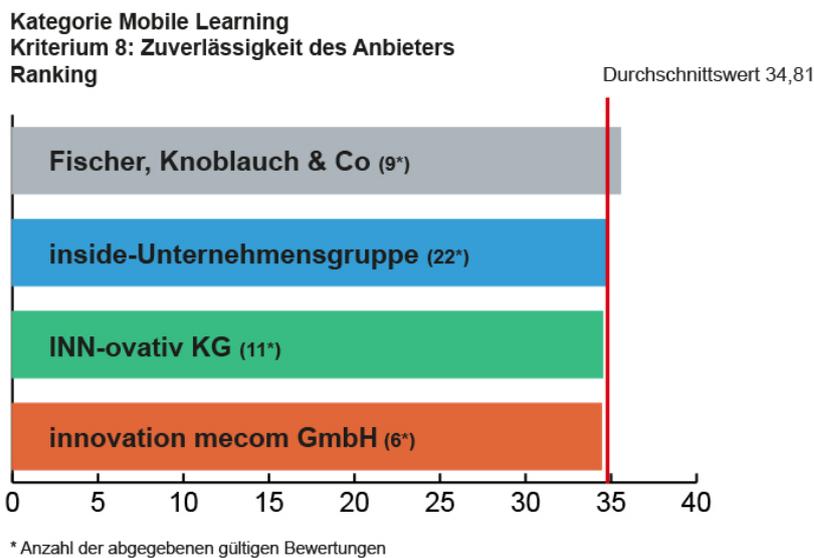


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 34,86 Punkten.

## Kriterium 8: Zuverlässigkeit des Anbieters

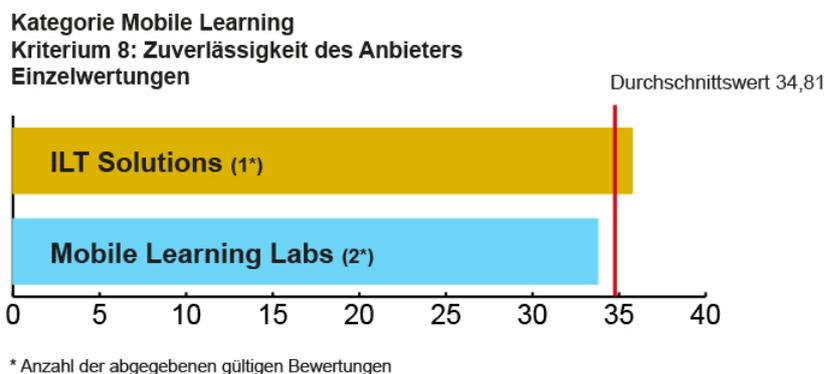
Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der individuellen Einschätzung der Integrität des Anbieters, nach der Einhaltung von Terminen ebenso wie nach der Einhaltung von Budgets. Auch die eingehaltene Qualität von Produkteigenschaften und Funktionalitäten galt es zu bewerten. Daneben findet auch die Zufriedenheit der Kunden mit dem Projektmanagement hier ihren Niederschlag.

Fischer, Knoblauch & Co erzielt in Sachen Zuverlässigkeit den Höchstwert von 35,54 Punkten. In diesem Kriterium liegt die inside-Unternehmensgruppe mit 34,86 Punkten knapp über dem Durchschnitt. Für die INN-ovativ KG ergeben sich 34,50 Punkte. Das Schlusslicht bildet die innovativ mecom GmbH mit 34,43 Punkten.



Die Anbieter mit Einzelnennung, also maximal zwei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Zuverlässigkeit des Anbieters“:

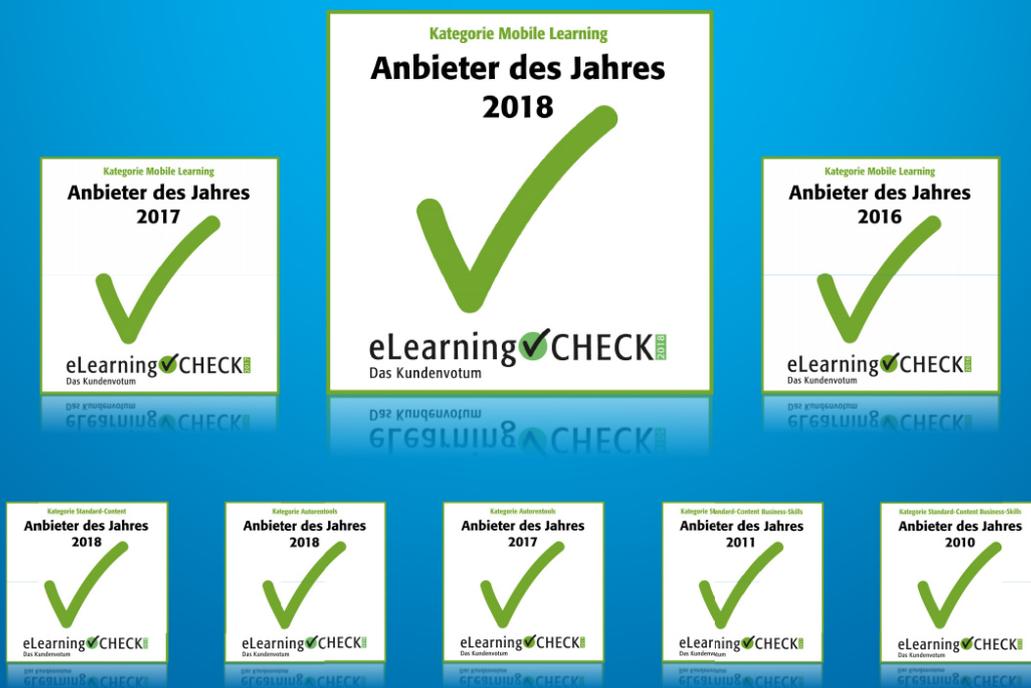
ILT Solutions	35,76 Punkte
Mobile Learning Labs	33,77 Punkte



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums lag bei 34,81 Punkten.

# VIELEN DANK

an unsere Kunden für die erneute  
**Titelverteidigung**  
in der Kategorie  
**Mobile Learning!**



**insider**

# WIR SAGEN DANKE!

Unsere Kunden haben unsere Arbeit zum **8. Mal** – und in diesem Jahr gleich dreifach – mit dieser Auszeichnung belohnt. Es freut uns besonders, dass wir nach 2016 und 2017 erneut in der Kategorie „Mobile Learning“ zum Anbieter des Jahres gewählt worden sind. Dies belegt die große Zufriedenheit unserer Kunden mit unseren zukunftsweisenden Lösungen.

Ihr Votum ist nicht nur Ansporn, sondern auch Grundlage für weitere Anstrengungen, den hohen Standard weiterhin zu halten und zu verbessern.



# WIR FREUEN UNS AUF SIE!

Kontaktieren Sie uns und erfahren Sie, warum uns unsere Kunden bereits zum 8. Mal zum Anbieter des Jahres gekürt haben!

Egal ob per Telefon, E-Mail oder bei einem persönlichen Treffen bei Ihnen oder bei uns in Aachen.

Wir würden uns freuen, auch Sie bald zu unseren Kunden zählen zu dürfen!

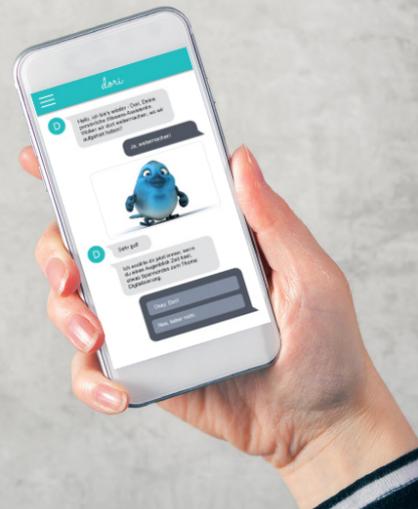
Auszug unserer Referenzen:

A1 Telekom Austria, Allianz, Alte Leipziger, ARAG, Audi, AXA, BMW, BURGERISTA, Coffee Fellows, Deka, Deloitte, Deutsche Bahn, ERGO, innogy, Generali, Gothaer, LSG Sky Chefs, LVM, Marché, RWE, Santander, Sparkasse, T-Mobile, Targobank, Vapiano, Vodafone, VW, wgv, Würth, Wüstenrot

info@inside-online.de | www.inside-online.de | T: 0241 182920 | Auf der Hüls 190, 52068 Aachen

**inside**

**Danke für die Wahl auf Platz 2  
in der Kategorie  
„Mobile Learning“!**



## Mobile Devices auf der Überholspur

Fischer, Knoblauch & Co. hat die Chance der hohen Flexibilität bei der Nutzung mobiler Endgeräte im Arbeitsalltag erkannt und hat deshalb erfolgreich Trainings für das Lernverhalten auf mobilen Endgeräten entwickelt. Ob in Form von Apps, eBooks, Learning Games oder Podcasts – die Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung sind rasant gewachsen.

Mit der Web Applikation „Dori“ hat FKC neben der Quiz App und den SmartCards eine weitere Möglichkeit geschaffen, die auf das Lernkonzept am Smartphone ausgerichtet ist. Ob iOS, Android, BlackBerry: Wir finden für Sie die passende mobile Lösung, nicht nur technisch, sondern vor allem methodisch-didaktisch. Denn Wirksamkeit und Akzeptanz durch die Lernenden sind entscheidende Erfolgskriterien. Unsere Stärke ist dabei die individuelle Wissens- und Informationsvermittlung.

## Wir über uns

Fischer, Knoblauch & Co. (FKC) ist Ihr Full Service Dienstleister für die Erstellung von individuellen, multilingualen E-Learnings mit drei Standorten – Frankfurt (Bad Homburg), Basel und dem Hauptsitz in München.

Gegründet 1996 von Guy Fischer und Thomas Knoblauch, ist FKC heute mit über zehn Millionen Lernenden in 1000 Projekten der größte Dienstleister in Sachen Individuelle E-Learning Entwicklung im deutschsprachigen Raum.



## WIR FREUEN UNS AUF SIE!

Gerne stellen wir Ihnen unsere neueste Entwicklung „Dori“ vor. Sprechen Sie uns an.



München: +49 89 958434-0 | Frankfurt: +49 6172 68096-0 | Basel: +41 (61) 273 44 66  
[www.fkc-online.com](http://www.fkc-online.com) | [info@fkc-online.com](mailto:info@fkc-online.com)

**Fischer, Knoblauch & Co.**

MEDIENPRODUKTIONSGESELLSCHAFT MBH

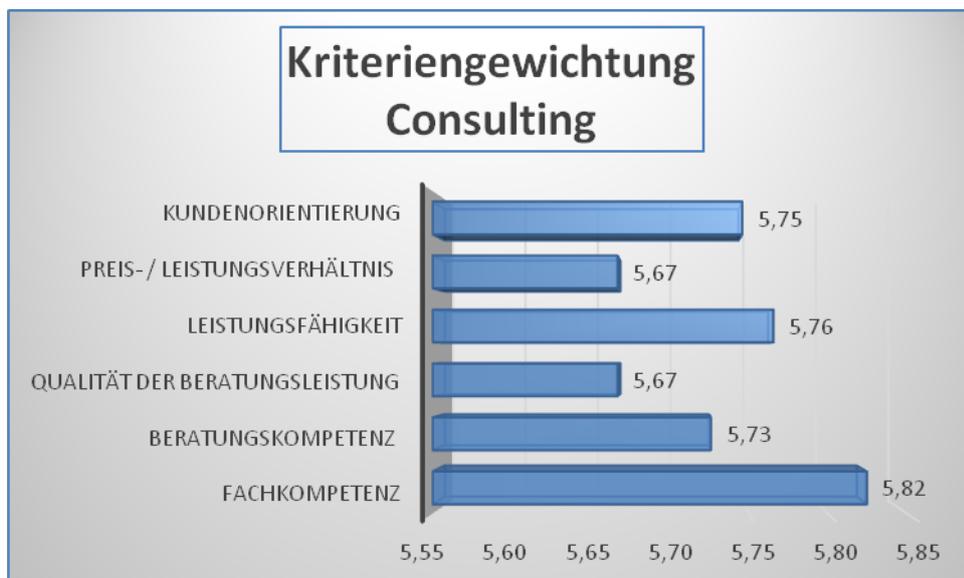
## 4.6 Ergebnisse: Consulting

Im eLearningCHECK 2018 geht die Kategorie „Consulting“ zum ersten Mal an den Start. Die zu beurteilenden Beratungsleistungen können sich dabei auf Tool-Beratung bei der Auswahl eines LMS, eines Autorentools, eines Performance-Support-Tools beziehen oder auf Didaktische Beratung (z.B. für Content, Blended Learning, Webinare, ...), auf Evaluationsberatung oder Learning Analytics, auf die Beratung zur Strategieentwicklung, auf Prozess-Beratung oder auf Beratung im Bereich Organisationsentwicklung und Change Management.

Für die Kategorie „Consulting“ wurden sechs Kriterien der Kundenzufriedenheit erhoben, die jeweils über drei bis zwölf Items operationalisiert wurden:

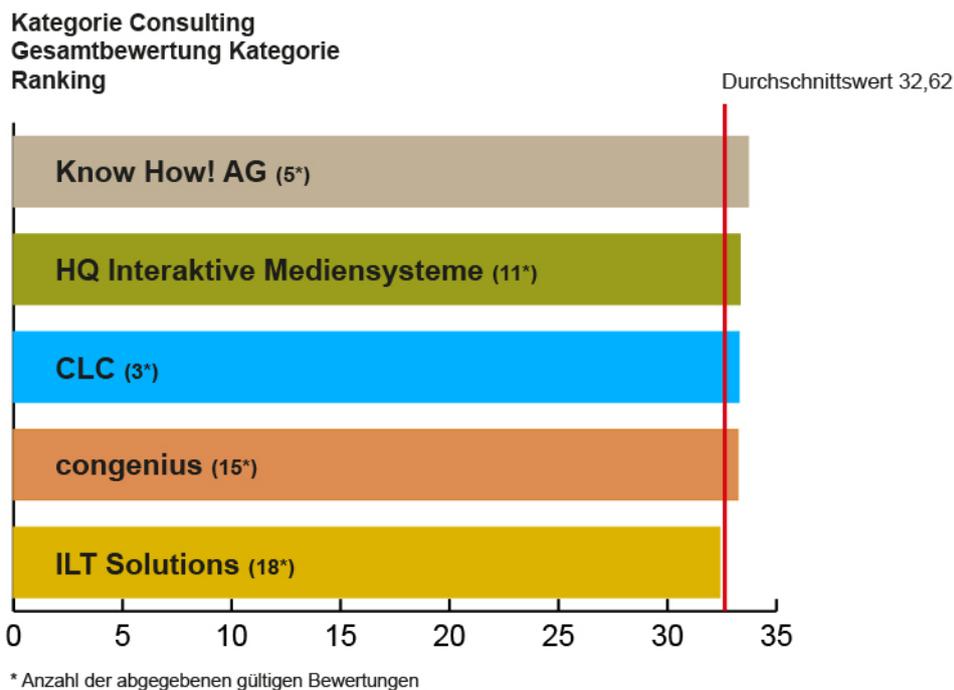
- Fachkompetenz
- Beratungskompetenz
- Qualität der Beratungsleistung
- Leistungsfähigkeit
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Kundenorientierung

Diese Kriterien erfuhren entsprechend den angegebenen Prioritäten der an der Online-Befragung teilnehmenden Kunden folgende Gewichtung:



Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als einer Bewertung in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=64 folgendes Ergebnis:

Erster Sieger in dieser Kategorie und damit Führender im Gesamtranking der Beurteilung aller Einzelkriterien ist die Know How! AG mit fünf gültigen Kundenvoten und einem Punktwert von 33,71. Die HQ Interaktive Mediensysteme folgt auf Platz zwei mit 33,33 Punkten aus elf Bewertungen. Die Corporate Learning & Change GmbH (CLC) erzielt einen Mittelwert aller Kriterien von 33,28 Punkten bei drei Kundenbewertungen und belegt damit Platz drei. congenius kann 15 Voten für sich in Anspruch nehmen, die zu einem Punktwert von 33,23 führen. Für die ILT Solutions stehen 18 Voten mit einem Punktwert von 32,40 zu Buche.

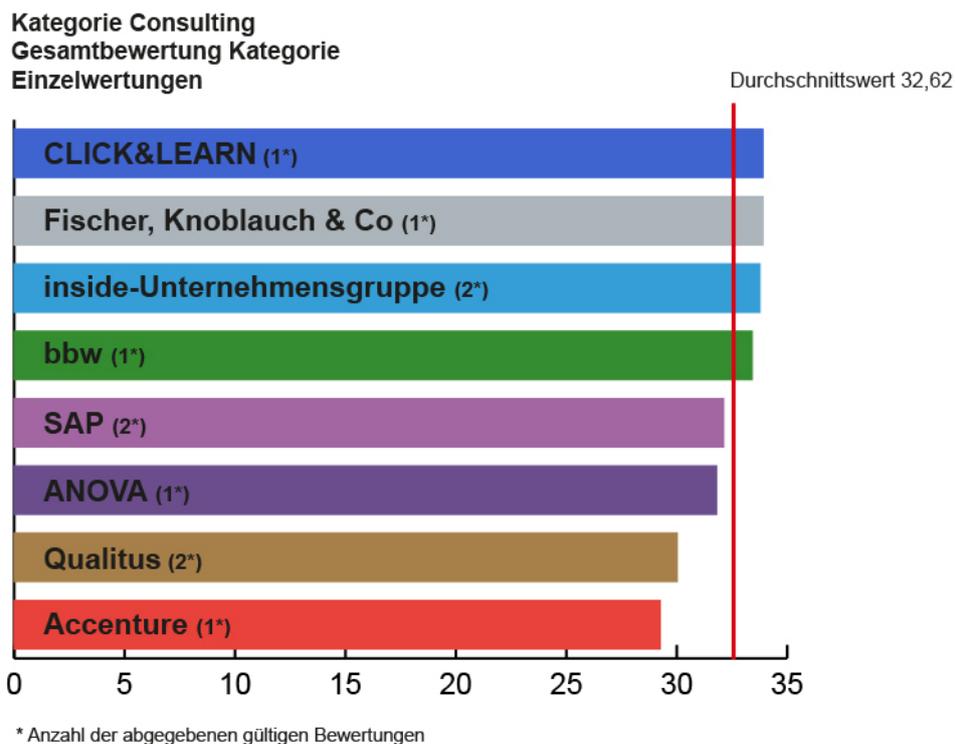


Der Gesamtdurchschnittswert aller Bewertungen in der Kategorie „Consulting“ wurde mit 32,62 Punkten ermittelt.

Für das Consulting folgender Anbieter wurden ein oder zwei Einzelwertungen verzeichnet, die zwar in den Durchschnittswert, nicht jedoch in das Ranking einfließen.

**Einzelwertungen können extreme Aussagen darstellen, die zwar eine Erfahrung mit dem Tool bzw. dem Anbieter - sowohl in positiver wie in negativer Hinsicht - wiedergeben, nicht jedoch zu einem repräsentativen Urteil führen können.**

Mit je einer gültigen Bewertung und 33,90 Punkten liegen CLICK&LEARN mit Fischer, Knoblauch & Co gemeinsam auf dem 1. Platz der sogenannten Independent-Liste. Die inside-Unternehmensgruppe folgt mit zwei Einzelbewertungen und 32,06 Punkten auf Rang drei. Gleichfalls einmal gültig bewertet wurde das Bildungswerk der Bayerischen Wirtschaft (bbw), was zu 33,41 Punkten führt. SAP erhält zwei Einzelbewertungen im Wert von 32,12 Punkten. Für ANOVA wurde in der Kategorie „Consulting“ eine gültige Bewertung mit 31,80 Punkte abgegeben. Ebenfalls ein Einzelvotum erhält die Qualitus GmbH in dieser Kategorie mit 30,02 Punkten. Accenture erhält aus einem Einzelvotum 29,25 Punkte.

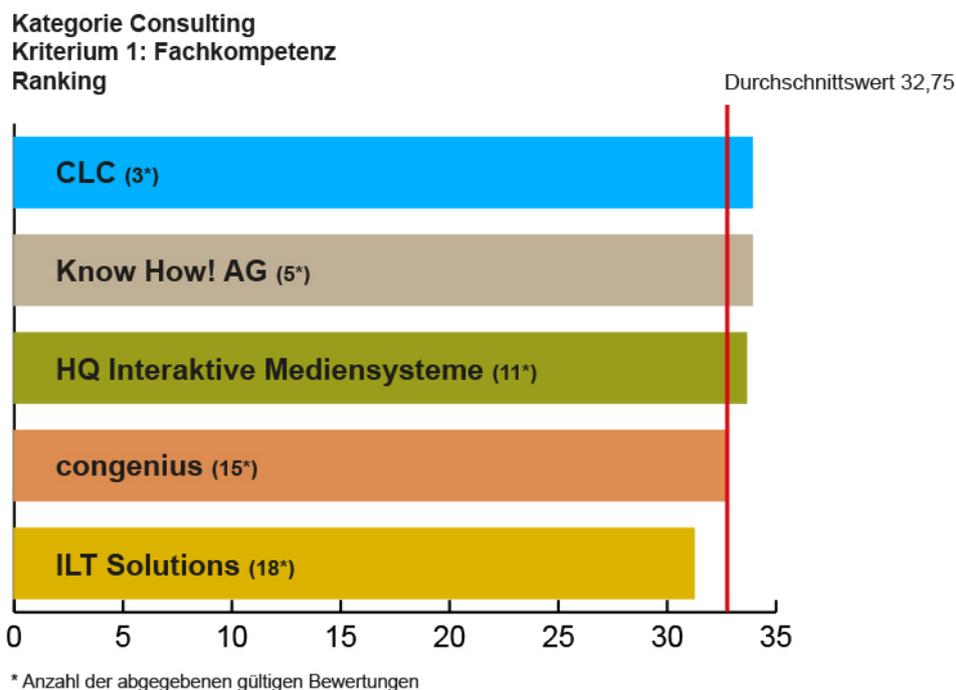


Der Gesamtdurchschnittswert aller Bewertungen in der Kategorie „Consulting“ liegt bei 32,62 Punkten.

## Kriterium 1: Fachkompetenz

Der eLearningCHECK 2018 fragte nach der Marktkenntnis des Anbieters, der Aktualität seines Fachwissens, nach hilfreichen Erfahrungen aus anderen Projekten – in Bezug auf die jeweilige Aufgabenstellung.

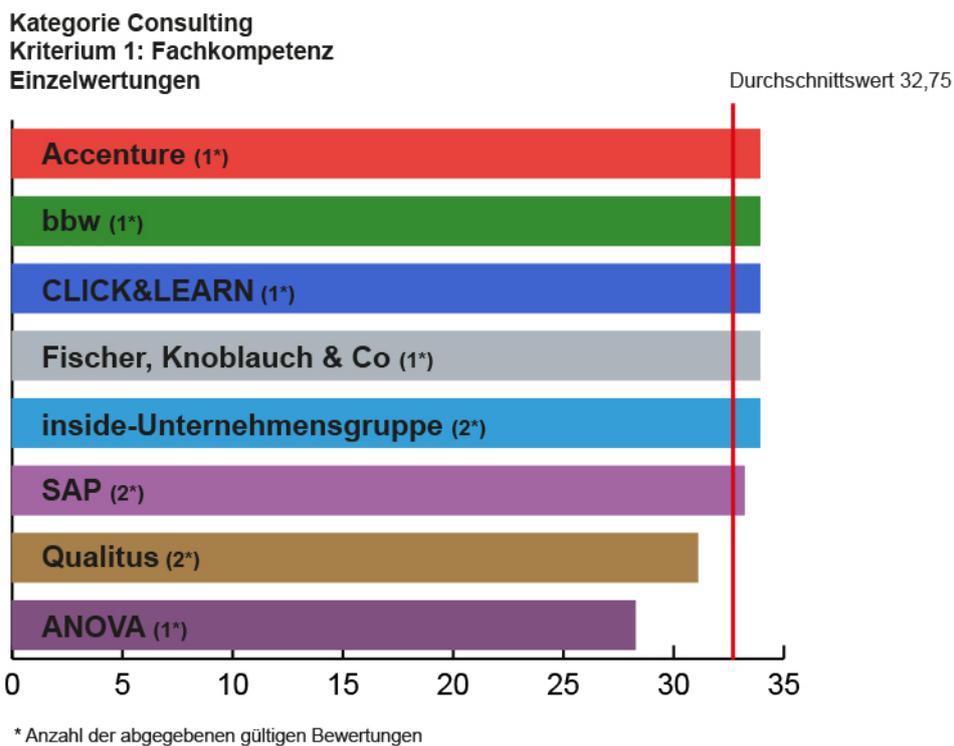
Für die „Fachkompetenz“ vergaben die bewertenden Kunden 33,90 Punkte sowohl an die Corporate Learning & Change GmbH (CLC) als auch an die Know How! AG. Knapp dahinter und damit Platz drei belegt in diesem Kriterium die HQ Interaktive Mediensysteme mit 33,64 Punkten. congenius erzielt 32,77 Punkte. Für die ILT Solutions wurden exakt 31,23 Punkte vergeben.



Der Durchschnittswert für die abgegebenen Voten liegt in diesem Kriterium bei 32,75 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also einem, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Fachkompetenz“:

Accenture	33,90 Punkte
bbw	33,90 Punkte
CLICK&LEARN	33,90 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	33,90 Punkte
Inside-Unternehmensgruppe	33,90 Punkte
SAP	33,19 Punkte
Qualitus	31,08 Punkte
ANOVA	28,25 Punkte



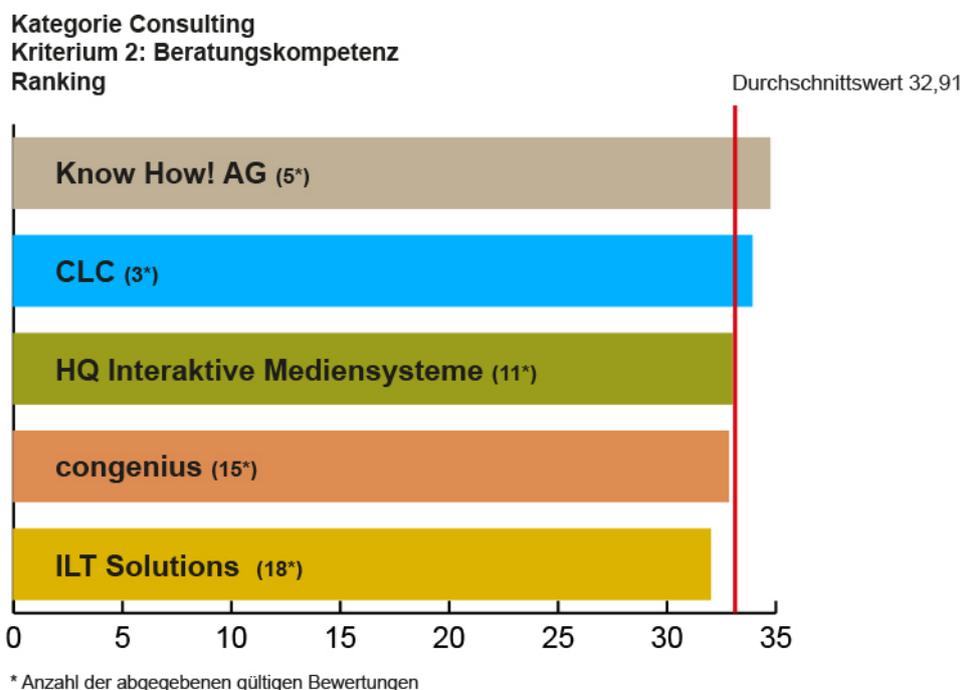
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 32,75 Punkten.

## Kriterium 2: Beratungskompetenz

Der eLearningCHECK 2018 berücksichtigt bei den Fragen zu diesem Kriterium Aspekte sowohl der Auftragsklärung als auch der Analysefähigkeit. Die Frage nach dem Verständnis der jeweiligen Branche spielte ebenso eine Rolle wie jene nach den speziellen Prozessen des zu beratenden Unternehmens.

Fragen nach den Kommunikationsfähigkeiten der BeraterInnen wurden gestellt, nach der Zufriedenheit mit den eingesetzten Formaten (Workshops, Arbeitsgruppen, World-Cafe, Websessions...) sowie nach der Empathie der BeraterInnen. Auch die Aufbereitung der Ergebnisse war relevant.

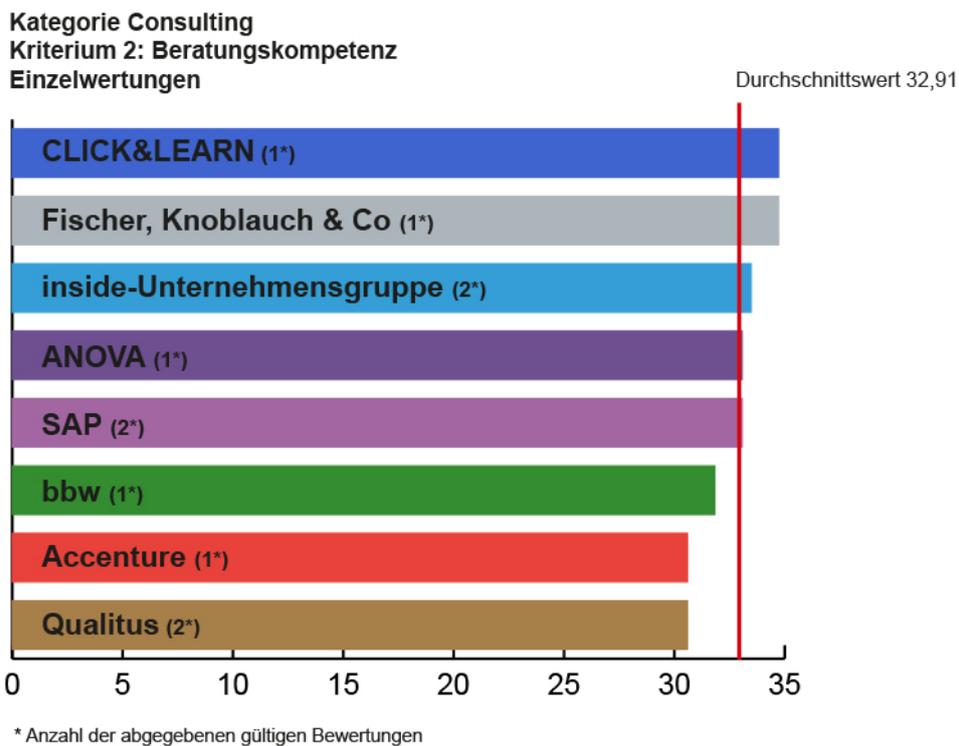
Hier setzt sich die Know How! AG mit 34,72 Punkten deutlich an die Spitze. Die CLC erreicht im Kriterium „Beratungskompetenz“ einen Wert von 33,90 Punkten. Mit 32,98 Punkten liegt die HQ Interaktive Mediensysteme auf Platz drei. congenius kann in diesem Kriterium 32,82 Punkte verbuchen. Der ILT Solutions geben die Kunden hier 31,99 Punkte.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 32,91 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also mit ein, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Anwenderunterstützung“:

CLICK&LEARN	34,72 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	34,72 Punkte
Inside-Unternehmensgruppe	33,48 Punkte
ANOVA	33,07 Punkte
SAP	33,07 Punkte
bbw	31,83 Punkte
Accenture	30,59 Punkte
Qualitus	30,59 Punkte

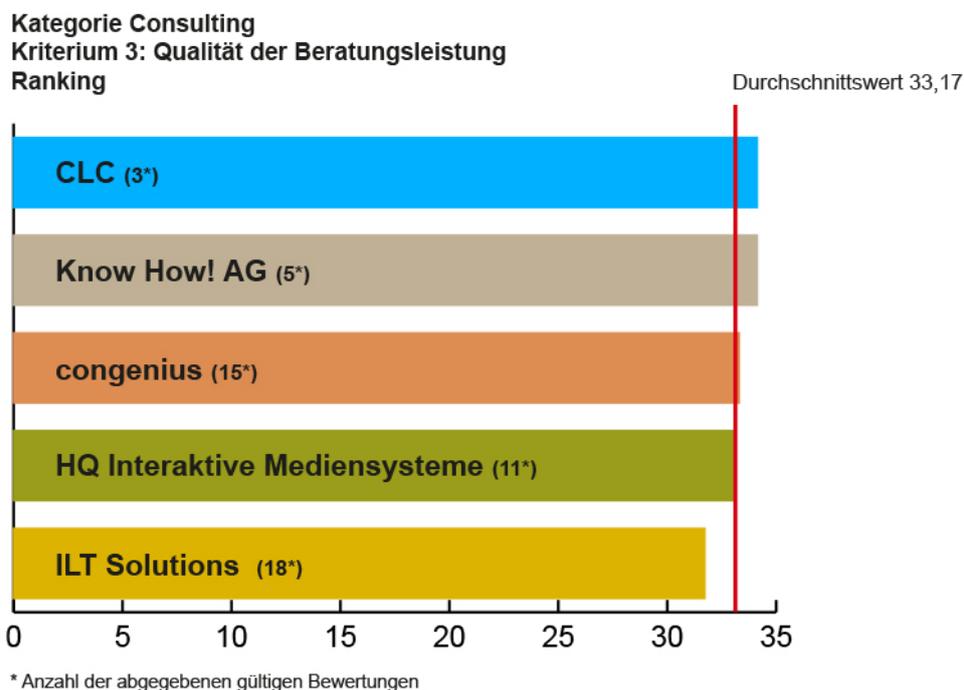


Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt bei 32,91 Punkten.

### Kriterium 3: Qualität der Beratungsleistung

Hier fragte der eLearningCHECK 2018 danach, wie sehr die Beratung geholfen habe, gesteckte Ziele zu erreichen. Neben Termin- und Budgettreue war auch die Frage nach der Erfolgsmessung durch den Anbieter ein relevantes Thema.

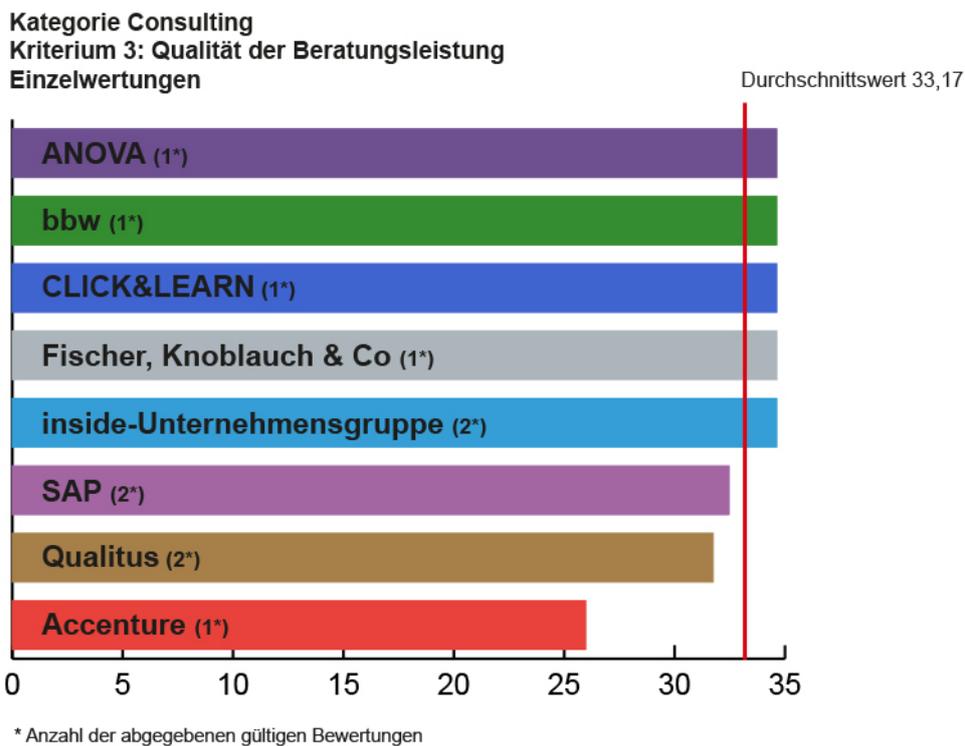
In diesem Kriterium liegen die Bewertungen für die Qualität der Beratungsleistung der Corporate Learning & Change GmbH (CLC) mit 34,14 Punkten gleichauf mit jenen für die Know How! AG. Deutlicher fällt der Abstand zu Platz drei aus, auf der congenius mit 33,31 Punkten liegt. Mit 33,12 Punkten folgt in engem Abstand die HQ Interaktive Mediensysteme. ILT Solutions bildet hier das Schlusslicht mit 31,73 Punkten.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 33,17 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also mit einem, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Qualität der Beratungsleistung“:

ANOVA	34,62 Punkte
bbw	34,62 Punkte
CLICK&LEARN	34,62 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	34,62 Punkte
inside-Unternehmensgruppe	34,62 Punkte
SAP	32,46 Punkte
Qualitus	31,74 Punkte
Accenture	25,97 Punkte

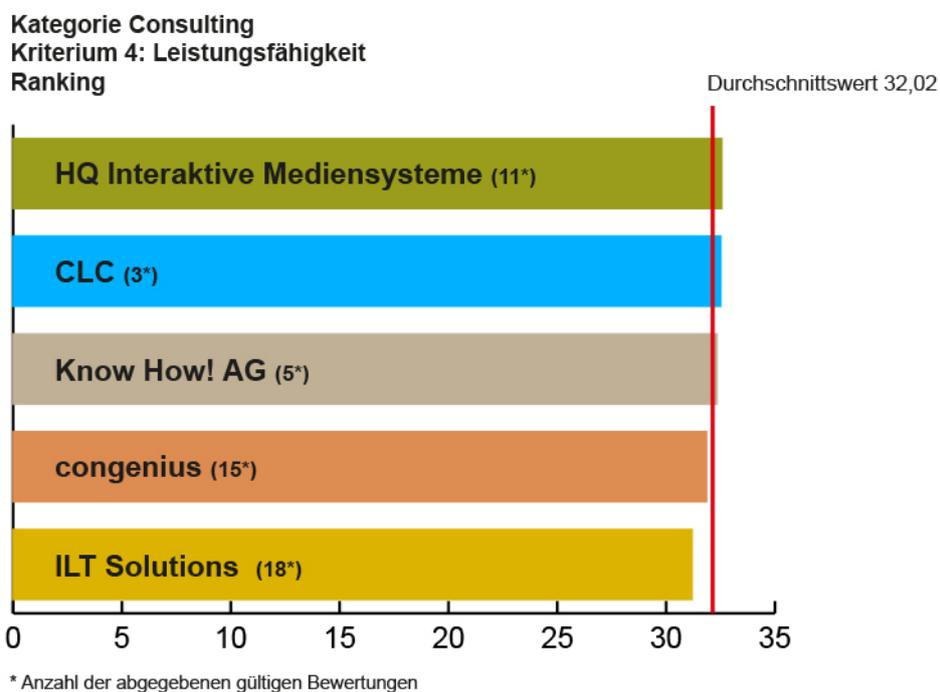


Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 33,17 Punkten.

## Kriterium 4: Leistungsfähigkeit

Der eLearningCHECK 2018 fragte: „Wie zufrieden sind Sie mit der Ressourcenausstattung des Anbieters?“ Gefolgt von der Frage nach dem Leistungsspektrum und der Beratungskompetenz in der Presales-Phase. Außerdem floss in dieses Kriterium die Frage nach der Qualität des Angebots ein.

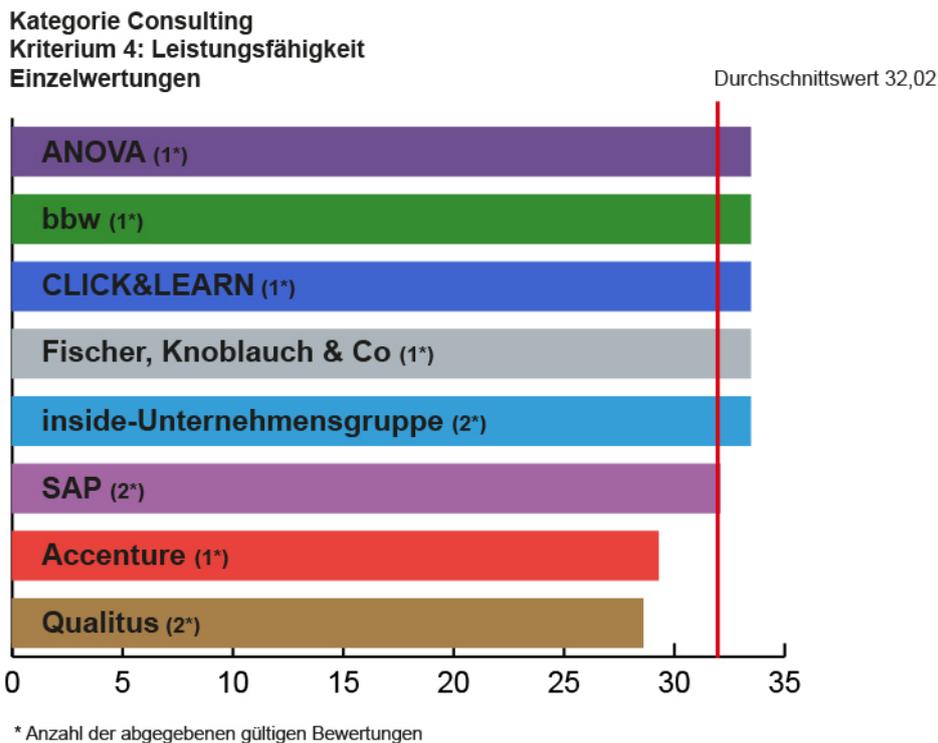
In diesem Einzelkriterium führt die HQ Interaktive Mediensysteme mit fünf Hundertstel Vorsprung und einem Wert von 32,56 Punkten. Die CLC folgt auf Platz zwei und erzielt in Bezug auf ihre Leistungsfähigkeit 32,51 Punkte. Die Know How! AG folgt – auch nur einen Wimpernschlag dahinter - mit einem Wert von 32,33 Zählern. Für congenius stehen 31,86 Punkte zu Buche. ILT Solutions muss sich in der Frage der Leistungsfähigkeit mit einem Punktwert von 31,20 begnügen.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 32,02 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also einem, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erhielten im Kriterium „Kundenspezifische Anpassungen“ folgende Bewertungen:

ANOVA	33,44 Punkte
bbw	33,44 Punkte
CLICK&LEARN	33,44 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	33,44 Punkte
inside-Unternehmensgruppe	33,44 Punkte
SAP	32,05 Punkte
Accenture	29,26 Punkte
Qualitus	28,57 Punkte

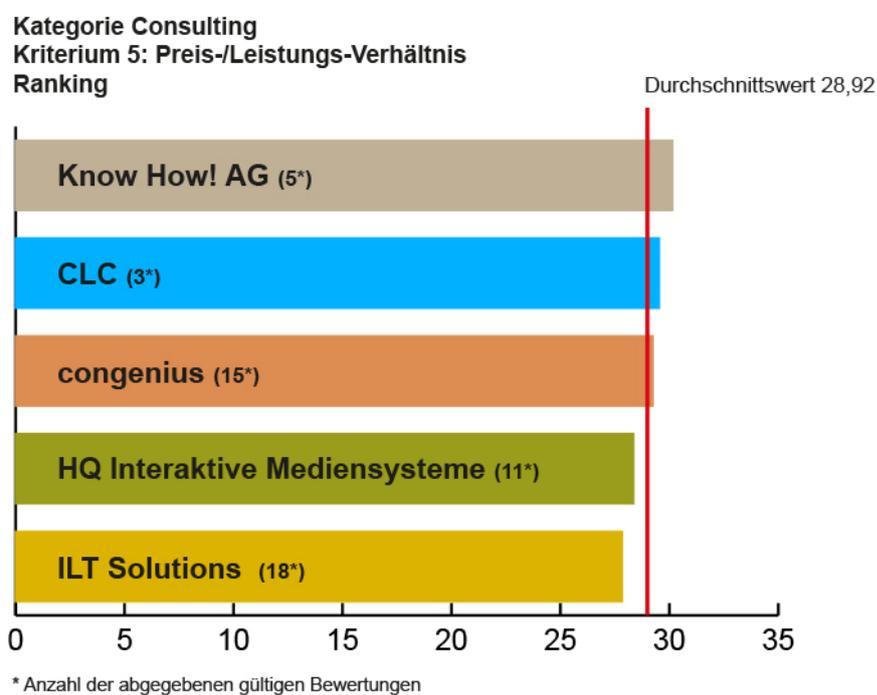


Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 32,02 Punkten.

## Kriterium 5: Preis-/Leistungs-Verhältnis

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2018 anhand der Frage als wie angemessen die Tagessätze für die Berater / Assistenten / Analysten empfunden wurden. Auch die Einschätzung der benötigten Zeit sowie der Einsatz zusätzlicher Ressourcen wurden abgefragt. Zusätzliche Leistungsbausteine wurden gleichfalls berücksichtigt.

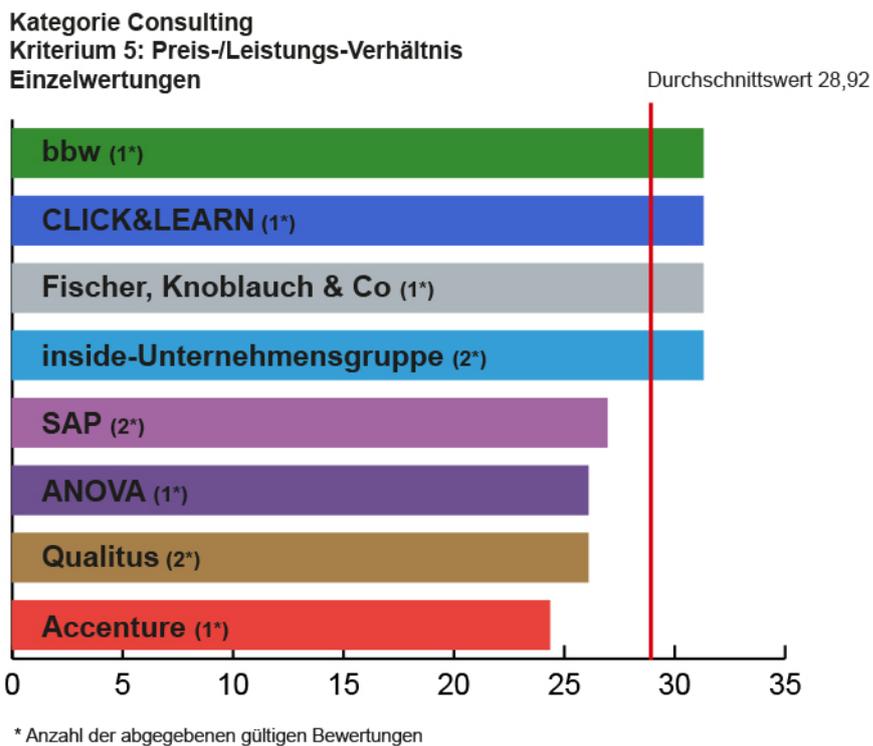
Für dieses Kriterium erhält die Know How! AG deutlich den Höchstwert von 30,15 Punkten. Mit 29,54 Punkten folgt die Corporate Learning & Change GmbH (CLC). congenius liegt mit einer Wertung von 29,25 Punkten noch über dem Durchschnitt. Für die HQ Interaktive Mediensysteme wurden in diesem Kriterium 28,36 Punkte vergeben. Die ILT Solutions beschließt das Ranking mit 27,84 Punkten.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 28,92 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also einem, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Preis-/Leistungs-Verhältnis“:

bbw	31,28 Punkte
CLICK&LEARN	31,28 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	31,28 Punkte
Inside-Unternehmensgruppe	31,28 Punkte
SAP	26,93 Punkte
ANOVA	26,07 Punkte
Qualitus	26,07 Punkte
Accenture	24,33 Punkte

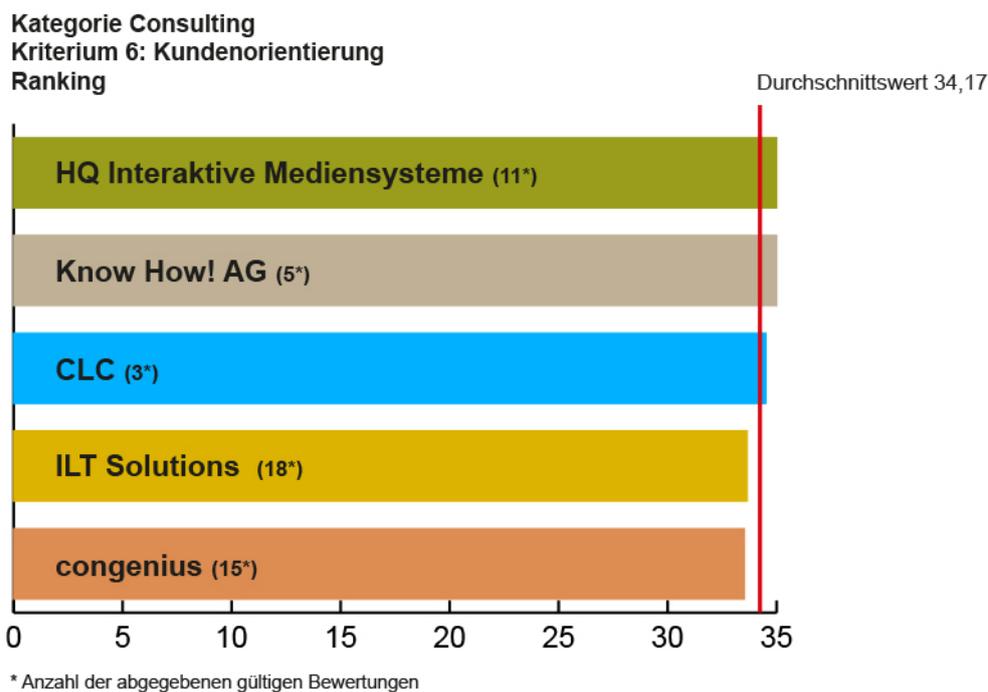


Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 28,92 Punkten.

## Kriterium 6: Kundenorientierung

Kernfrage bei diesem Kriterium war: „Wie zufrieden sind Sie mit der Flexibilität bei der Umsetzung spezieller Kundenwünsche?“ Darüber hinaus fragte der eLearningCHECK 2018 nach Integrität und Freundlichkeit des Personals. Die generelle Entwicklung der Leistungsfähigkeit des Anbieters über die Zeit der Zusammenarbeit rundeten das Bild ab.

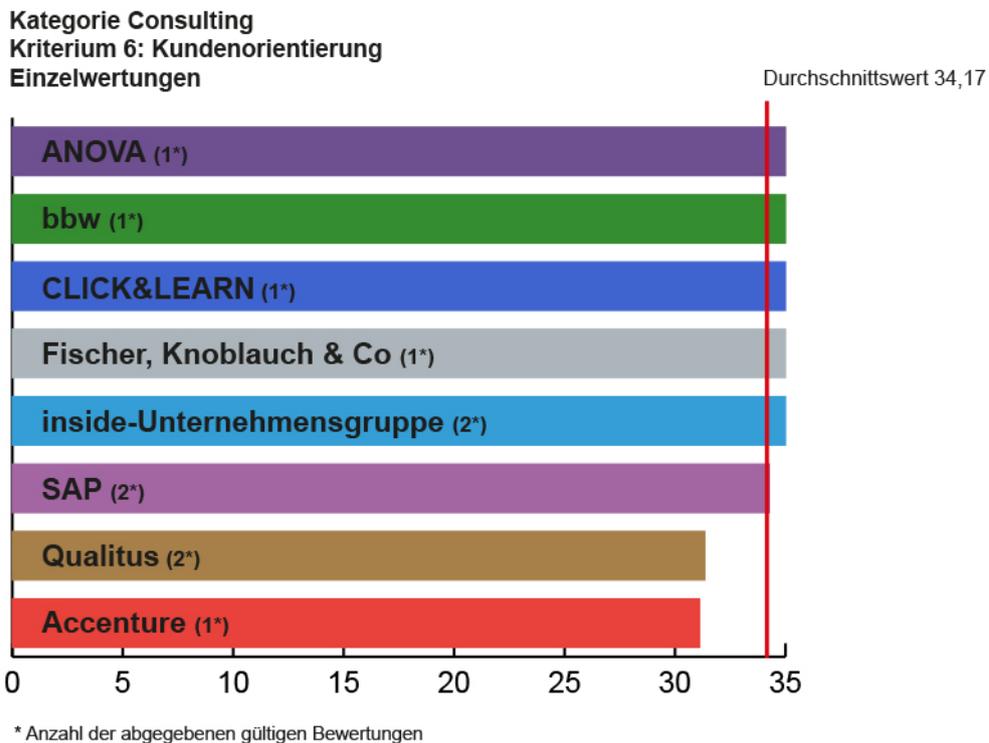
Im Kriterium „Kundenorientierung“ bilden die HQ Interaktive Mediensysteme und die Know How! AG gemeinsam die Spitze des Rankings mit jeweils exakt 35,00 Punkten. CLC erreicht hier Platz drei mit 34,51 Punkten. Mit 33,65 Punkten setzt sich die ILT Solutions knapp vor congenius, für die in diesem Kriterium 33,52 Punkte zu verzeichnen sind.



Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt bei 34,17 Punkten.

Die Anbieter mit Einzelnennung, also mit bis zu drei abgegebenen gültigen Voten, erzielten im Kriterium „Service-Qualität“:

ANOVA	35,00 Punkte
bbw	35,00 Punkte
CLICK&LEARN	35,00 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	35,00 Punkte
Inside-Unternehmensgruppe	35,00 Punkte
SAP	34,27 Punkte
Qualitus	31,35 Punkte
Accenture	31,11 Punkte



Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt bei 34,17 Punkten.

**WE**

**ENABLE**

**PEOPLE**

**IST FÜR UNS MEHR ALS NUR EIN MOTTO!**



**Know How** 

# „WE ENABLE PEOPLE“ IST FÜR UNS MEHR ALS NUR EIN MOTTO!



Qualifizierung ist eine anspruchsvolle Aufgabe und Enabling ein Change-Projekt, das neben vielen Ressourcen auch Fingerspitzengefühl benötigt. Daher verstehen wir es als unseren Auftrag, nicht ausschließlich das passende Lernmaterial zur Verfügung zu stellen, sondern Sie als erfahrener Partner in allen Projektphasen zu begleiten. Gemeinsam mit Ihnen bestimmen wir die Zielgruppen und deren Lernbedarf, erstellen ein Konzept und planen das Projekt, das wir anschließend in enger Zusammenarbeit mit Ihnen durchführen. Unsere ganzheitliche Sichtweise legt dabei einen besonderen Fokus auf das Lernen in allen Bedarfsmomenten, um jeden einzelnen Mitarbeiter abzuholen und bestmöglich zu fördern.

Mit einem breiten Methodenspektrum und unserem Dreiklang aus Sensibilisieren, Lernen und Performance Support unterstützen wir Sie kontinuierlich und stehen Ihnen beratend zur Seite – und das seit über 25 Jahren. Dass wir damit richtig liegen, zeigen uns nicht nur zahlreiche erfolgreiche Projekte, sondern jede einzelne Stimme unserer zufriedenen Kunden, die uns zum Anbieter des Jahres 2018 in der Kategorie „Consulting“ gewählt haben.

**Wir möchten uns dafür herzlich bedanken und freuen uns, Sie weiterhin tatkräftig zu unterstützen!**



## 5. Galerie der bisherigen Preisträger

### 2010

Kategorie: LMS	VIWIS GmbH
Kategorie: Autorentools	datango
Kategorie: Standard-Content Business Skills	inside-Unternehmensgruppe
Kategorie: Standard-Content IT	Know How! AG
Kategorie: Individuelle Content-Produktion	Know How! AG

### 2011

Kategorie: LMS (kommerziell)	Cornerstone onDemand
Kategorie: LMS (Open Source)	metaVentis GmbH
Kategorie: Autorentools	birgin GmbH
Kategorie: Standard-Content Business Skills	inside-Unternehmensgruppe
Kategorie: Standard-Content IT	Know How! AG
Kategorie: Individuelle Content-Produktion	HQ Interaktive Mediensysteme

### 2012

Kategorie: LMS (kommerziell)	CKCLICK&LEARN
Kategorie: LMS (Open Source)	OLAT
Kategorie: Autorentools	birgin GmbH
Kategorie: Standard-Content	SoGeht's
Kategorie: Individuelle Content-Produktion	CKCLICK&LEARN

### 2013

Kategorie: LMS (kommerziell)	CKCLICK&LEARN
Kategorie: LMS (Open Source)	Qualitus GmbH
Kategorie: Autorentools	Link&Link
Kategorie: Standard-Content	Know How! AG
Kategorie: Individuelle Content-Produktion	Webducation

### 2014

Kategorie: LMS	CKCLICK&LEARN
Kategorie: Autorentools	CBTL
Kategorie: Standard-Content	SoGeht's
Kategorie: Individuelle Content-Produktion	CKCLICK&LEARN
Kategorie: Mobile	(kein Preisträger)

## 2015

Kategorie: LMS	frentix GmbH
Kategorie: Autorentools	birgin GmbH
Kategorie: Standard-Content	SoGeht's
Kategorie: Individuelle Content-Produktion	HQ Interaktive Mediensysteme
Kategorie: Mobile	innovation mecom GmbH

## 2016

Kategorie: LMS	CLICK&LEARN
Kategorie: Autorentools	Link & Link
Kategorie: Standard-Content	ILT Solutions
Kategorie: Individuelle Content-Produktion	HQ Interaktive Mediensysteme
Kategorie: Mobile	inside-Unternehmensgruppe

## 2017

Kategorie: LMS	frentix GmbH
Kategorie: Autorentools	inside-Unternehmensgruppe
Kategorie: Standard-Content	SoGeht's
Kategorie: Individuelle Content-Produktion	Fischer, Knoblauch & Co
Kategorie: Mobile	inside-Unternehmensgruppe

## 2018

Kategorie: LMS	frentix GmbH
Kategorie: Autorentools	inside-Unternehmensgruppe
Kategorie: Standard-Content	inside-Unternehmensgruppe
Kategorie: Individuelle Content-Produktion	Fischer, Knoblauch & Co
Kategorie: Mobile	inside-Unternehmensgruppe
Kategorie: Consulting	Know How! AG

## 6. Die Initiatoren des eLearningCHECKs 2018



Obwohl der deutschsprachige eLearning-Markt von seiner Größe her eher ein Nischendasein führt, gilt er als intransparent. So schrieb sich CHECK.point eLearning als erster Brancheninformationsdienst zum Thema bei seiner Gründung 2004 auf die Fahnen, diesem Zustand Abhilfe zu schaffen.

Als B2B-Online-Service entstand das deutsche Portal mit dem einzigen Newsletter, der zu festgesetzten Terminen erscheint. Die für den Leser kostenlosen, journalistisch aufbereiteten Inhalte finanzieren sich durch Werbeeinnahmen und Sponsoring.

Bereits ein Jahr nach Erscheinen expandierte CHECK.point eLearning in den europäischen Raum. Unter [www.checkpoint-elearning.com](http://www.checkpoint-elearning.com) trägt eine eigenständige Redaktion englischsprachige Nachrichten aus Europa und aller Welt zum Thema eLearning zusammen.

Daneben führte CHECK.point eLearning Marktübersichten zu Teilmärkten wie Rapid eLearning, Virtuelle Klassenzimmer, Second Life für die Bildung, Web 2.0, Serious Games oder den Fremdsprachenmarkt ein.

Der **eLearningCHECK** kann als weiterer Meilenstein in Sachen Transparenz gelten. Den eLearning-Kunden ein Forum und gleichzeitig eine Orientierungshilfe an die Hand zu geben, soll ein dauerhafter Ansatz der Arbeit von CHECK.point eLearning sein.

[www.checkpoint-elearning.de](http://www.checkpoint-elearning.de)  
[www.checkpoint-elearning.com](http://www.checkpoint-elearning.com)

# salespotential

## Beratung und Vertriebsentwicklung

Die salespotential GmbH berät und unterstützt Unternehmen bei der Konzeption und Umsetzung von eLearning-Projekten und Blended-Learning-Konzepten.

Über 10 Jahre Praxiserfahrung in der Entwicklung von eLearning-Konzepten gewährleisten die optimale und zielführende Realisierung der Maßnahmen.

Strategie-Workshops - Konzeptentwicklung – Projektmanagement – Anbieter-Auswahl – Qualitätssicherung – Kommunikationskonzepte – Akzeptanzmanagement - sie bilden die Pfeiler unseres eLearning-Beratungsangebots. Im Fokus stehen dabei immer die Erreichung der Kundenziele sowie die optimale Unterstützung der Anwender.

In unserer Vertriebsberatung stehen Kundenorientierung und Kundenbindung im Mittelpunkt der Strategien und Konzepte, die wir für unsere Kunden entwickeln.

Die Entwicklung und Durchführung der Kundenzufriedenheitsbefragung „eLearning-CHECK“ bündelt beide Beratungskompetenzen.

Das Ziel dieser Studie ist es, den eLearning-Entscheidern in Unternehmen mehr Transparenz in die Leistungsfähigkeit der eLearning-Branche zu bringen. Die Anbieter von eLearning-Lösungen erhalten durch diese Kundenzufriedenheits-befragung eine neutrale Analyse ihrer aktuellen Positionierung in der Kundenwahrnehmung und dadurch wertvolle Informationen zur Verbesserung Ihres Leistungsportfolios.

Kontakt:

salespotential GmbH

Geschäftsführer Jörg Ploski

Angelstraße 40

75391 Gechingen

Tel.: 07056 926900

Fax: 07056 965222

E-Mail: [info@salespotential.de](mailto:info@salespotential.de)

[www.salespotential.de](http://www.salespotential.de)



## Profil studiumdigitale - zentrale eLearning-Einrichtung der Goethe-Universität Frankfurt

**studiumdigitale** ist die zentrale eLearning-Einrichtung der Goethe-Universität Frankfurt und baut auf einem erfolgreichen Organisationsentwicklungsprozess zur hochschulweiten Umsetzung von eLearning auf. **studiumdigitale** bietet innovative Ansätze zur Verbesserung der Lehre mit Hilfe Neuer Medien innerhalb und außerhalb der Universität an. Mediendidaktik, Evaluation, Medienproduktion und Medientechnik bilden die Arbeitsschwerpunkte von **studiumdigitale**. Dabei steht, neben der didaktisch-technologischen Ausrichtung, die Vereinbarkeit von Forschung und wirtschaftlichem Handeln an zentraler Stelle.

Das Team bietet für hochschulinterne und externe Kunden Beratung und Konzeptentwicklung entlang des **megadigitale**-AKUE-Prozesses an. Neben den Beratungsinstrumenten steht ein breites Qualifikations- und Coachingangebot für den nachhaltigen Kompetenzaufbau auf Kundenseite zur Verfügung. Zur Qualitätssicherung gehören integrative Evaluationsansätze in jeder Prozessphase der Entwicklung sowie Konzeption und Einsatz von Befragungsinstrumenten. In der Medienproduktion orientiert sich das Team an einem ‚Lean Media Production‘ Prozess mit skalierbaren Leistungen, so dass für Kunden der Prozess stets transparent bleibt. Für besondere Anforderungen erfolgen im Bereich Medientechnik die Entwicklung und Implementierung kundenspezifischer Lösungen oder der Einsatz eigener Tools sowie marktüblicher Standardtechnologien.

### Kontakt

Goethe-Universität Frankfurt

**studiumdigitale**

Claudia Bremer (Geschäftsführung), Prof. Dr. Detlef Krömker (Vorstand)

Senckenberganlage 31

60325 Frankfurt am Main

Tel.: 069 – 798 23690 oder 069 – 798 24609

[info@studiumdigitale.uni-frankfurt.de](mailto:info@studiumdigitale.uni-frankfurt.de)

[www.studiumdigitale.uni-frankfurt.de](http://www.studiumdigitale.uni-frankfurt.de)

# managerSeminare

DAS WEITERBILDUNGSMAGAZIN

managerSeminare ist das auflagenstärkste Weiterbildungsmagazin im deutschsprachigen Raum. Mit praxisnaher und aktueller Information bietet es zwölf Mal im Jahr neue Impulse für die Weiterbildung von Unternehmern, Selbstständigen und Führungskräften. Kompetente Fachautoren vermitteln Einblicke in die wichtigsten Management- und Weiterbildungsbereiche und decken zukünftige Entwicklungen auf. Ein umfangreicher Seminarkalender informiert über das vielfältige Weiterbildungsangebot für Mitarbeiter und Führungskräfte.

[www.managerseminare.de](http://www.managerseminare.de)

[www.seminarmarkt.de](http://www.seminarmarkt.de)

[www.trainerbuch.de](http://www.trainerbuch.de)

[www.trainerlink.de](http://www.trainerlink.de)