



## Inhaltsverzeichnis

|   |       |     |
|---|-------|-----|
| 1. Die Idee eines Kundenvotums              | Seite | 3   |
| 2. Vorgehensweise & Beteiligung             | Seite | 5   |
| 2.1 Auswertungskriterien & Stimmgewichtung  | Seite | 8   |
| 2.2 Teilnehmende Unternehmen                | Seite | 9   |
| 3. Ergebnistrends                           | Seite | 15  |
| 4. Detailergebnisse in fünf Kategorien:     |       |     |
| 4.1 Learning-Management-Systeme             | Seite | 18  |
| Der Kategorie-Sieger CLICK&LEARN            | Seite | 30  |
| 4.2 Autorentools                            | Seite | 32  |
| Der Kategorie-Sieger CBTL                   | Seite | 51  |
| 4.3 Individuelle Content-Produktion         | Seite | 53  |
| Der Kategorie-Sieger CLICK&LEARN            | Seite | 72  |
| 4.5 Standard Content                        | Seite | 74  |
| 4.5 Mobile Learning                         | Seite | 91  |
| 5. Die Initiatoren des eLearningCHECKs 2014 | Seite | 101 |

# 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 „unzureichend“, „zufriedenstellend“ oder „begeisternd“ 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 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 deutlich 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.

Es liegt in Zeiten von Web 2.0, nutzergeneriertem Content und dem sich täglich verbreiternden Einsatz von Bewertungsportalen 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 fünften Kundenzufriedenheitserhebung. Was als „Experiment“ in der ersten Form des eLearningCHECKs im Jahre 2010 begann hat sich durch die steigende Anzahl von Teilnehmern sowie durch die deutlich gestiegene Wahrnehmung in der Branche etabliert. Diese nun zum fünften Mal in Folge durchgeführte Erhebung kann als hilfreiches und wirkungsvolles Instrument zur Bewertung der Kundenzufriedenheit in der eLearning-Branche gelten.

Gegenüber der ersten Kundenzufriedenheitsbefragung 2010 hatte der eLearningCHECK 2014 wieder deutliche Zuwachsraten bei der Anzahl der abgegebenen Bewertungen und der teilnehmenden Unternehmen erzielt. Mit 188 teilnehmenden Unternehmen beim eLearningCHECK 2014 wurde der Wert von 2013 übertroffen (2013: 158 Unternehmen, 2012: 185 Unternehmen, 2011: 172 Unternehmen, 2010: 154 Unternehmen). So dokumentiert der eLearningCHECK 2014 auf stabilem Niveau die Kundenmeinung aus namhaften Unternehmen verschiedenster Branchen.

Die diesjährigen Ergebnisse basieren auf 216 gültigen Bewertungen, bei denen sich erstmals mit 129 Bewertungen im Content-Bereich und 87 Bewertungen für die technikbasierten Kategorien das Gewicht zugunsten der Inhalte verschoben hat.

### **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 2014 bietet in seiner fünften 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, wird realisieren, dass in allen Kategorien bisher kein Anbieter länger als zwei Jahre in Folge in einer Einzelkategorie die Auszeichnung durch seine Kunden erringen konnte. Denn vielfältige Aspekte, Markt- und Nachfrageveränderungen spielen hierbei ebenso eine Rolle wie die Weiterentwicklung von Produkten oder das Gelingen neuer Projekte. So bleibt der eLearningCHECK auch künftig ein aktuelles Barometer der gelungenen Kundenbeziehung.

## 2. Vorgehensweise

Der eLearningCHECK 2014 stand als Online-Befragung gut zweieinhalb Monate auf dem Portal von CHECK.point eLearning und auf den Webseiten des Medienpartners ManagerSeminare 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 - wie auch 2013 - geringfügige Veränderungen am eLearningCHECK 2014 vorgenommen.

2011 wurden einigen Anpassungen der Befragung für eine bessere Usability eingeführt sowie die Teilung der Kategorie Learning Management Systeme in die Unterkategorien kommerzieller Systeme und Open Source. Diese Unterscheidung hebt der eLearningCHECK 2014 wieder auf, da angesichts insgesamt rückläufiger Technik-Bewertungs-Teilnahme die Kategorie Open Source bereits 2013 nur noch geringe Aussagekraft aufwies.

Darüber hinaus gab es 2014 zwei weitere maßgebliche Änderungen:

- Die Kategorie „Mobile Learning“ ging erstmals an den Start. Offensichtlich reichen die bisherigen Praxiserfahrungen jedoch noch nicht so weit, dass die Bewertungen ein solides Bild ergeben. Daher wird in dieser Kategorie im Jahr 2014 noch kein „Anbieter des Jahres“ gekürt. Wir freuen uns 2015 auf eine breitere Datenbasis in dieser Kategorie.
- In die Gesamtwertung einer Kategorie gehen nur solche Unternehmen ein, die von mindestens 4 Kunden gültig bewertet wurden.

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 2015 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

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).

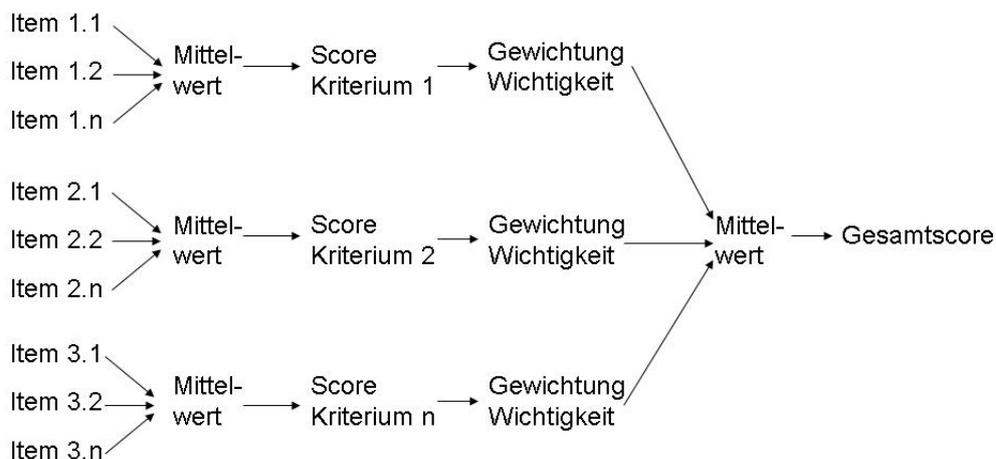


Abb. 1: Schema zur Bildung eines Gesamtbewertungsscores „Kundenzufriedenheit“

Die Gewichtung zur Bildung des Gesamtwertes „Kundenzufriedenheit“ erfolgte auf Grundlage der mittleren, von den Kunden angegebenen Wichtigkeit der Kriterien des Online-Fragebogens.

Insgesamt wurden 216 Einzelbewertungen in 5 Kategorien aus 188 Betrieben abgegeben. Da eine Reihe von Anbietern in den verschiedenen Kategorien nur ein, zwei oder drei 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.

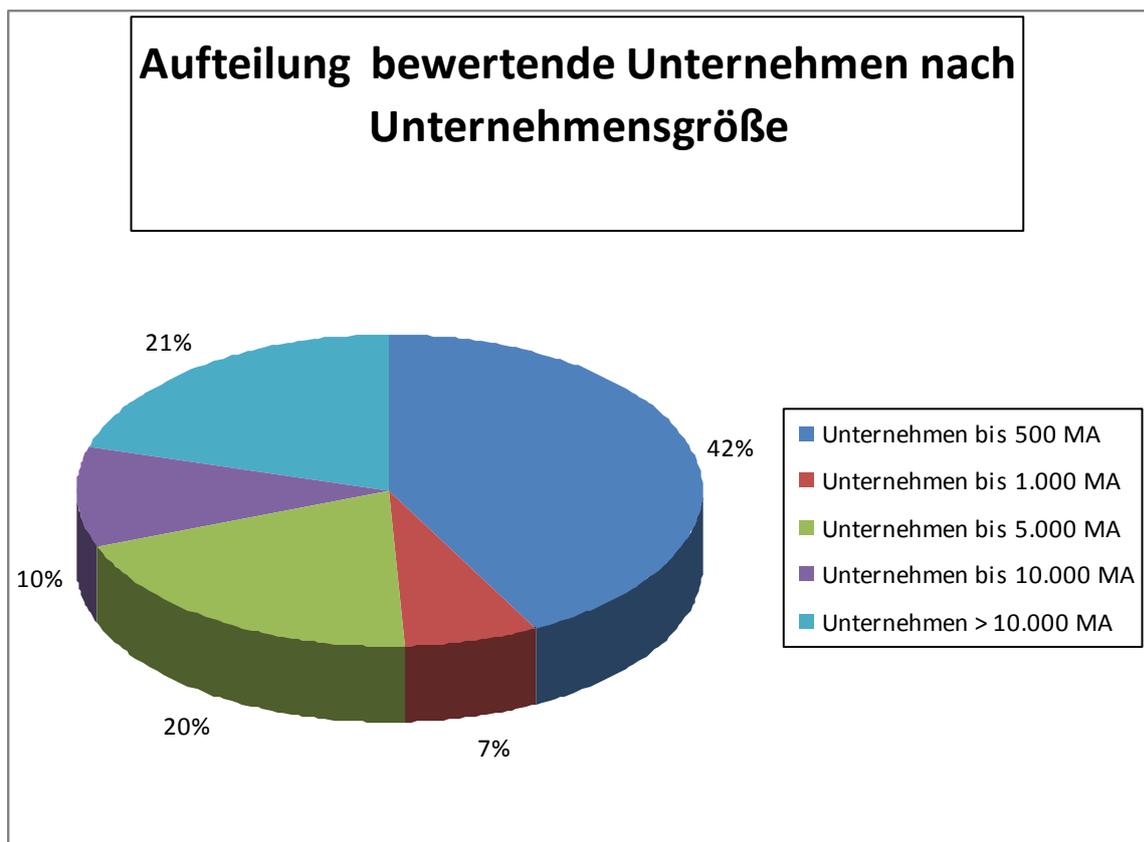
Diese Maßnahme verhindert, dass eine einzelne Bewertung eines Anbieters, die lediglich eine Einzelmeinung darstellt, gegenüber einer Anbieterbewertung, die auf mehreren Bewertungen beruht, überproportional das Ergebnis beeinträchtigt.

Auch für den eLearningCHECK 2015 ist eine Mindestanzahl von vier 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.

Die Einzelbewertungen verteilen sich nach Unternehmensgröße wie folgt:

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Unternehmen <500:         | 73 |
| Unternehmen 500 – 1000:   | 14 |
| Unternehmen 1000 – 5000:  | 38 |
| Unternehmen 5000 – 10000: | 20 |
| Unternehmen >10000:       | 39 |



## 2.2 Teilnehmende Unternehmen

Folgende Unternehmen beteiligten sich am eLearningCHECK 2014  
(nach Branchenzugehörigkeit in alphabetischer Reihenfolge):

### **Automobile und Automotive**

Audi AG  
Daimler AG  
DCI AG  
GTÜ mbH  
HYMER AG  
MAN Nutzfahrzeuge  
Rosenbauer International AG

### **Banken und Versicherungen**

Aegon Ireland  
Allianz Dresdner Bauspar AG  
Allianz Elementar Versicherungs-AG  
Allianz Global Corporate & Specialty  
Bank Austria  
Commerzbank AG  
Credit Suisse  
DekaBank  
DZ PRIVATBANK  
ERGO Lebensversicherung AG  
Falcon Private Bank Ltd.  
Genossenschaftsverband Bayern e.V.  
HUK-COBURG  
HYPO-Bildung GmbH  
Landesbank Berlin  
LB Immobilienbewertungsgesellschaft mbH  
LBS Hessen-Thüringen  
LBS Vertriebs-Service-Gesellschaft mbH  
LBS West  
MLP AG  
Oberösterreichische Versicherung AG  
S Broker AG & Co. KG  
Stadtsparkasse München  
Swisscanto Asset Management AG  
Swisscom Banking Provider  
Swisslife Deutschland Vertriebsservice GmbH  
TARGOBANK  
UBS  
UniCredit Bank Austria  
union investment real estate gmbh  
Volksfürsorge  
wgv Versicherungen

## **Baugewerbe**

BZB Akademie  
HOCHTIEF

## **Chemie und Pharma**

Clariant International Ltd  
Fresenius SE & Co. KGaA  
GEA Farm Technologies Austria GmbH  
Grünenthal GmbH  
Lonza  
Merck KGaA  
Roche Diagnostics GmbH  
Sanacorp Pharmahandel GmbH  
Servier Deutschland GmbH

## **Consulting**

Acadia  
ConPlus Guntern + Partner  
Coverdale Österreich  
DIA Consulting GmbH  
die Berater UnternehmensberatungsgmbH  
Ernst & Young AG, Switzerland  
fischerAppelt, tv media GmbH  
Jaagou AG  
MDI  
Women Speaker Foundation

## **Dienstleistungen**

CYP  
davero gruppe  
Lindenhofbildung  
mission C Werbeagentur GmbH  
Symotion  
Till und Faber OHG  
WOMANs Business Akademie GmbH

## **Energieversorgung**

E.ON AG  
E.ON SE  
Energie AG OÖ  
RWE Service GmbH

## **Druckerzeugnisse**

Lehrmittelverlag Zürich  
Trauner Verlag

## **Handel**

Akademie Handel  
C+C Pfeiffer GmbH  
Globus SB-Warenhaus Holding GmbH & Co. KG  
Media-Saturn-Holding GmbH  
METRO AG  
Primavera Life GmbH  
Rudolf Leiner  
RUNNERS POINT Warenhandels GmbH  
Unimarkt Handelsgesellschaft mbH & Co. KG  
Univeg Informationssysteme

## **Informationstechnologie**

Douglas Informatik & Service GmbH  
Fraunhofer-Gesellschaft  
Frequentis AG  
Limamedia GmbH  
WEKA MEDIA GmbH & Co. KG

## **Maschinen- und Werkzeugbau**

AGCO GmbH  
Engel Austria GmbH  
Hamm AG  
HOLZMA Plattenaufteiltechnik GmbH  
Interroll Holding GmbH  
Joseph Vögele AG  
maxon motor ag

## **Medizintechnik**

Coloplast GmbH  
Karl Storz  
Securetec Detektions-Systeme AG  
Sysmex Europe GmbH

## **Nahrungs- und Genussmittel**

Marché Restaurants Schweiz AG  
Takasago Europe GmbH

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

AOK Niedersachsen  
Bayer. Staatsministerium der Finanzen, für Landesentwicklung un  
Bundesagentur für Arbeit  
Eidg. Zollverwaltung  
EPA  
Freie und Hansestadt Hamburg

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

GIZ GmbH  
IAEA  
KRZN  
Landesamt für Finanzen  
Landesamt für Finanzen, Dienststelle Regensburg  
Ministerium für Inneres und Sport Sachsen-Anhalt  
ZEM

## **Schulen / Hochschulen**

123 Chemie  
Berufsfachschule Gesundheit und Soziales Brugg  
Bildungszentrum Gesundheit BZG Basel-Stadt  
Donau-Universität Krems  
Flex-Fernschule  
Haus der Berufsbildung AG  
Hochalpines Institut Ftan AG  
Hochschule Furtwangen  
IBB Institut für Berufliche Bildung GmbH  
Institut für Lernsysteme GmbH  
login Berufsbildung  
Technische Universität Chemnitz  
TRILUX Akademie  
UIBK  
Universitätsbibliothek  
Wirtschaftsschule KV Winterthur  
ZAG Winterthur

## **Software**

Actano

## **Sonstige Industrie**

Bene AG  
Carl Zeiss AB  
D+M Group  
Endress+Hauser Messtechnik GmbH+Co. KG  
Kaeser Kompressoren SE  
KROHNE Messtechnik GmbH  
Ronda AG  
SICK AG  
Siemens VAI Metals Technologies GmbH  
SMA Solar Technology AG  
Smurfit Kappa Nettingsdorfer  
voestalpine Personalberatung

**Telekommunikation**

Deutsche Telekom AG  
Swisscom  
Telefónica Deutschland GmbH  
Vodafone GmbH

**Transport und Verkehr**

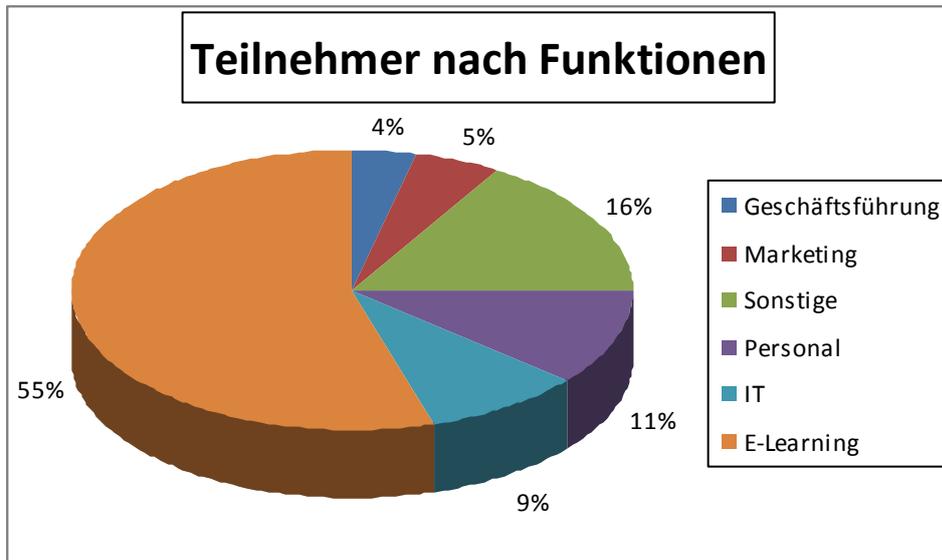
DB Mobility Logistics AG  
DHL Express  
Gebrüder Weiss  
Kieswerk Brielmaier GmbH  
ÖBB-PV AG  
Schenker Deutschland AG

**Sonstige**

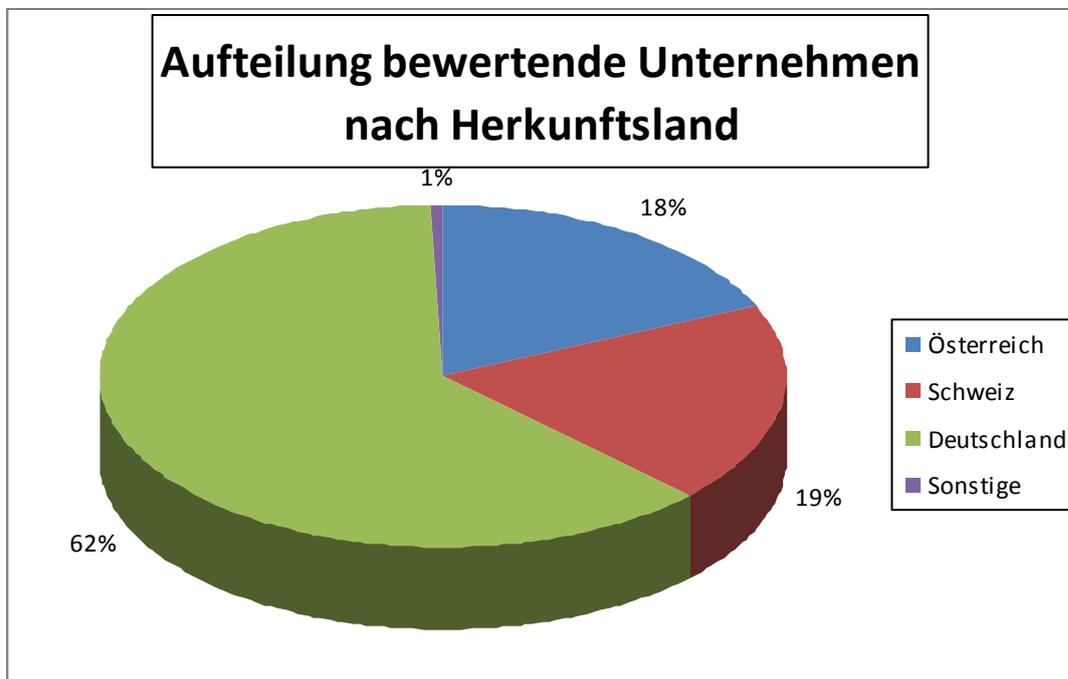
Adecco Group  
Bergmannsheil und Kinderklinik Buer GmbH  
LVG Heidelberg  
RWK - Autorenverlag  
Soziale Initiative  
Spital Bülach  
Spüinning-Creations  
Stiftung Pfennigparade  
VIDC

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:



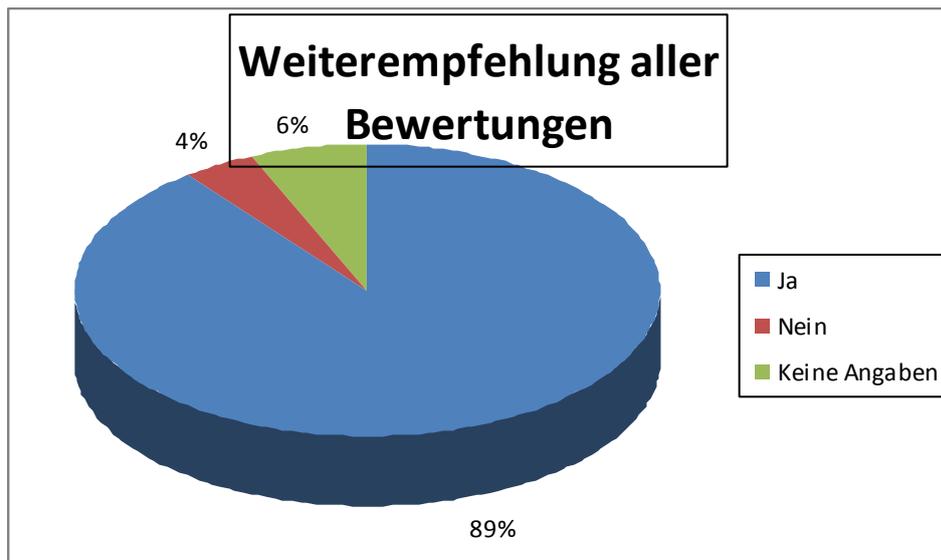
In 2012 ermittelte der eLearningCHECK erstmals einen „Anbieter des Jahres“ aus Österreich. 2014 sind die Anbieter aus Österreich und der Schweiz erneut stark - und erfolgreich - vertreten. Mit 37% ist auch der Anteil an Beurteilungen aus Österreich und der Schweiz weiter deutlich angewachsen, der im Vorjahr noch bei 32% lag.



### 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 haben die Content-Kategorien nun erstmals die Oberhand - mit einem Bewertungsverhältnis von 51% zu 49%. Die deutlichsten Zuwächse verzeichnete dabei die Kategorie „Individuelle Content-Entwicklung“.

Der deutlich gestiegene Anteil der Bewertungen im Content-Bereich lässt aus unserer Sicht den Schluss zu, dass aktuell durch eine Vielzahl neuer Content-Gestaltungsmöglichkeiten und entsprechender Angebote, Content stärker in den Fokus gerückt ist. Spannend wäre hierzu eine Betrachtung, ob sich dies auch in den Umsatzentwicklungen der Content-Anbieter gegenüber den Tool-Anbietern spiegelt.

Insgesamt wurden im eLearningCHECK 2014 46 Anbieter bewertet, was minimal unter den Vorjahreswerten (47 Anbieter in 2013, 47 Anbieter in 2012, 46 Anbieter in 2011) liegt. Somit wurde keine weitere Konzentration gegenüber dem Vorjahr – allerdings auch keine relevante Ausdehnung des Anbietermarktes festgestellt. Allerdings sind einzelne Anbieter aus den Vorjahren in der aktuellen Betrachtung nicht mehr aufgeführt und wurden durch neu hinzugekommene Anbieter ersetzt.

Auch konnten wir feststellen, dass sich einzelne, verhältnismäßig neu und unauffällig am Markt agierende Anbieter, in diesem Jahr durch eine deutlich zugenommene Anzahl ihrer Bewertungen fest in den jeweiligen Kategorien etabliert haben.

Generell verstärken die Ergebnisse des eLearningCHECKs 2014 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 nahe legt, 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 eine breite Streuung bei der Punktvergabe je Item beobachten. Positive Bewertungen erhielten durchaus häufig die 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.

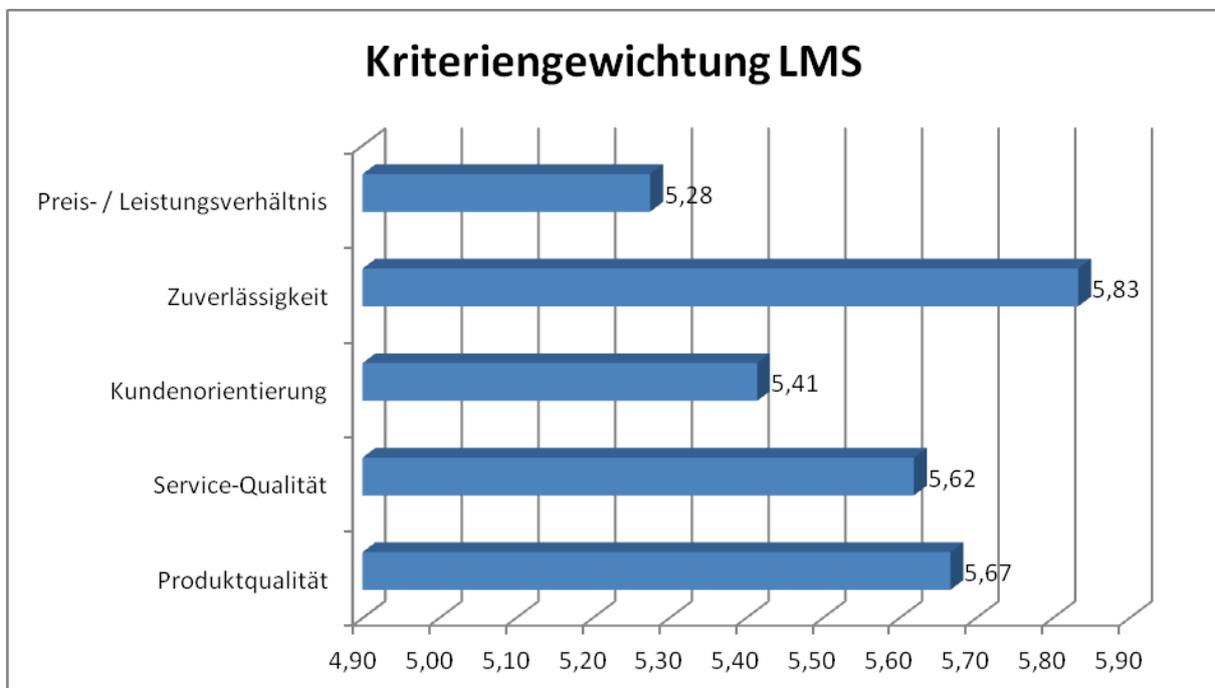
## 4. Detailergebnisse

### 4.1. Learning-Management-Systeme

In der Kategorie „Learning Management Systeme“ (LMS), die 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
- Zuverlässigkeit des Anbieters
- Kundenorientierung
- Service-Qualität
- Produktqualität

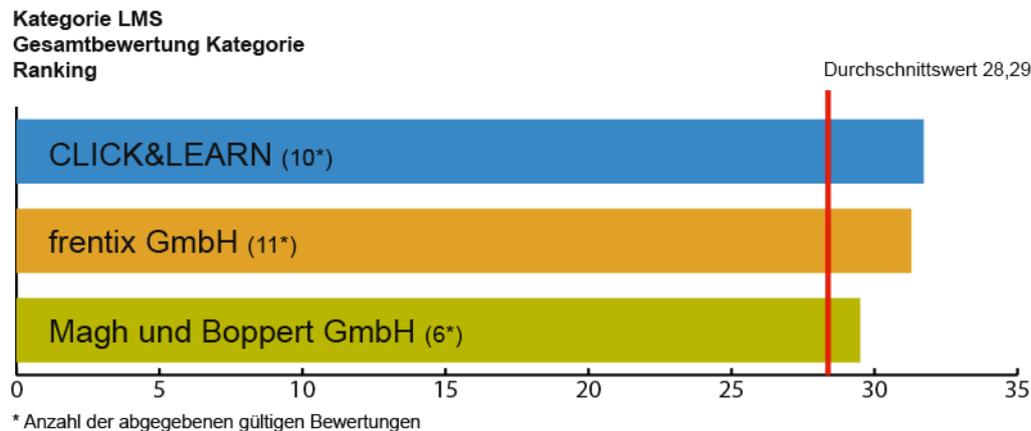
Diese Kriterien erfuhren entsprechend den angegebenen Prioritäten der an der Online-Befragung teilnehmenden Kunden folgende Gewichtung:



Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als drei Bewertungen in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=44 folgendes Ergebnis:

Mit 31,72 Punkten konnte das LMS von CLICK&LEARN, der Badegruber und Partner GmbH aus Österreich auch 2014 die höchste Punktzahl im Gesamtscore auf sich vereinigen. Mit überschaubarem Abstand folgt dahinter auf Platz zwei mit 31,29 Punkten das LMS der frentix GmbH. An dritter Position liegt das LMS der Magh und Boppert GmbH mit 29,50 Punkten.

## Ranking in der Kategorie „LMS“



Die Bewertungen der Kunden im Bereich LMS-Systeme ergeben 2014 ein Ranking in dem alle drei Kandidaten, die mindestens vier gültige Wertungen auf sich vereinigen konnten, Werte deutlich über dem Durchschnitt der Gesamtbeurteilungen erzielen.

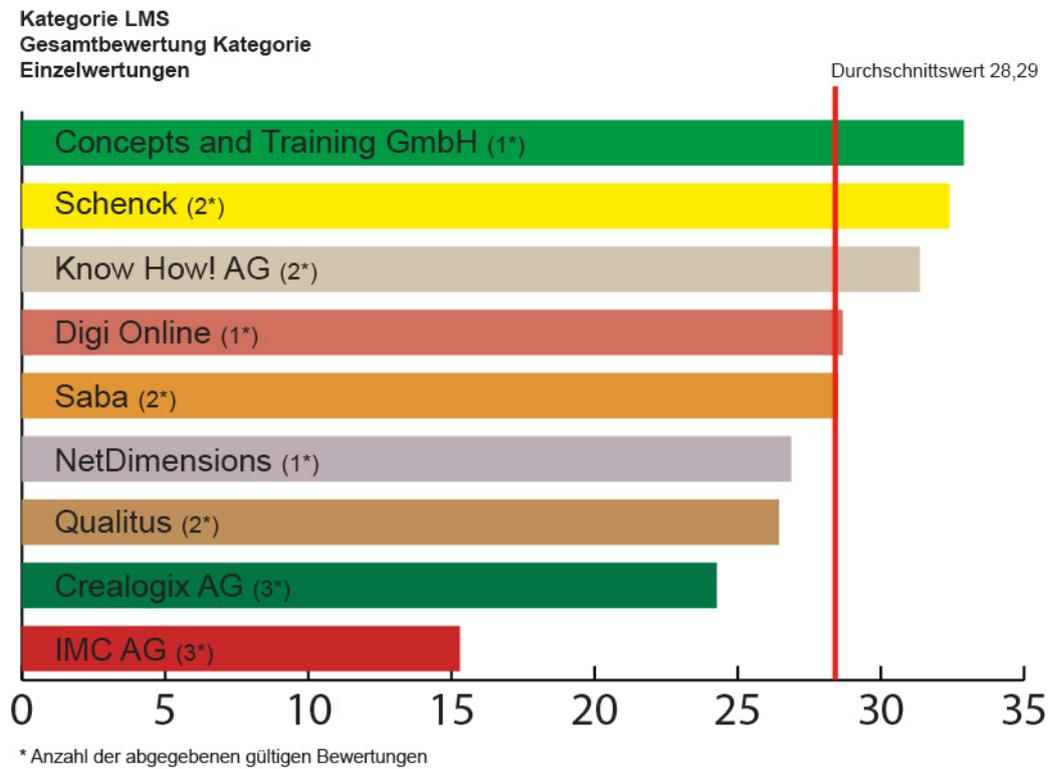
Für die Learning-Management-Systeme folgender Anbieter wurden bis zu drei Einzelwertungen verzeichnet, die zwar in den Durchschnittswert, nicht jedoch in das Ranking einfließen.

**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 hohe Anzahl der Einzelwertungen im Bereich Learning-Management-Systeme spiegelt den im deutschsprachigen Raum nach wie vor fragmentierten Markt wider.

In einer Einzelwertung erzielte das LMS der Concepts and Training GmbH den Bestwert von 32,90 Punkten. Das LMS der Schenck GmbH wurde mit zwei Bewertungen und 32,40 Punkten bedacht. Auf Platz drei der Einzelnennungen liegt – gleichfalls mit zwei Bewertungen - das LMS der Know How! AG mit 31,36 Punkten. Im Mittelfeld der Einzelwertungen folgen das LMS von Digi Online mit 28,67 Punkte im Mittelwert, 28,50 Punkte ergaben zwei Beurteilungen für das LMS von Saba und das LMS von NetDimensions erhielt 26,87 Punkten. Die zwei für die Qualitus GmbH und damit für ILIAS abgegebenen Voten ergeben einen Punktwert von 26,44. Drei gültige Voten für das LMS des Schweizer Anbieters Crealogix führen zu einer Einzelwertung mit 24,27 Punkten. Das Schlusslicht in der Einzelbewertung bildet das LMS der IMC AG mit 15,30 Punkten.

## Einzelbeurteilungen in der Kategorie „LMS“

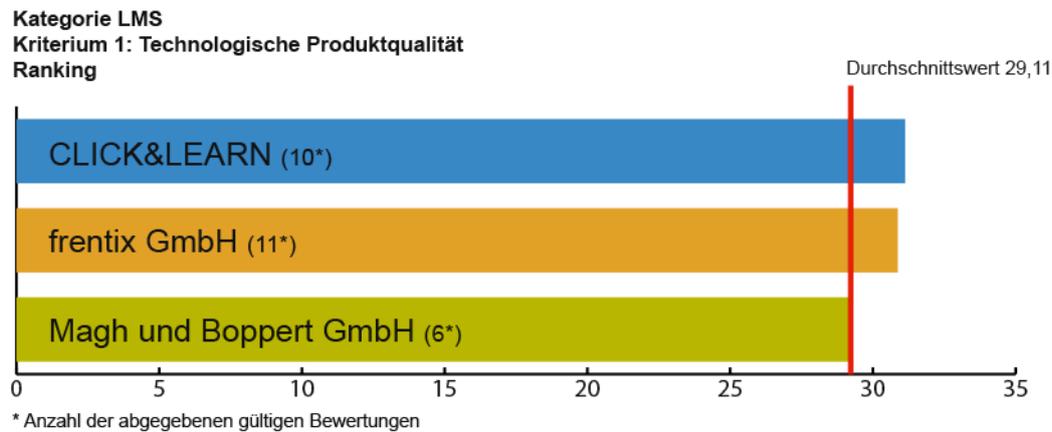


Der Durchschnittswert aller einbezogenen Voten ergab in der Kategorie LMS 28,29 Punkte.

## Kriterium 1: Produktqualität

Der eLearningCHECK 2014 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 Kategorie-Sieger CLICK&LEARN die höchste Bewertung im Ranking mit 31,13 Punkten. Das LMS der frentix GmbH folgt mit geringem Abstand auf Platz zwei mit 30,87 Punkten. An dritter Position liegt das LMS der Magh und Boppert GmbH mit 29,20 Punkten und liegt damit minimal über dem Gesamtdurchschnitt.



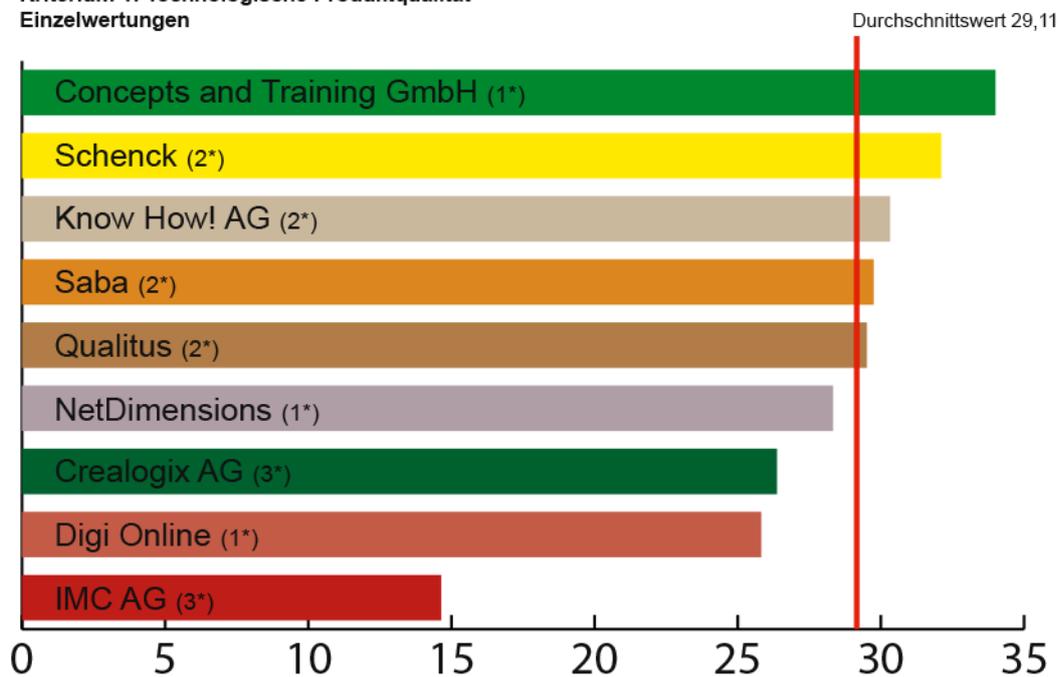
Die LMS der Anbieter mit Einzelnennung, also einem, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erreichen folgende Punktzahlen:

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| Concepts and Training GmbH (1*) | 34,00 |
| Schenck (2*)                    | 32,11 |
| Know How! AG (2*)               | 30,32 |
| Saba (2*)                       | 29,75 |
| Qualitus (2*)                   | 29,51 |
| NetDimensions (1*)              | 28,33 |
| Crealogix AG (3*)               | 26,37 |
| Digi Online (1*)                | 25,82 |
| IMC AG (3*)                     | 14,64 |

**Kategorie LMS**

**Kriterium 1: Technologische Produktqualität**

**Einzelwertungen**



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 29,11 Punkten.

## Kriterium 2: Service-Qualität

Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2014 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 stand zur Beurteilung, ebenso wie die Schulungsmaterialien.

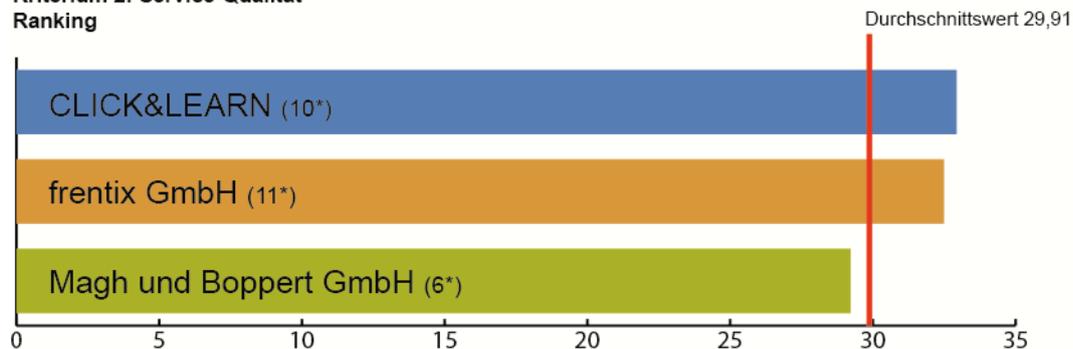
Die Service-Qualität als Ganzes wurde anhand von Kriterien wie Schnelligkeit, Zuverlässigkeit, Kompetenz, Freundlichkeit, Ehrlichkeit, unbürokratischem Verhalten und Lösungsorientierung hinterfragt. Auch Support-Leistungen und die Frage nach dem Verhalten in einem Garantiefall flossen ein.

Das Ranking dieses Kriteriums führen die Service-Leistungen im Zusammenhang mit dem LMS von CLICK&LEARN mit 32,93 Punkten an, gefolgt von jenen der frentix GmbH mit 32,49 Punkten und auf Platz drei die Magh und Boppert GmbH mit 29,22 Punkten.

### Kategorie LMS

#### Kriterium 2: Service-Qualität

##### Ranking



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

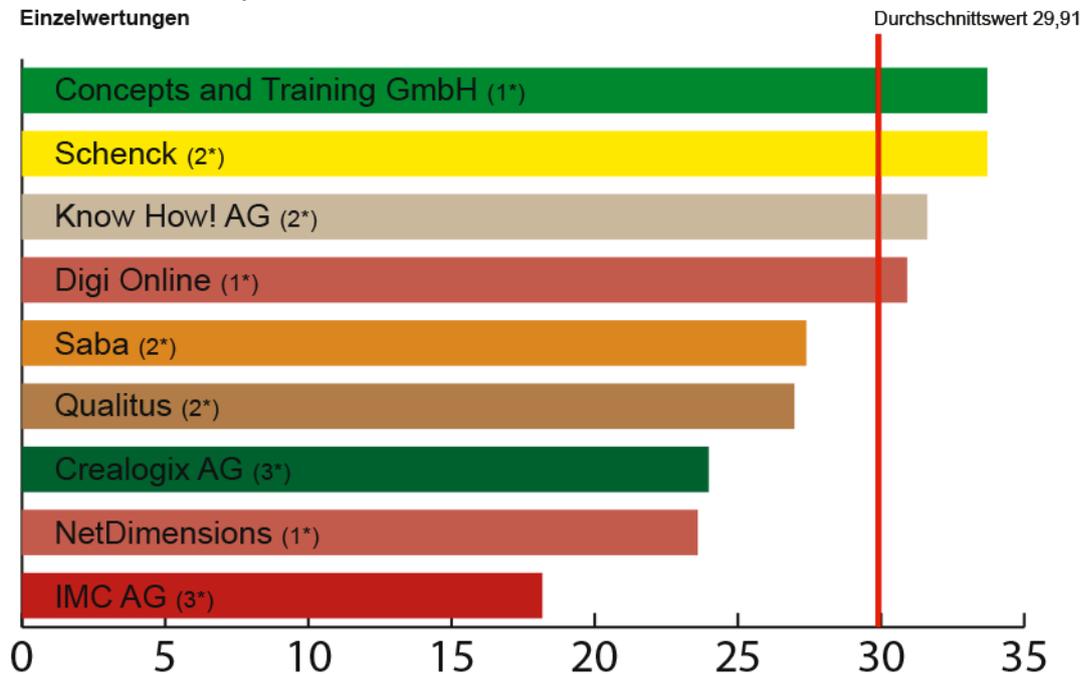
Die Anbieter, auf die Einzelnennung entfielen (ein, zwei oder drei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Service-Qualität“ folgende Bewertungen:

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| Concepts and Training GmbH (1*) | 33,71 |
| Schenck (2*)                    | 33,71 |
| Know How! AG (2*)               | 31,61 |
| Digi Online (1*)                | 30,91 |
| Saba (2*)                       | 27,39 |
| Qualitus (2*)                   | 26,97 |
| Crealogix AG (3*)               | 23,98 |
| NetDimensions (1*)              | 23,60 |
| IMC AG (3*)                     | 18,17 |

**Kategorie LMS**

**Kriterium 2: Service-Qualität**

**Einzelwertungen**



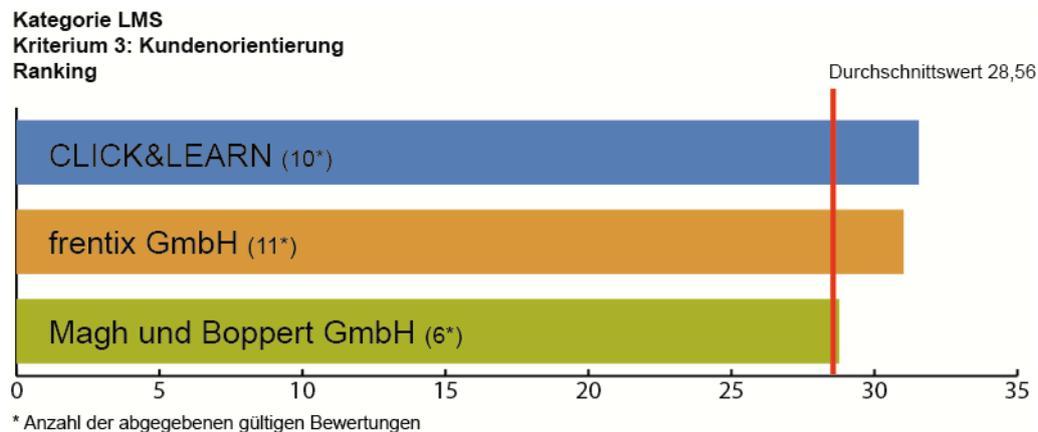
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 29,91 Punkten.

### Kriterium 3: Kundenorientierung

Der eLearningCHECK 2014 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 des Spitzenreiters CLICK&LEARN wurde von den Kunden mit 31,55 Punkten gewürdigt. Eine Wertung von 31,02 Punkten verbucht die frentix GmbH für ihre Kundenorientierung im Zusammenhang mit ihrem LMS. Die Kundenorientierung im Zusammenhang mit dem LMS von Magh und Boppert führten zu einem Wert von 28,77 Punkten.



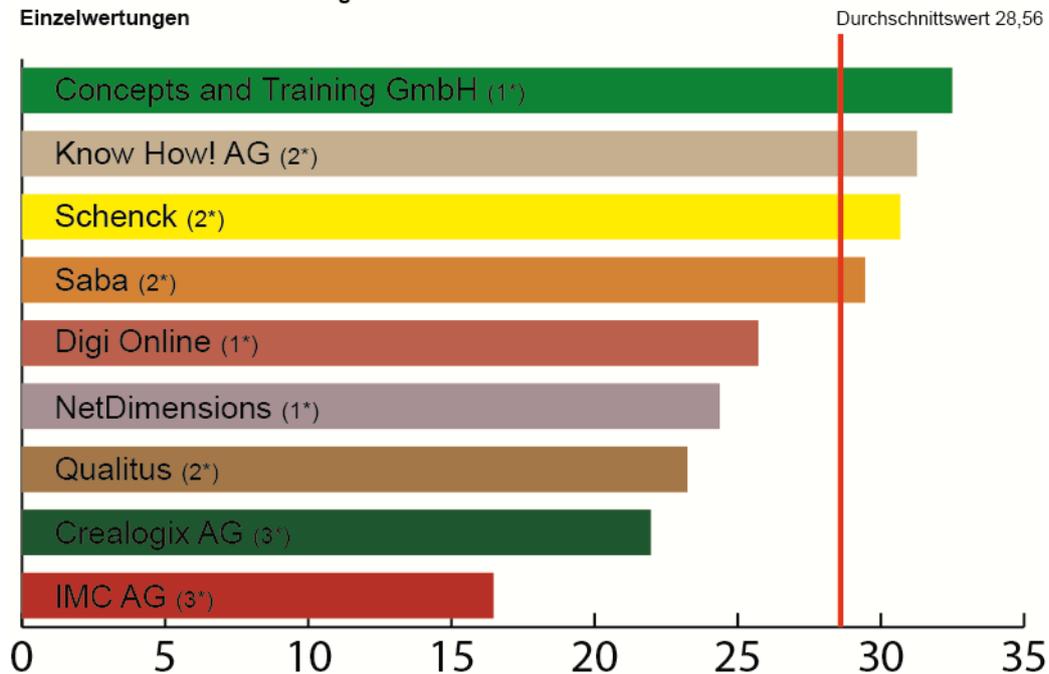
Die Anbieter mit Einzelnennung, also einem, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erreichten bezüglich ihrer Kundenorientierung folgende Punktzahlen:

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| Concepts and Training GmbH (1*) | 32,49 |
| Know How! AG (2*)               | 31,26 |
| Schenck (2*)                    | 30,68 |
| Saba (2*)                       | 29,45 |
| Digi Online (1*)                | 25,72 |
| NetDimensions (1*)              | 24,37 |
| Qualitus (2*)                   | 23,24 |
| Crealogix AG (3*)               | 21,96 |
| IMC AG (3*)                     | 16,47 |

**Kategorie LMS**

**Kriterium 3: Kundenorientierung**

**Einzelwertungen**



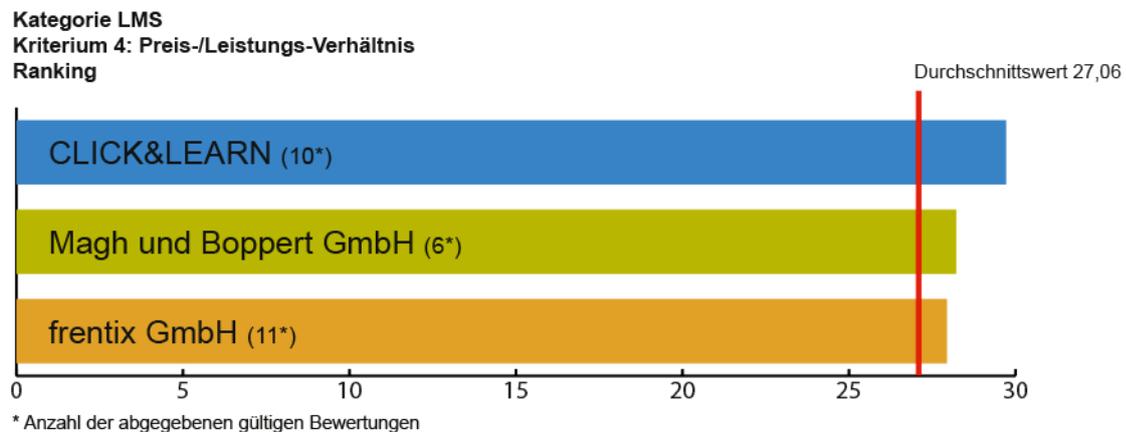
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums lag bei 28,56 Punkten.

#### Kriterium 4: Preis-/Leistungsverhältnis

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2014 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.

Diese Fragestellungen führen zu einem veränderten Ranking: Den höchsten Wert für sein Preis-/Leistungsverhältnis rund um das LMS verzeichnet CLICK&LEARN AG mit 29,72 Punkten. Auf Platz zwei liegt bei diesem Kriterium das LMS der Magh und Boppert GmbH mit 28,22 Punkten, gefolgt von 27,94 Punkten für das Preis-/Leistungsverhältnis im Zusammenhang mit dem LMS der frentix GmbH. In diesem Kriterium wurden deutlich weniger Punkte vergeben als in den anderen.



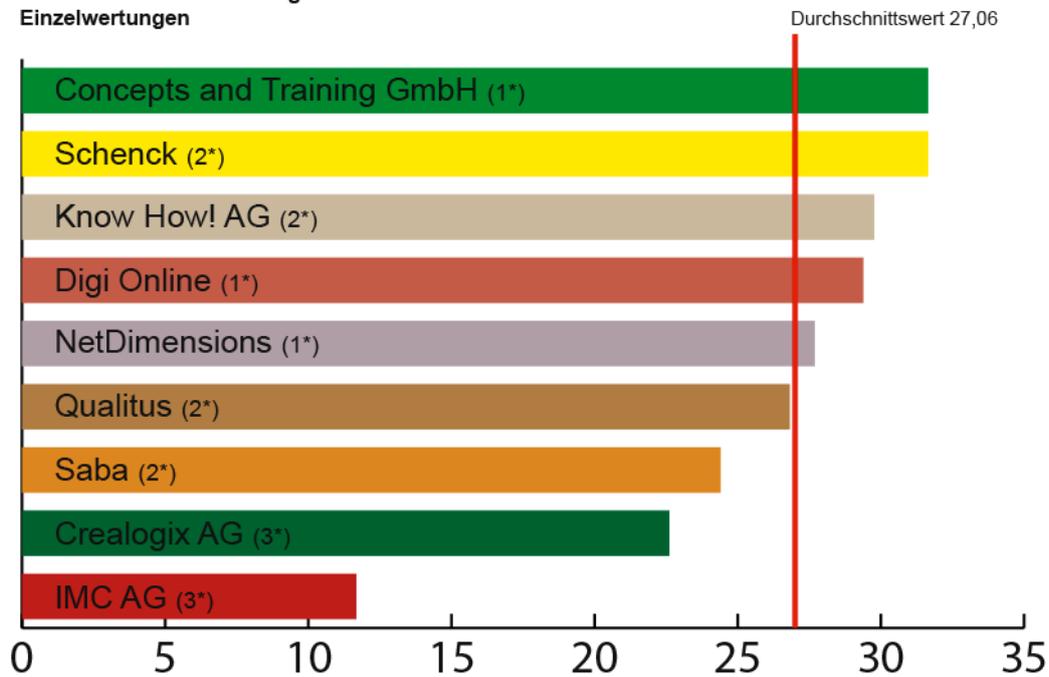
Die Anbieter, auf die Einzelnennung entfielen (je ein, zwei oder drei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Preis-/Leistungsverhältnis“ folgende Bewertungen:

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| Concepts and Training GmbH (1*) | 31,65 |
| Schenck (2*)                    | 31,65 |
| Know How! AG (2*)               | 29,77 |
| Digi Online (1*)                | 29,39 |
| NetDimensions (1*)              | 27,69 |
| Qualitus (2*)                   | 26,82 |
| Saba (2*)                       | 24,40 |
| Crealogix AG (3*)               | 22,61 |
| IMC AG (3*)                     | 11,68 |

**Kategorie LMS**

**Kriterium 4: Preis-/Leistungs-Verhältnis**

**Einzelwertungen**



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums lag bei 27,06 Punkten.

## Kriterium 5: Zuverlässigkeit des Anbieters

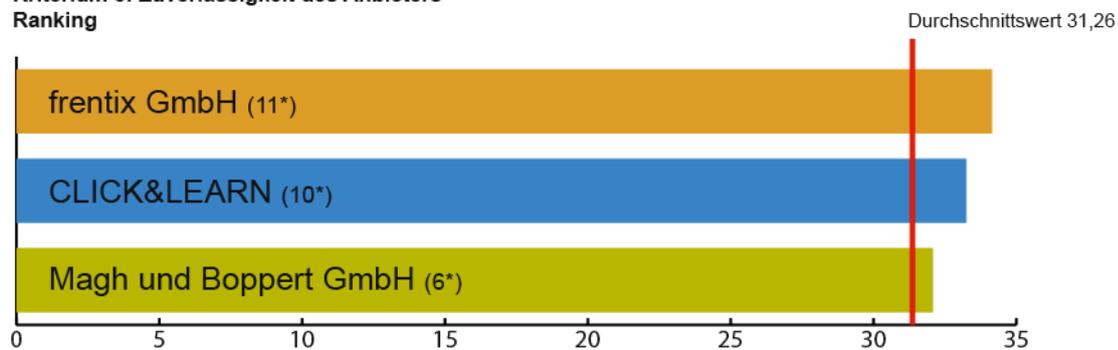
Der eLearningCHECK 2014 fragte nach der individuellen Einschätzung der Integrität des Anbieters, nach der Einhaltung von Terminen ebenso wie nach der Einhaltung von Budgets. Auch die eingehaltene Qualität von Produkteigenschaften und Funktionalitäten galt es zu bewerten. Daneben findet auch die Zufriedenheit der Kunden mit dem Projektmanagement hier ihren Niederschlag.

Aus Kundensicht erreicht die frentix GmbH bezüglich der Zuverlässigkeit in LMS-Projekten die Höchstwertung im Ranking mit 34,15 Punkten. Auf Platz zwei liegt mit 33,35 Punkten der sonstige Spitzenreiter CLICK&LEARN. Der dritte Rang bei diesem Kriterium geht mit 32,08 Punkten an die Magh und Boppert GmbH. Hier entscheiden deutliche Punktabstände über das Ranking.

### Kategorie LMS

#### Kriterium 5: Zuverlässigkeit des Anbieters

##### Ranking



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

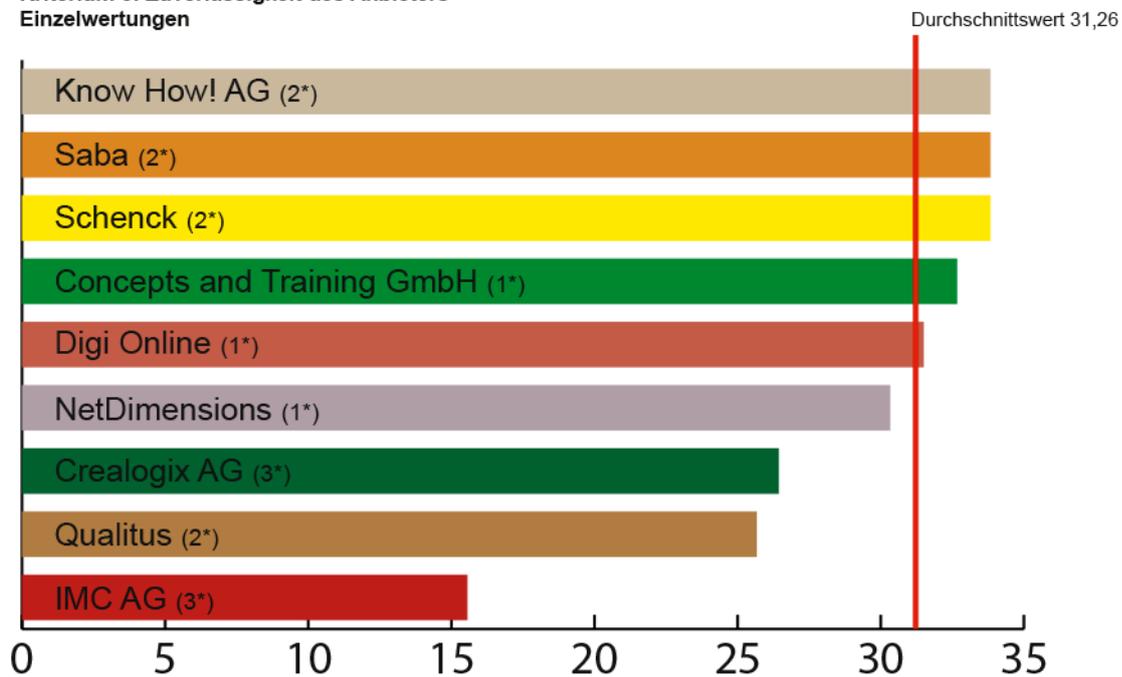
Die Anbieter mit Einzelnennung, also nur einem abgegebenen gültigen Votum, erreichten bezüglich ihrer Zuverlässigkeit in LMS-Projekten folgende Punktzahlen:

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| Know How! AG (2*)               | 33,83 |
| Saba (2*)                       | 33,83 |
| Schenck (2*)                    | 33,83 |
| Concepts and Training GmbH (1*) | 32,67 |
| Digi Online (1*)                | 31,50 |
| NetDimensions (1*)              | 30,33 |
| Crealogix AG (3*)               | 26,44 |
| Qualitus (2*)                   | 25,67 |
| IMC AG (3*)                     | 15,56 |

**Kategorie LMS**

**Kriterium 5: Zuverlässigkeit des Anbieters**

**Einzelwertungen**



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums lag bei 31,26 Punkten.

# CLICK & LEARN



## WIR SAGEN DANKE!

Unsere Kunden haben unsere Arbeit zum 3. Mal in Folge mit dieser Auszeichnung belohnt.

In unserem Leitbild steht: „Unsere Arbeit betrachten wir als gelungen, wenn wir unsere Kunden begeistern können und diese immer wieder gerne mit uns zusammenarbeiten.“

Es ist ein schönes Gefühl, dass uns das gelingt.

## eLEARNING KOMPETENZ SEIT ÜBER 15 JAHREN

Wir sind Komplettanbieter für neue Bildungstechnologien – vom Learning Management System, der individuellen Contentproduktion, über Standardcontent und Autorentools bis hin zu MicroLearning, mobilem Lernen und virtuellen Seminarräumen für Live-Online-Schulungen.



## LEARNING MANAGEMENT SYSTEM eFront

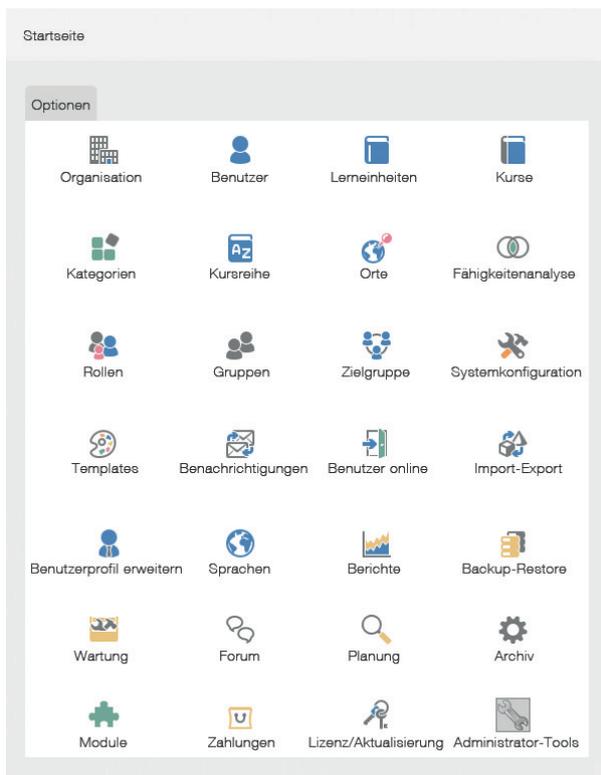
Die Kunden schätzen unsere Kompetenz, wenn es um die Einführung, den laufenden Betrieb und die Weiterentwicklung ihres Learning Management Systems geht.

eFront ist ein modernes, benutzerfreundliches, anpassbares Blended Learning Management System.

- > Benutzerfreundlich
- > Attraktives Design
- > Viele Lernfunktionen
- > Integrierte Seminarverwaltung
- > Talent Management
- > Zertifizierungsfunktionen
- > Umfassendes Berichtswesen
- > Stabil und sicher
- > Moderne Softwarearchitektur
- > Integrier- und erweiterbar

**e**front  
blended learning management system

# eFront FEATURES



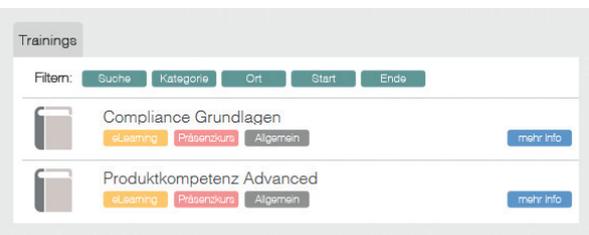
Dashboard aus Administratorsicht

# KUNDENSTATEMENT

„ENGEL verwendet eFront als eLearning und Wissensplattform seit 2010 und der Mitarbeiter-zuspruch ist positiv. So sind derzeit global über 4000 Mitarbeiter auf der eLearning Plattform eingebunden und Teil des weltweiten ENGEL Kompetenzmanagements.“

Die eFront-Anwendung und die prompte Produktunterstützung erlauben uns eine effiziente Umsetzung unserer Ansprüche im Trainings- und Wissensmanagement der Firma ENGEL.“

Dr. Wolfgang Maresch, MBA  
Leitung Trainings Services  
Engel Austria



Trainingsplan aus Teilnehmersicht

# EIN AUSZUG UNSERER REFERENZEN



# WIR FREUEN UNS AUF SIE!

Durch die intensive Zusammenarbeit entwickeln wir mit Ihnen maßgeschneiderte Lösungen.

# UNSER PORTFOLIO

- > Learning Management System eFront
- > Contententwicklung
- > Autorentools
- > Standardlernsoftware
- > Medienproduktion

# CLICK & LEARN

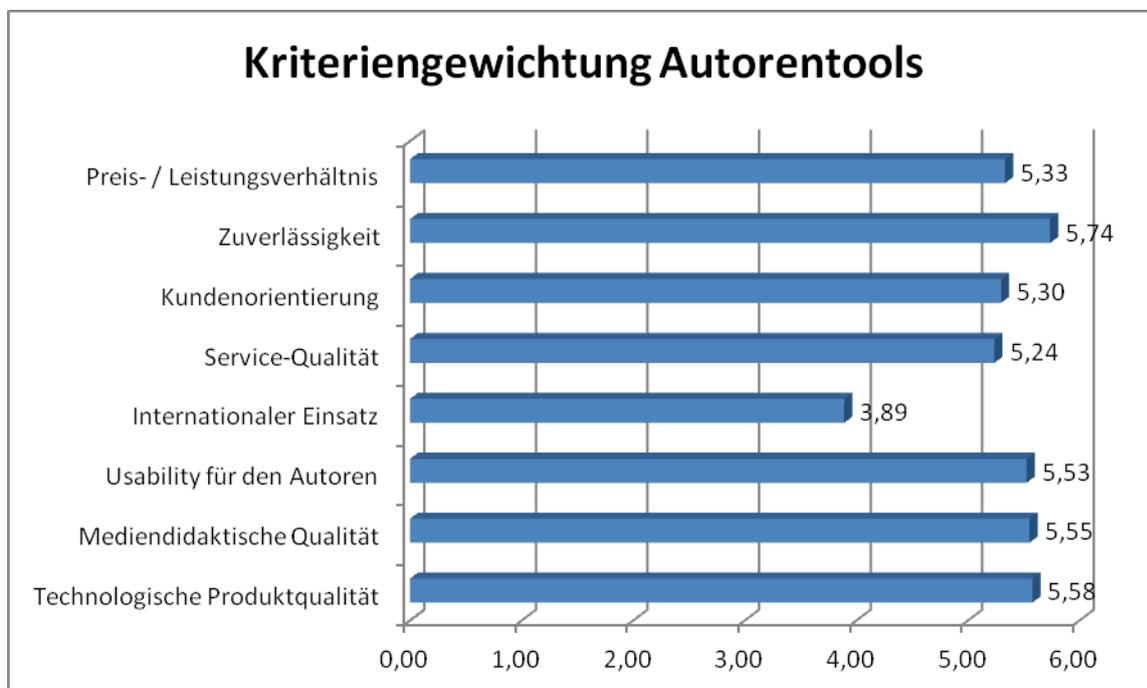
Badegruber & Partner GmbH  
Petrinumstraße 12/3  
A-4040 Linz  
+43 (0)732 790070 - 0  
office@clickandlearn.at  
www.clickandlearn.at  
YouTube: youtube.com/CLICKandLEARNchannel  
Facebook: facebook.com/clickandlearn.at

## 4.2 Ergebnisse: Autorentools

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

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

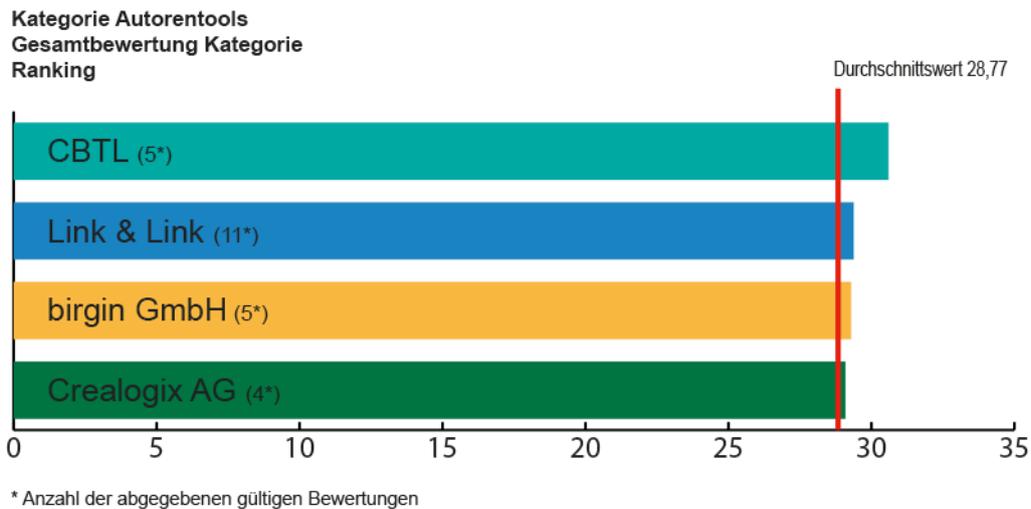
Diese Kriterien erfuhren entsprechend den angegebenen Prioritäten der an der Online-Befragung teilnehmenden Kunden folgende Gewichtung:



Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als einer Bewertung in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=36 folgendes Ergebnis:

CBTL löst die Link&Link GmbH als letztjährigen Autorentool-Sieger ab und erzielt im Mittelwert aller erfragten Kriterien 30,60 Punkte. Die Link&Link GmbH folgt auf Platz zwei mit 29,38 Punkten. Das Autorentool der birgin GmbH belegt mit hauchdünnem Abstand und 29,29 Punkten den dritten Platz. Es folgt das Autorentool der Schweizer Crealogix AG mit 29,09 Punkten.

## Ranking in der Kategorie „Autorentools“



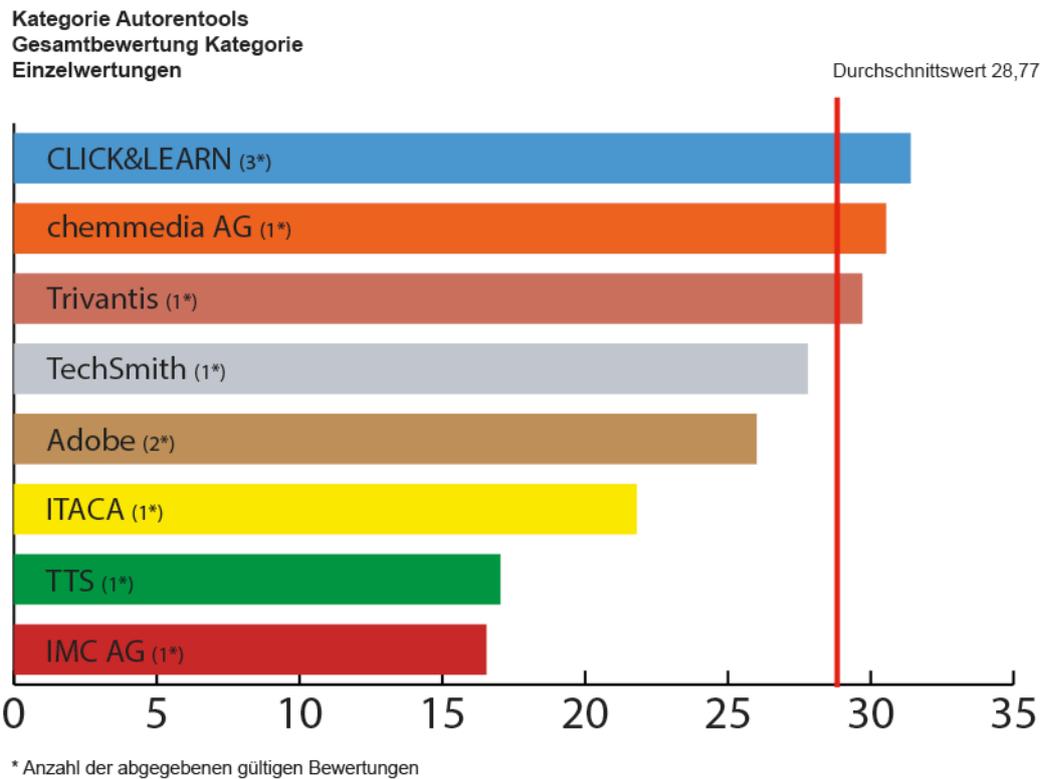
Für die Autorentools folgender Anbieter wurde eine Einzelwertung verzeichnet, bzw. für das Autorentool von Adobe zwei und für CLICK&LEARN wurden drei Wertungen abgegeben, die zwar in den Durchschnittswert, nicht jedoch in das Ranking einfließen.

**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.**

Mit drei Einzelwertungen erzielte das Autorentool von CLICK&LEARN den höchsten abgegebenen Mittelwert aller Kriterien mit 31,40 Punkten. Das Autorentool der chemmedia AG konnte auf Platz zwei 30,54 Punkte verzeichnen, gefolgt vom Autorentool von Trivantis mit 29,71 Punkten.

Das Einzelvotum für das Autorentool von TechSmith erreichte 27,80 Punkte. Das Autorentool von Adobe wurde durch zwei Einzelwertungen mit 26,01 Punkten bedacht. Der Autorentool-Anbieter ITACA erzielte in einer Einzelwertung 21,81 Punkte. Abgeschlagen mit 17,04 Punkten wurde TTS mit einer Einzelwertung bewertet und dahinter, am Ende des Einzelwertungsspektrums liegt das Tool der IMC AG mit 16,55 Punkten.

## Einzelbeurteilungen in der Kategorie „Autorentools“

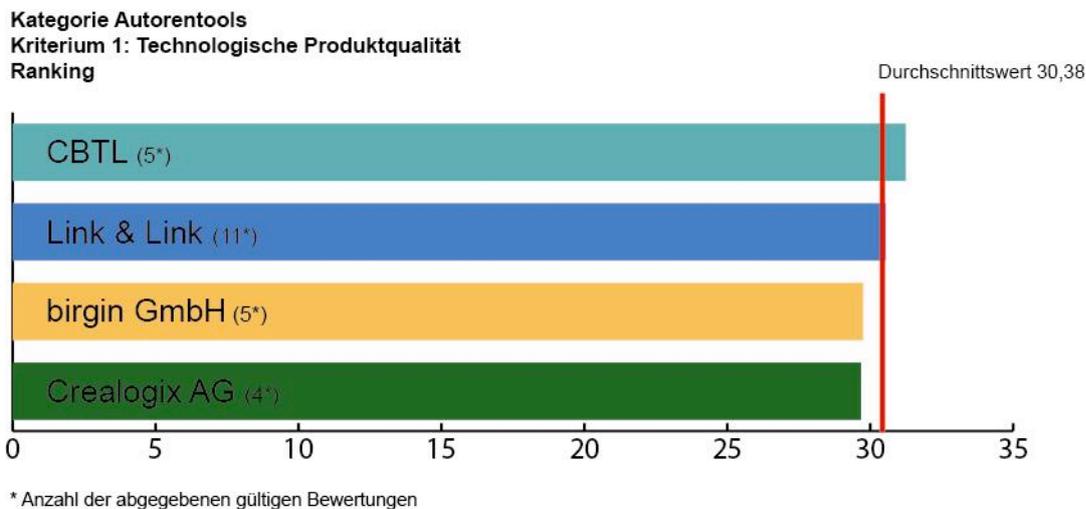


Der Durchschnittswert aller gewichteten Mittelwerte liegt bei 28,77 Punkten.

## Kriterium 1: Technologische Produktqualität

Der eLearningCHECK 2014 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“ konnte das Autorentool von CBTL mit 31,24 Punkten die höchste Punktzahl auf sich vereinen und seine Mitbewerber damit deutlich auf Abstand halten. Das Autorentool von Link&Link erzielte in diesem Bereich 30,54 Punkte. Das Autorentool der birgin GmbH wurde mit 29,75 Punkten bewertet. Das Tool der Crealogix AG liegt mit 29,68 Punkten nur einen Wimpernschlag dahinter.

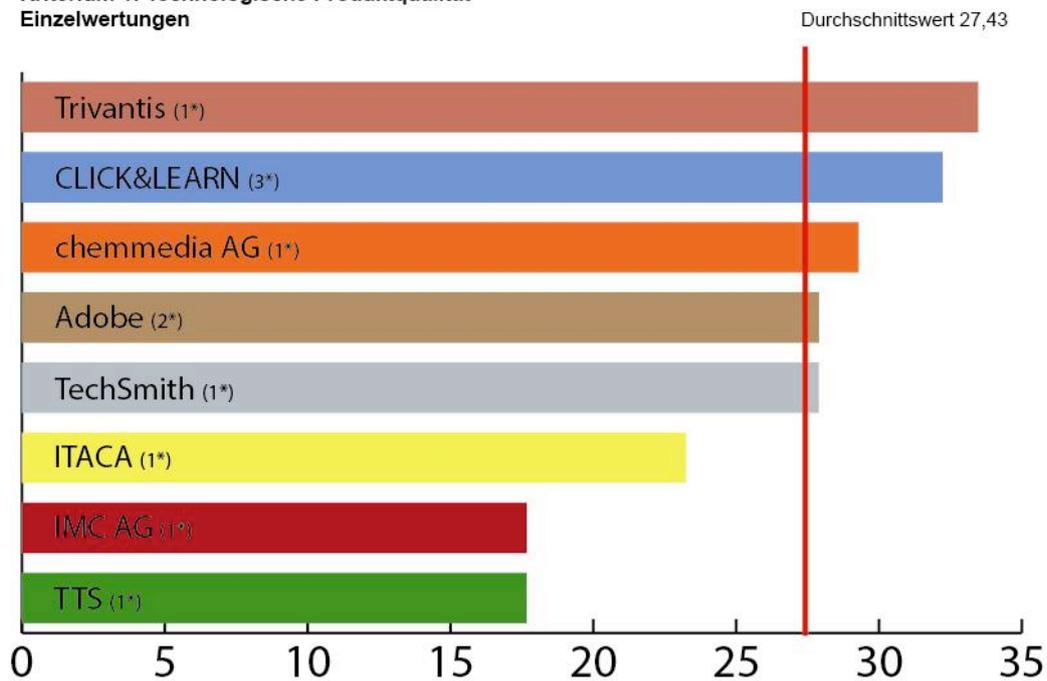


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 30,38 Punkten.

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

|                   |       |
|-------------------|-------|
| Trivantis (1*)    | 33,47 |
| CLICK&LEARN (3*)  | 32,23 |
| chemmedia AG (1*) | 29,29 |
| Adobe (2*)        | 27,90 |
| TechSmith (1*)    | 27,89 |
| ITACA (1*)        | 23,25 |
| IMC AG (1*)       | 17,67 |
| TTS (1*)          | 17,67 |

**Kategorie Autorentools**  
**Kriterium 1: Technologische Produktqualität**  
**Einzelwertungen**



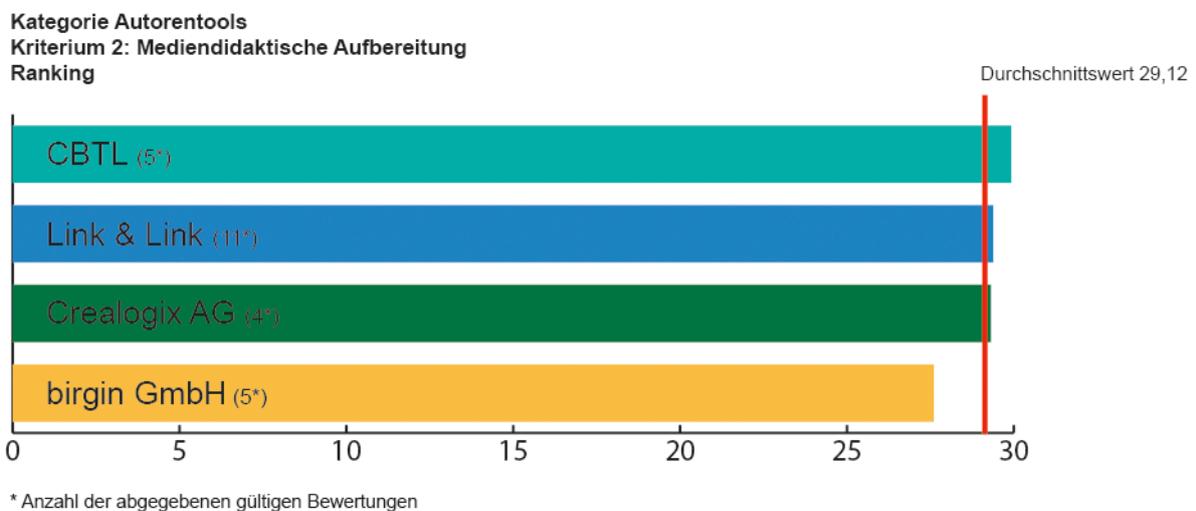
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 27,43 Punkten.

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

Der eLearningCHECK 2014 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 Autorensystem. Ein weiteres Item war die Anwenderunterstützung bei Interaktionen.

Auch in der Frage der mediendidaktischen Gestaltungsmöglichkeiten führt das Autorentool von CBTL das Bewertungsfeld mit 29,92 Punkten an. Auf Platz zwei rangiert das Autorentool der Link&Link GmbH mit 29,38 Punkten, gefolgt vom Tool der Crealogix AG mit 29,31 Punkten. Das Autorentool der birgin GmbH erhält in Bezug auf seine mediendidaktischen Gestaltungsmöglichkeiten 27,60 Punkte.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 29,12 Punkten.

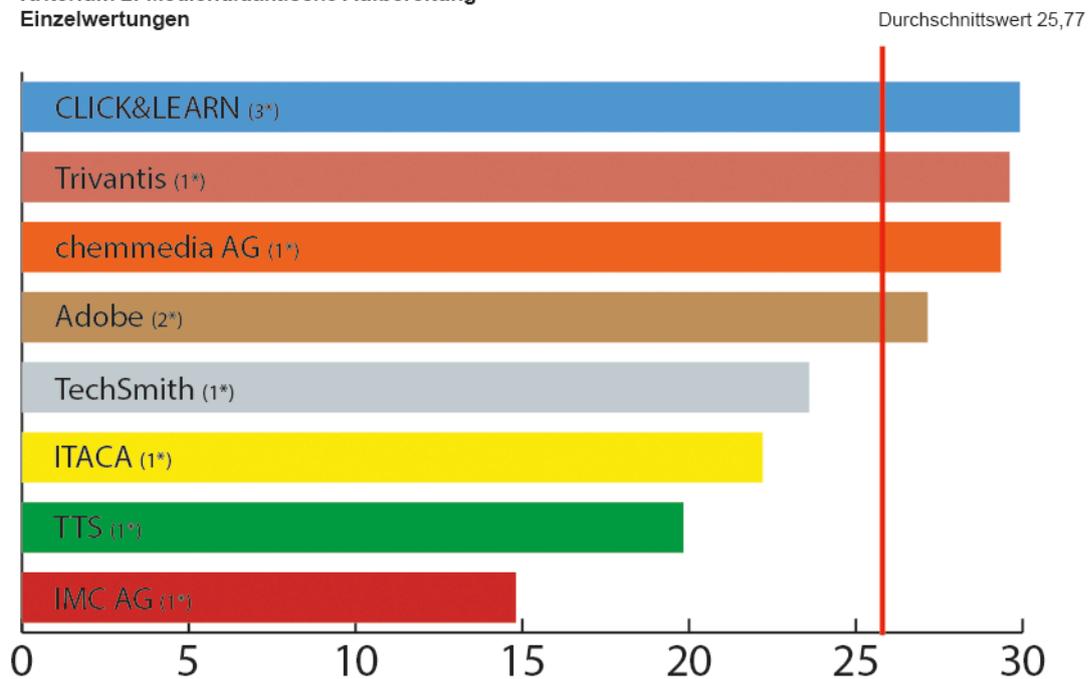
Die Anbieter, auf deren Produkte Einzelnennung entfielen (ein, zwei oder drei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Mediendidaktische Gestaltungsmöglichkeiten bei der Content-Erstellung“ folgende Bewertungen:

|                   |       |
|-------------------|-------|
| CLICK&LEARN (3*)  | 29,92 |
| Trivantis (1*)    | 29,61 |
| chemmedia AG (1*) | 29,35 |
| Adobe (2*)        | 27,15 |
| TechSmith (1*)    | 23,60 |
| ITACA (1*)        | 22,21 |
| TTS (1*)          | 19,83 |
| IMC AG (1*)       | 14,81 |

**Kategorie Autorentools**

**Kriterium 2: Mediendidaktische Aufbereitung**

**Einzelwertungen**



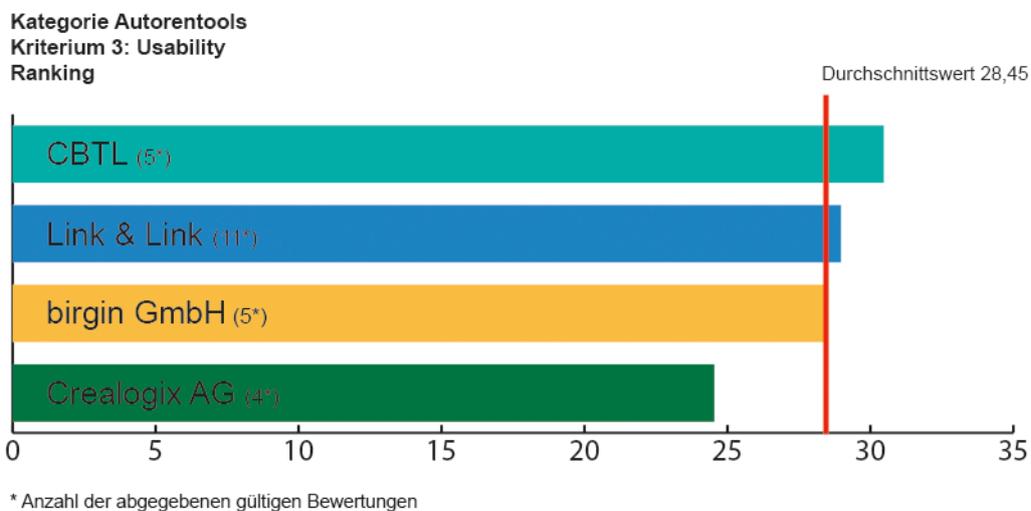
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 25,77 Punkten – deutlich niedriger als im Ranking.

### Kriterium 3: Usability für Autoren

Der eLearningCHECK 2014 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. Desweiteren 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 von CBTL mit 30,47 Punkten das Ranking an, gefolgt – mit deutlichem Abstand – vom Autorentool von Link&Link mit 28,97 Punkten. Auf Platz drei liegt das Autorentool der birgin GmbH, das im Mittelwert 28,42 Punkte erhielt. Mit 24,54 Punkten wurde das Autorentool der Crealogix AG bewertet.

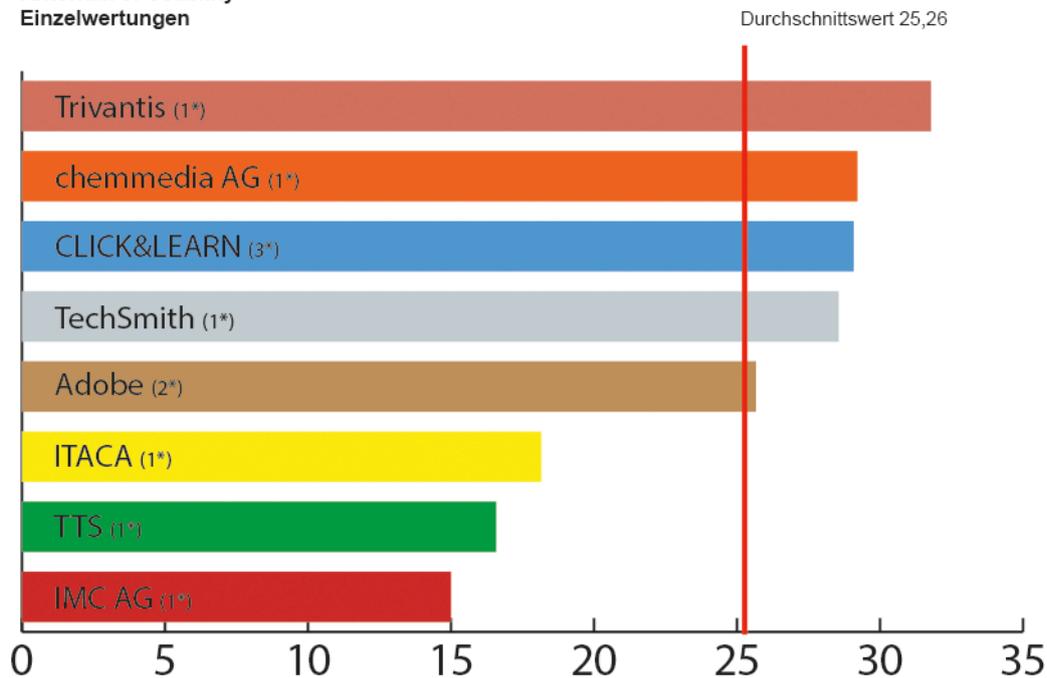


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 28,45 Punkten.

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

|                   |       |
|-------------------|-------|
| Trivantis (1*)    | 31,78 |
| chemmedia AG (1*) | 29,21 |
| CLICK&LEARN (3*)  | 29,08 |
| TechSmith (1*)    | 28,55 |
| Adobe (2*)        | 25,66 |
| ITACA (1*)        | 18,16 |
| TTS (1*)          | 16,58 |
| IMC AG (1*)       | 15,00 |

Kategorie Autorentools  
Kriterium 3: Usability  
Einzelwertungen



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

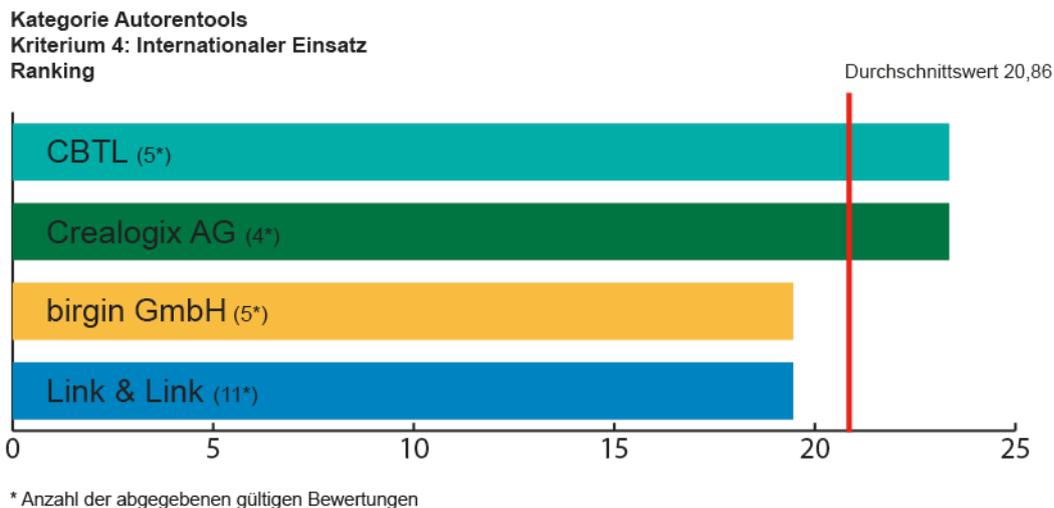
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 25,26 Punkten – über drei Punkte niedriger als im Ranking.

#### Kriterium 4: Internationaler Einsatz

Der eLearningCHECK 2014 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.

Die Autorentools von CBTL und von der Crealogix AG erhalten für das Kriterium „Internationaler Einsatz“ – gleichauf – die Spitzenwertung im Ranking von 23,35 Punkten. Platz drei und vier mit jeweils 19,46 Punkten teilen sich das Autorentool der birgin GmbH sowie Link&Link.

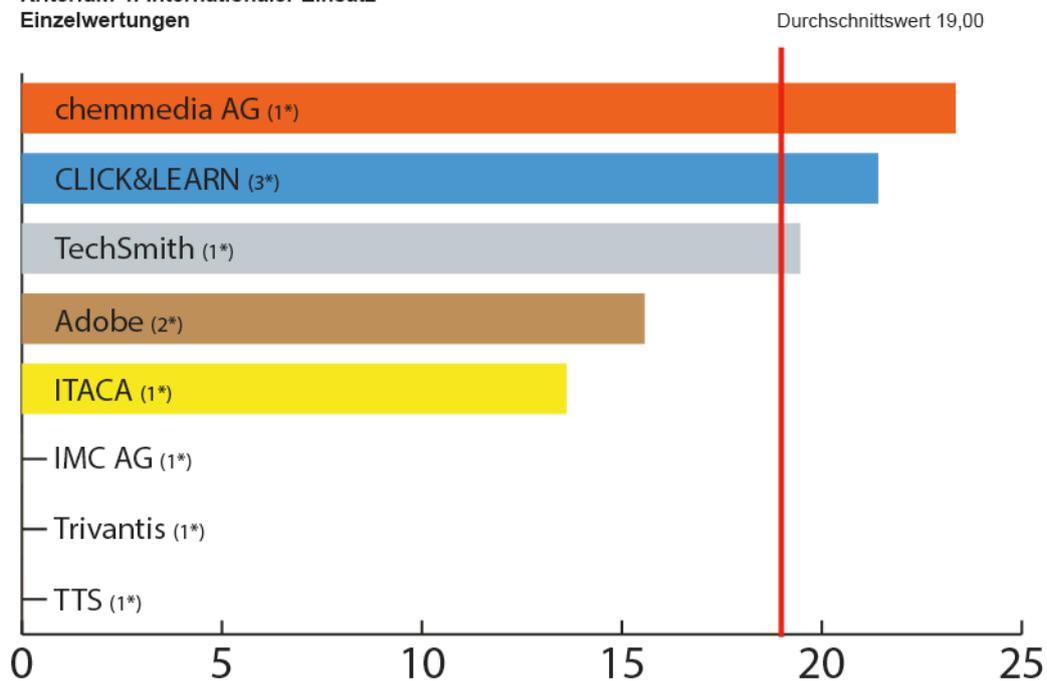


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 20,86 Punkten.

Anbieter mit Einzelnennung, also bis zu drei abgegebenen gültigen Voten, erzielten in dem Bereich „Internationaler Einsatz“ folgende Bewertung:

|                   |               |
|-------------------|---------------|
| chemmedia AG (1*) | 23,35         |
| CLICK&LEARN (3*)  | 21,41         |
| TechSmith (1*)    | 19,46         |
| Adobe (2*)        | 15,57         |
| ITACA (1*)        | 13,62         |
| IMC AG (1*)       | keine Angaben |
| Trivantis (1*)    | keine Angaben |
| TTS (1*)          | keine Angaben |

**Kategorie Autorentools**  
**Kriterium 4: Internationaler Einsatz**  
**Einzelwertungen**



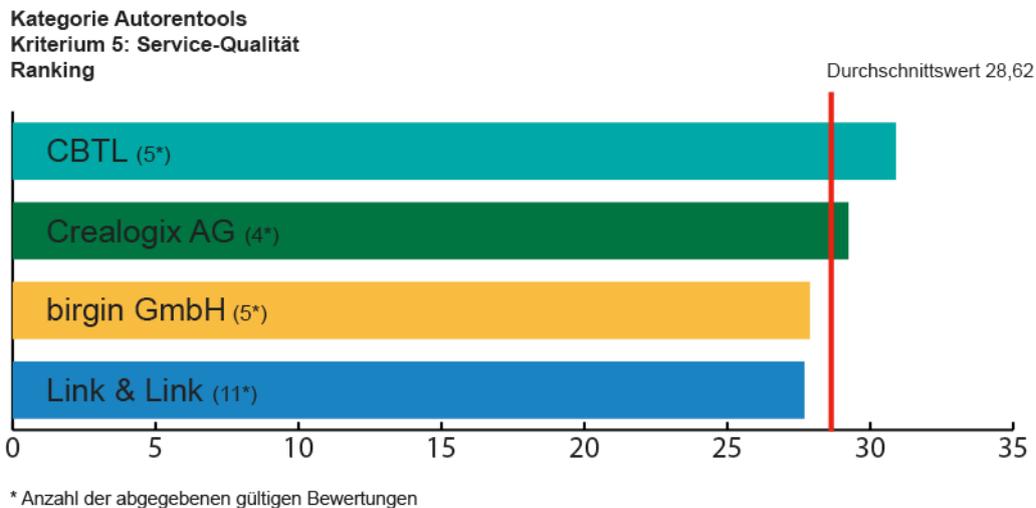
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 19,00 Punkten – markant niedriger als im Ranking.

## Kriterium 5: Service-Qualität

Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2014 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“ führt das Autorentool von CBTL erneut mit 30,90 Punkten das Ranking mit deutlichem Abstand an. Es folgt das Autorentool der Crealogix AG mit 29,24 Punkten. Auf Platz drei liegt das Autorentool der birgin GmbH, das im Mittelwert 27,89 Punkte erhielt. Mit 27,70 Punkten liegt das Autorentool von Link&Link dicht dahinter.

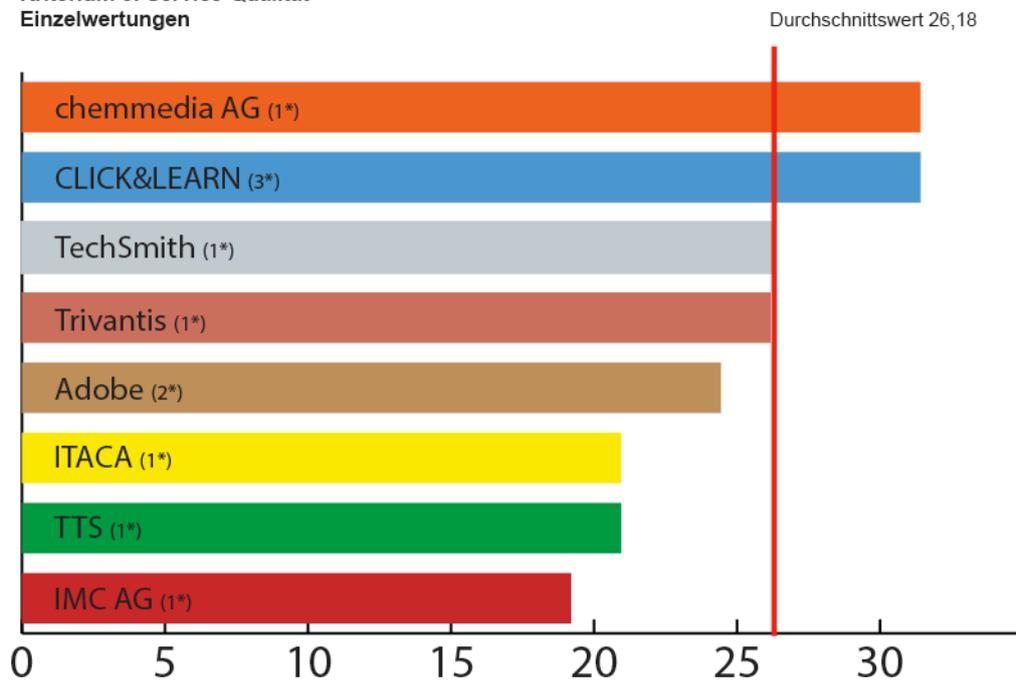


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 28,62 Punkten.

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

|                   |       |
|-------------------|-------|
| chemmedia AG (1*) | 31,42 |
| CLICK&LEARN (3*)  | 31,42 |
| TechSmith (1*)    | 26,18 |
| Trivantis (1*)    | 26,18 |
| Adobe (2*)        | 24,44 |
| ITACA (1*)        | 20,95 |
| TTS (1*)          | 20,95 |
| IMC AG (1*)       | 19,20 |

Kategorie Autorentools  
Kriterium 5: Service-Qualität  
Einzelwertungen



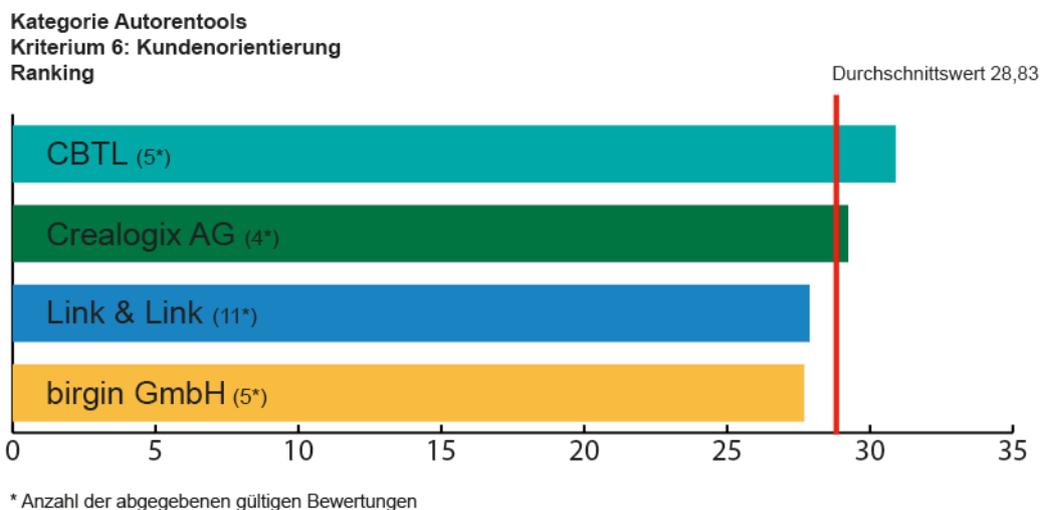
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 26,18 Punkten.

## Kriterium 6: Kundenorientierung

Der eLearningCHECK 2014 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 des Spitzenreiters CBTL wurde von den Kunden mit 30,33 Punkten gewürdigt. Eine Wertung von 28,97 Punkten verbucht die Crealogix AG für ihre Kundenorientierung im Zusammenhang mit ihrem Autorentool. Hauchdicht dahinter führt die Bewertung der Kundenorientierung für das Autorentool von Link&Link zu einem Mittelwert von 28,93 Punkten. Die birgin GmbH erhielt für ihre Kundenorientierung rund um das Autorentool eine Wertung von 27,02 Punkten.

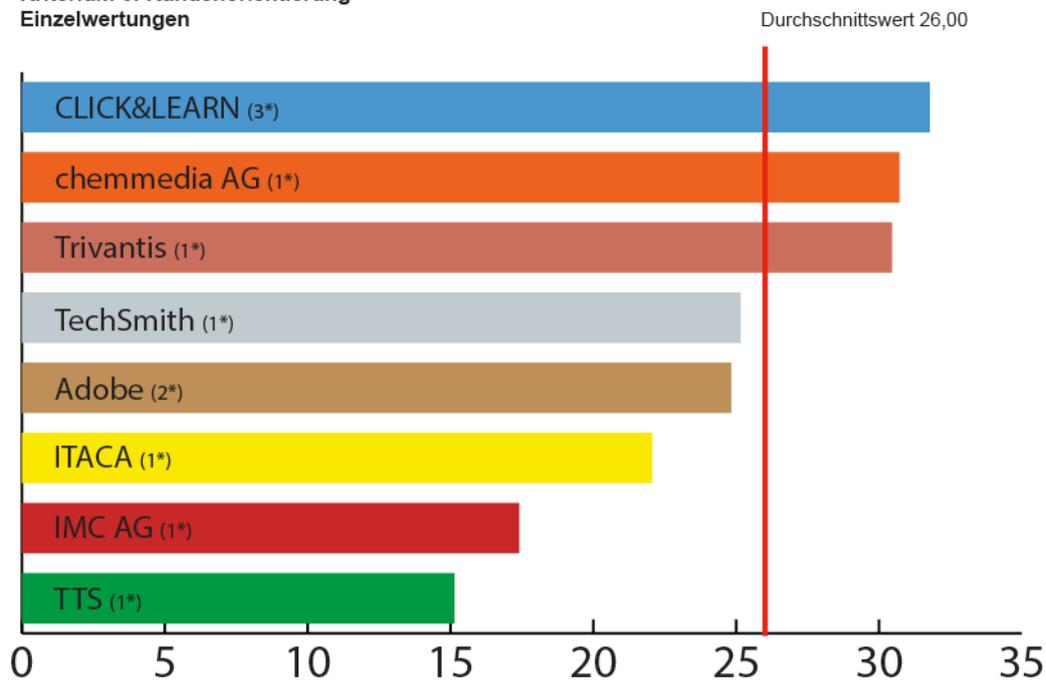


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 28,83 Punkten.

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

|                   |       |
|-------------------|-------|
| CLICK&LEARN (3*)  | 31,78 |
| chemmedia AG (1*) | 30,72 |
| Trivantis (1*)    | 30,46 |
| TechSmith (1*)    | 25,16 |
| Adobe (2*)        | 24,83 |
| ITACA (1*)        | 22,07 |
| IMC AG (1*)       | 17,41 |
| TTS (1*)          | 15,14 |

Kategorie Autorentools  
 Kriterium 6: Kundenorientierung  
 Einzelwertungen



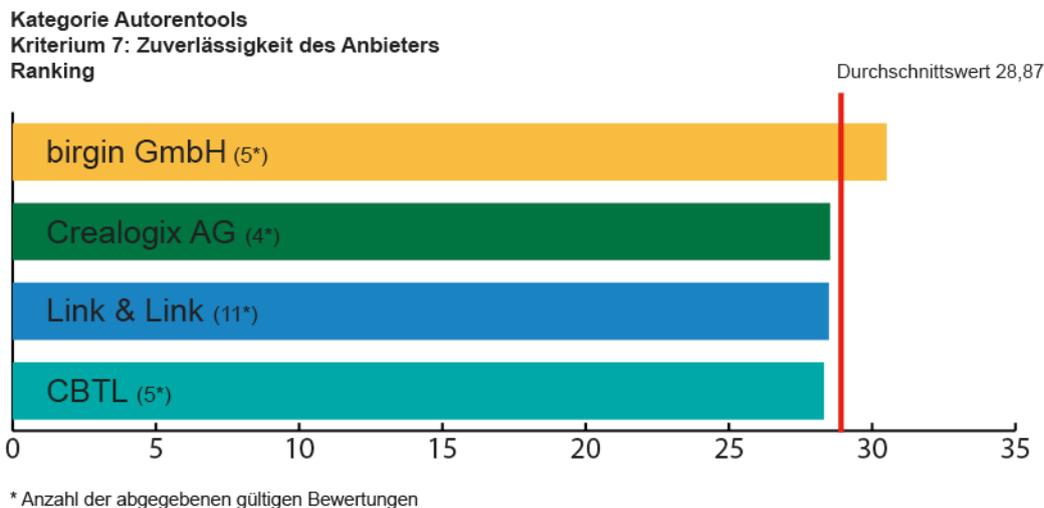
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 26,00 Punkten – fast drei Punkte niedriger als im Ranking.

## Kriterium 7: Zuverlässigkeit des Anbieters

Der eLearningCHECK 2014 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.

Im Kriterium „Zuverlässigkeit des Anbieters“ rund um das Autorentool zeigt sich eine abweichende Reihenfolge der Spitzenreiter: Mit 30,51 Punkten führt der zweimalige Kategorie-gewinner der Jahre 2011 und 2012 birgin GmbH hier deutlich. Auf Platz zwei folgt mit deutlichem Abstand das Autorentool der Crealogix AG mit 28,53 Punkten. Die weiteren Abstände bewegen sich im Bereich der Hundertstel: 28,49 Punkte erhält Link&Link für seine Zuverlässigkeit im Zusammenhang mit dem Autorentool und 28,32 Punkte wurden hier von den Kunden an CBTL vergeben.

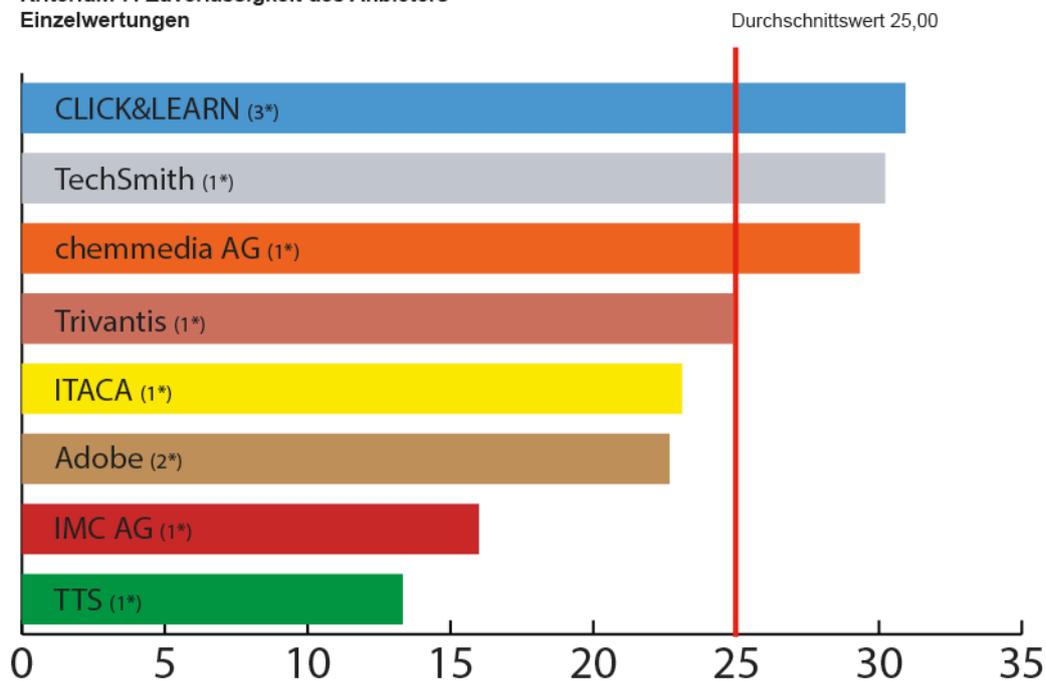


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 28,87 Punkten.

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

|                   |       |
|-------------------|-------|
| CLICK&LEARN (3*)  | 30,93 |
| TechSmith (1*)    | 30,22 |
| chemmedia AG (1*) | 29,33 |
| Trivantis (1*)    | 24,89 |
| ITACA (1*)        | 23,11 |
| Adobe (2*)        | 22,67 |
| IMC AG (1*)       | 16,00 |
| TTS (1*)          | 13,33 |

**Kategorie Autorentools**  
**Kriterium 7: Zuverlässigkeit des Anbieters**  
**Einzelwertungen**



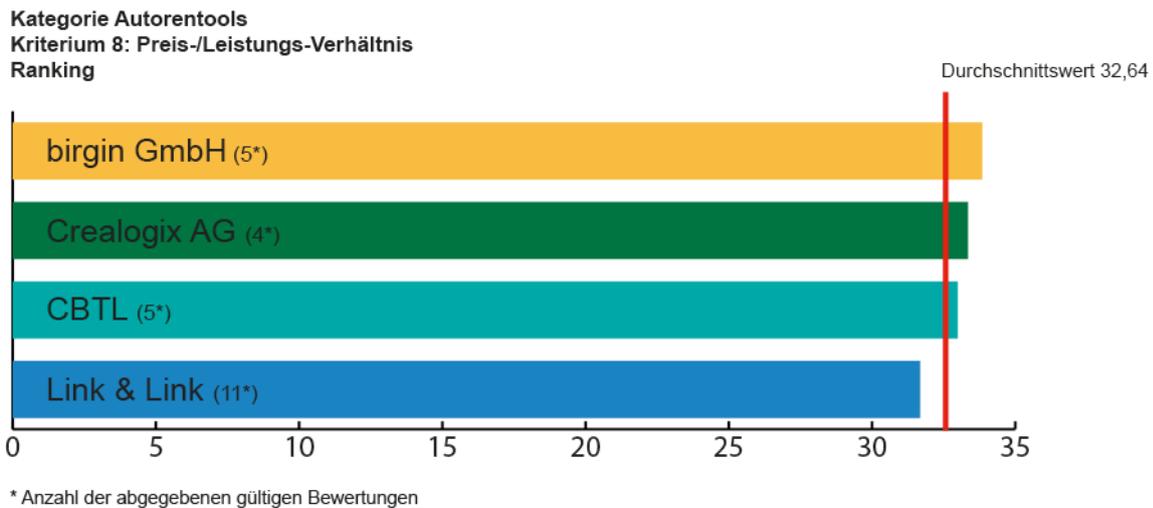
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 25,00 Punkten – mehr als drei Punkte niedriger als im Ranking.

## Kriterium 8: Preis- / Leistungsverhältnis

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2014 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.

Auch beim Kriterium Preis-/Leistungsverhältnis rund um das Autorentool liegt die birgin GmbH mit 33,85 Punkten auf dem ersten Platz. Mit einem halben Punkt Abstand folgt mit 33,35 Punkten die Crealogix AG. Auf Platz drei liegt bei diesem Kriterium das Autorentool des Kategoriegewinners CBTL mit 32,99 Punkten. Die Wertung für Link&Link schlägt hier mit 31,68 Punkten zu Buche.

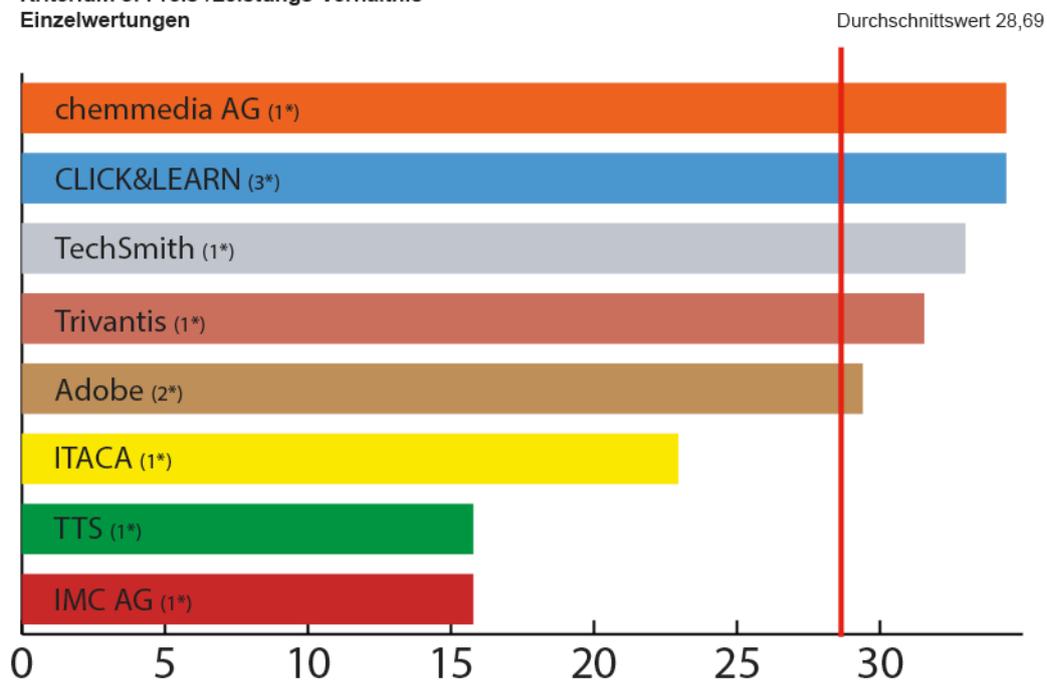


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei hohen 32,64 Punkten.

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

|                   |       |
|-------------------|-------|
| chemmedia AG (1*) | 34,42 |
| CLICK&LEARN (3*)  | 34,42 |
| TechSmith (1*)    | 32,99 |
| Trivantis (1*)    | 31,55 |
| Adobe (2*)        | 29,40 |
| ITACA (1*)        | 22,95 |
| TTS (1*)          | 15,78 |
| IMC AG (1*)       | 15,78 |

**Kategorie Autorentools**  
**Kriterium 8: Preis-/Leistungs-Verhältnis**  
**Einzelwertungen**



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 28,69 Punkten.



## **EVOLUTION® und die Kundenzufriedenheit.**

Im Zuge der regelmäßigen Qualitätssicherung für unser eigenes Werkzeug **EVOLUTION®** suchten wir Mitte 2013 das Gespräch mit unseren Kunden, um den Zufriedenheitsgrad zu evaluieren. Wir stellten Fragen wie: „Was gefällt Ihnen gut an **EVOLUTION®**?“, „Wo sehen Sie noch Entwicklungsbedarf?“, „Ist der Support zufriedenstellend?“ und so weiter.

Dabei ist uns aufgefallen, dass **EVOLUTION®** verbreitet bei Unternehmen oder Training Managern zum Einsatz kommt, die schon sehr viel Erfahrung in der Erstellung von eLearning-Einheiten mitbringen und die ihre Lernprogramme u.a. auch zur Qualifizierung ihrer Mitarbeiter einsetzen. „Warum ist das eigentlich so?“ fragten wir uns und gaben diese Frage auch gleich noch an unsere Kunden weiter. Die Antworten waren recht unterschiedlich und in der Begründung so zahlreich wie die **EVOLUTION®**-Funktionen. Mit Ausnahme einer Aussage, die immer wieder fiel. „Die teamorientierte Arbeit mit **EVOLUTION®** erleichtert uns die Erstellung und Aktualisierung von eLearning-Inhalten und erspart uns Kosten durch die deutlich reduzierte Produktionszeit.“

**EVOLUTION®** ist ein Online-Werkzeug mit einer großen Funktionsvielfalt. Das integrierte Rollen- und Rechtesystem ermöglicht die rollengerechte Konfektionierung der verfügbaren Funktionen. So stehen z.B. einem Autor andere Funktionen zur Verfügung als einem Projektleiter oder einem Programmierer. Vom reinen Review-Modus bis zum Vollumfang inklusive Programmier-Oberfläche, ist jeder denkbare Zwischenschritt möglich. Unsere Vertriebsleiterin Patricia Beauvery umschreibt dies immer sehr anschaulich mit dem Bild: „**EVOLUTION®** ist wie ein gutes Stretch-Kleid – es passt sich an die erforderliche Größe an“. Erfahrene Training Manager nutzen also dieses Rollen- und Rechtesystem, um eine klare Rollenverteilung im kollaborativen Produktionsprozess zu etablieren. Noch unerfahrene Autoren arbeiten mit kleinerem Funktionsumfang als Autoren, die sich schon sehr gut auskennen. SMEs (subject matter experts) können auf diese Weise die erstellten Inhalte seitenweise abnehmen und gleichzeitig den vollen Funktionsumfang des Task- und Workflowmanagements nutzen.



Die einfache Team-Kommunikation, die asynchron und länderübergreifend funktioniert, sowie das Task-Management waren an dieser Stelle starke Argumente für die hohe Kundenzufriedenheit.

Ein weiteres positives Feedback kam aus den Anforderungen einer Vertriebsgesellschaft. Hier sollte die in **EVOLUTION<sup>®</sup>** erstellte Produktqualifikation lokal auf den Außendienst-iPads verfügbar sein.



Wie kann dies funktionieren, ohne den aufwändigen Distributionsweg über den App-Store wählen zu müssen? Aufgrund der XML-basierten Struktur von mit **EVOLUTION<sup>®</sup>** erstellten Lernprogrammen können bestehende Lerninhalte ohne großen Zusatzaufwand für den neuen HTML5-Export und für dynamische ePub3-Exporte verwendet werden. Die bestehenden Lernprogramme der o.g. Vertriebsgesellschaft können nun mit allen bestehenden Interaktionsmöglichkeiten via Downloadlink auf dem iPad, ganz einfach über iBooks, bereitgestellt und überall unterwegs genutzt werden. Die zukunftsfähige Struktur der **EVOLUTION<sup>®</sup>**-Lernprogramme wurde hier wiederholt unter Beweis gestellt und hat zu einer hohen Kundenzufriedenheit beigetragen. Diese Lösung konnten wir sehr schnell umsetzen und das positive Feedback aus dem Vertrieb an das Training Management tat das seinige.

CBTL hat zu jeder Zeit ein offenes Ohr für die Visionen und Wünsche ihrer Kunden. Diese werden entweder individuell für den Kunden umgesetzt oder fließen in die Weiterentwicklung von **EVOLUTION<sup>®</sup>** mit ein und können dann von allen Kunden genutzt werden. Daraus resultierten u.a. einfach zu erstellende Sprachversionen, Content-referenzierte Lokalisierungen, die sich auf Knopfdruck aktualisieren und eine Vielfalt an miteinander kombinierbaren Test- und Übungstypen, die eine zielgenaue Qualifizierung der Lernergruppen erst möglich machen. Unsere langjährige Erfahrung bei der Entwicklung von Lernprogrammen mit dem eigenen Werkzeug **EVOLUTION<sup>®</sup>** und die enge Zusammenarbeit mit unseren Kunden ermöglicht uns, am Puls der Zeit zu sein. Unsere Kunden wissen, dass ihre tägliche Arbeit im Training Management mit **EVOLUTION<sup>®</sup>** zuverlässig unterstützt wird und sie jedes didaktische Lehrkonzept damit umsetzen können.

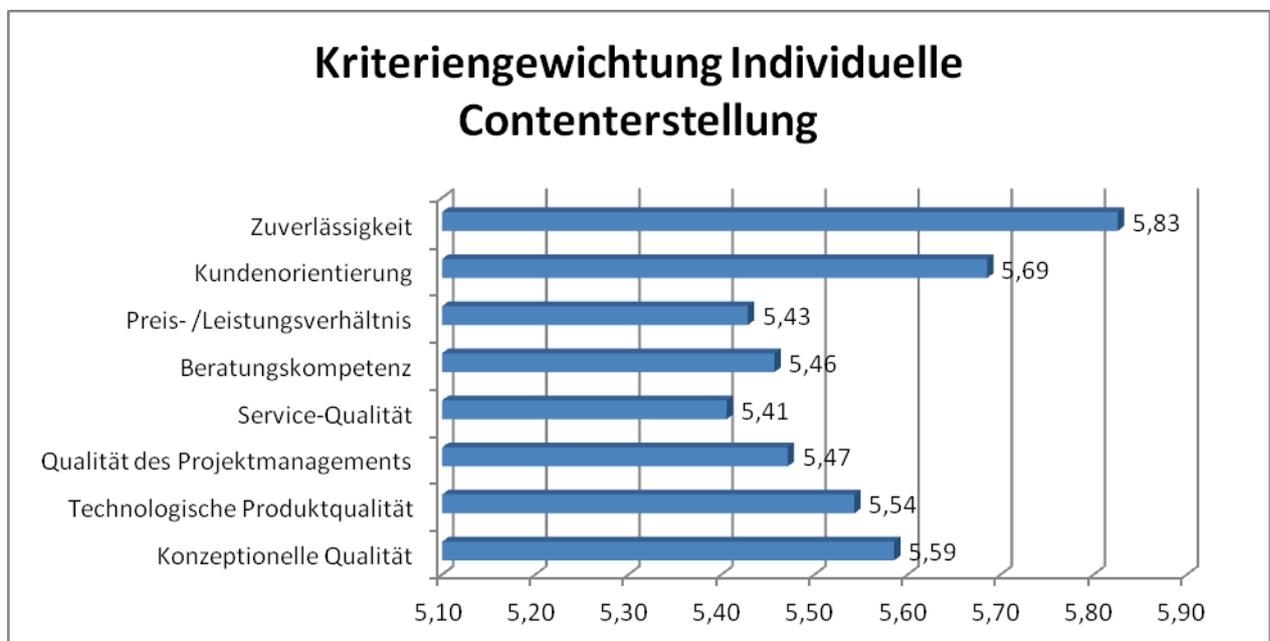
Wir fühlen uns durch das wichtigste Votum, die Zufriedenheit unserer Kunden, sehr geehrt und freuen uns auf weitere spannende Entwicklungen unseres Werkzeugs **EVOLUTION<sup>®</sup>**.

### 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:

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

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

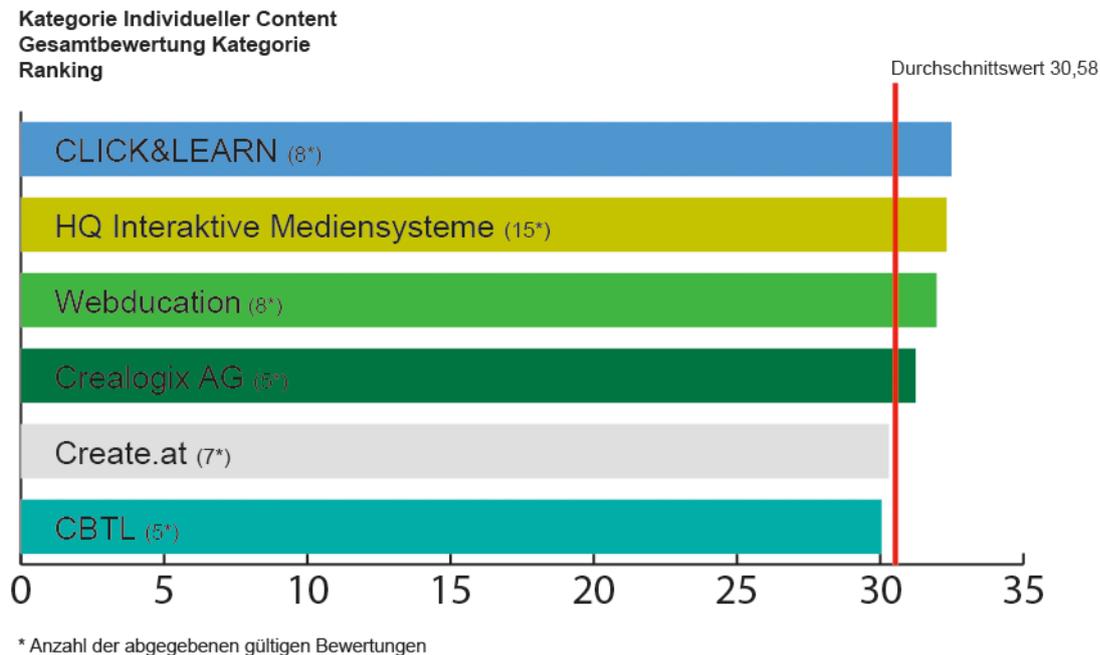


Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als einer Bewertung in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=69 folgendes Ergebnis:

Im Mittelwert aller Einzelkriterien führt CLICK&LEARN das Ranking mit 32,49 Punkten an. Auf Platz zwei folgt mit 32,32 Punkten der Sieger des Jahres 2011 HQ Interaktive Mediensysteme, gefolgt vom Vorjahressieger Webducation mit 31,97 Punkten.

Auch das Mittelfeld liegt bezüglich der erzielten Punktwerte durchgängig über dem Gesamtmittelwert: Es wird angeführt von der Schweizer Crealogix AG mit 31,24 Punkten. Create.at erzielte in der Kategorie „Individuelle Content-Produktion“ 2014 eine Gesamtbewertung von 30,12 Punkten und liegt damit vor CBTL mit 30,05 Punkten.

## Ranking in der Kategorie „Individuelle Content-Erstellung“



Für folgende Anbieter wurde in der Kategorie „Individuelle Content-Produktion“ eine Einzelwertung (mit eins, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten) verzeichnet, die zwar in den Durchschnittswert, nicht jedoch in das Ranking einfließt.

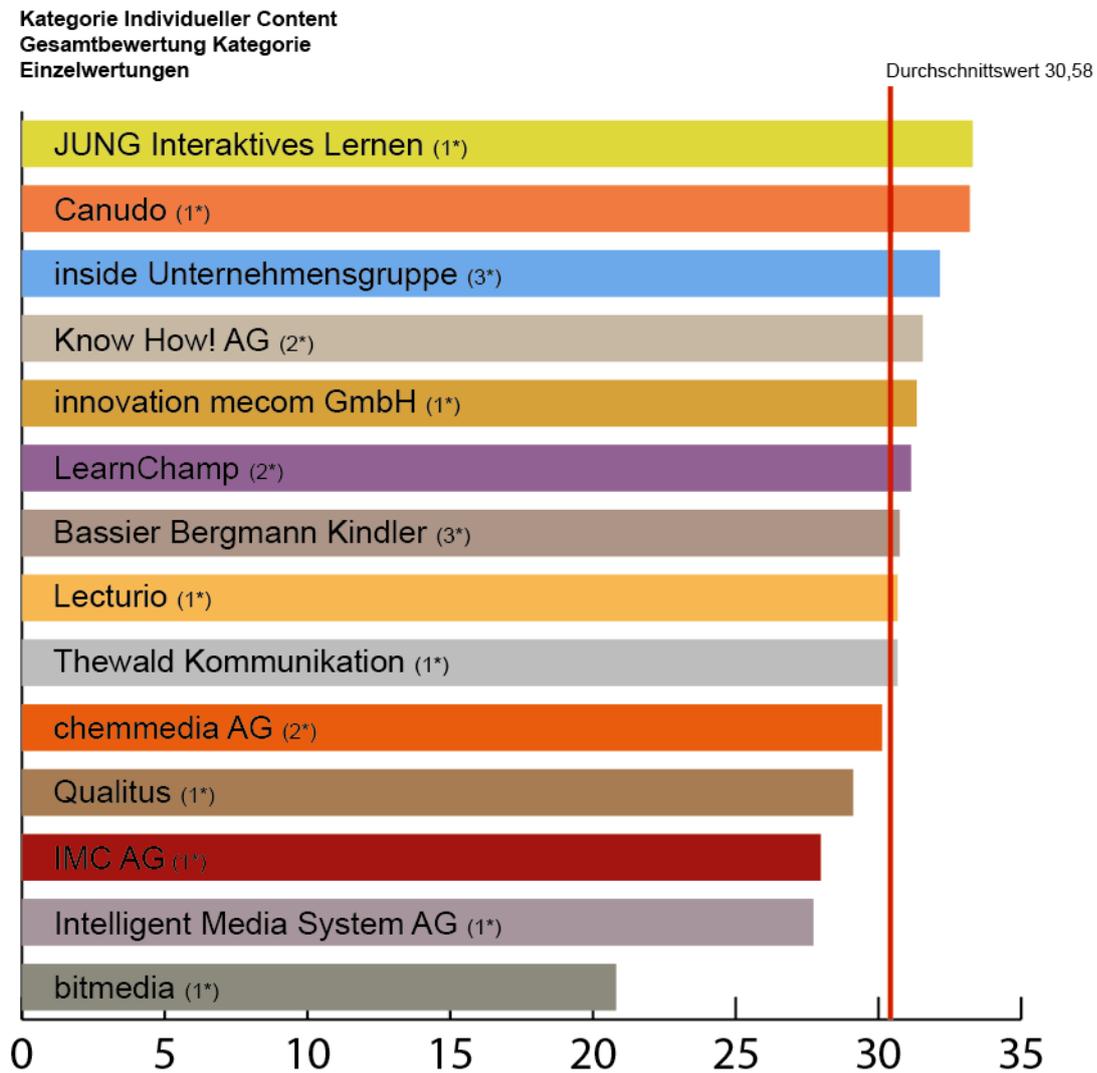
**Einzelwertungen können extreme Aussagen darstellen, die zwar eine Erfahrung mit einer Produktion bzw. einem Anbieter - sowohl in positiver wie in negativer Hinsicht - wiedergeben, nicht jedoch zu einem repräsentativen Urteil führen können.**

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

Das Tableau der Einzelwertungen führt Jung Interaktives Lernen mit dem Höchstwert von 33,30 Punkten an. Nur mit einem Zehntel Abstand folgt Canudo mit 33,20 Punkten. Die inside-Unternehmensgruppe erhielt der gültige Voten mit einem Gesamtergebnis von 32,15 Punkten. Zwei Wertungen für die Know How! AG ergeben einen Punktwert von 31,55. Das Einzelvotum für eine individuelle Contentproduktion der innovation mecom GmbH wurde mit 31,34 Punkten bewertet. Der österreichische Anbieter LearnChamp erhielt zwei zählbare Kundenstimmen und 31,14 Punkte. Für die Produktionen der Agentur Bassier, Bergmann und Kindler stehen drei Kundenvoten zu Buche mit einem Punktwert von 30,74.

Die Einzelwertung für Lecturio ergibt 30,67; ebenso viele Punkte erreichte die Thewald Kommunikation. Auf die chemmedia AG entfallen zwei Bewertungen mit einem Punkteergebnis von 30,13. Die Qualitus GmbH verbucht in einer Einzelwertung 29,11 Punkte. Am Ende der Independent-Aufstellung finden sich die IMC AG mit 27,98 Punkten, die Intelligent Media System AG mit 27,72 Punkten und bitmedia mit 20,81 Punkten.

## Einzelbeurteilungen in der Kategorie „Individuelle Content-Erstellung“



Der Durchschnittswert des Gesamtrankings liegt bei 30,58 Punkten.

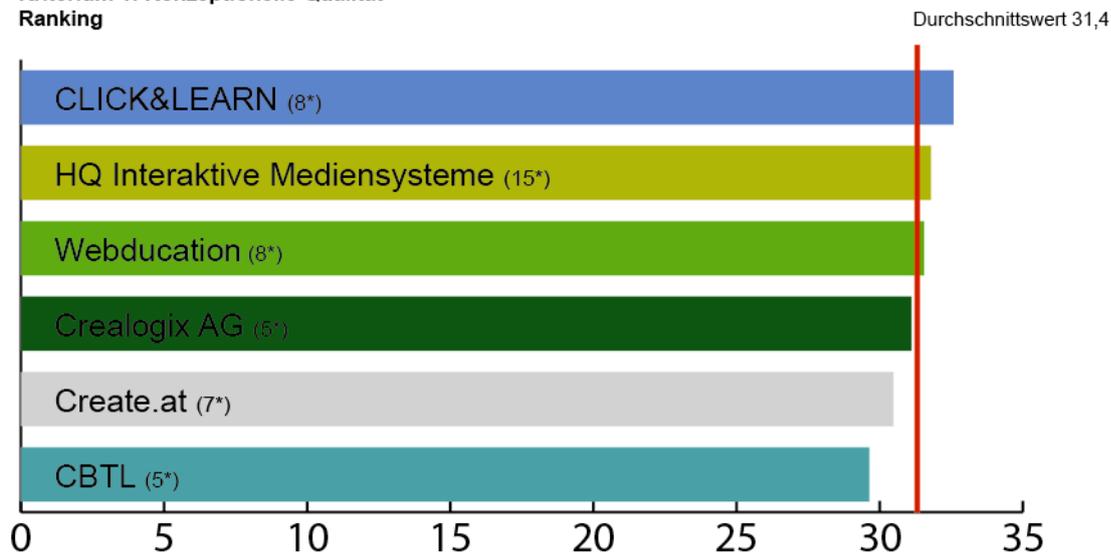
## Kriterium 1: Konzeptionelle Qualität

Eingangs fragte der eLearningCHECK 2014 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 das österreichische Unternehmen CLICK&LEARN das Ranking mit 32,58 Punkten mit deutlichem Abstand an, gefolgt von HQ Interaktive Mediensysteme mit 31,79 Punkten. Auf Platz drei liegt mit 31,55 Punkten der Vorjahressieger Webducation.

Die weitere Platzfolge des Rankings dieses Kriteriums führt die Crealogix AG mit 31,11 Punkten an, gefolgt von Create.at mit 30,48 Punkten. CBTL erzielte 29,64 Punkte.

Kategorie Individueller Content  
Kriterium 1: Konzeptionelle Qualität  
Ranking



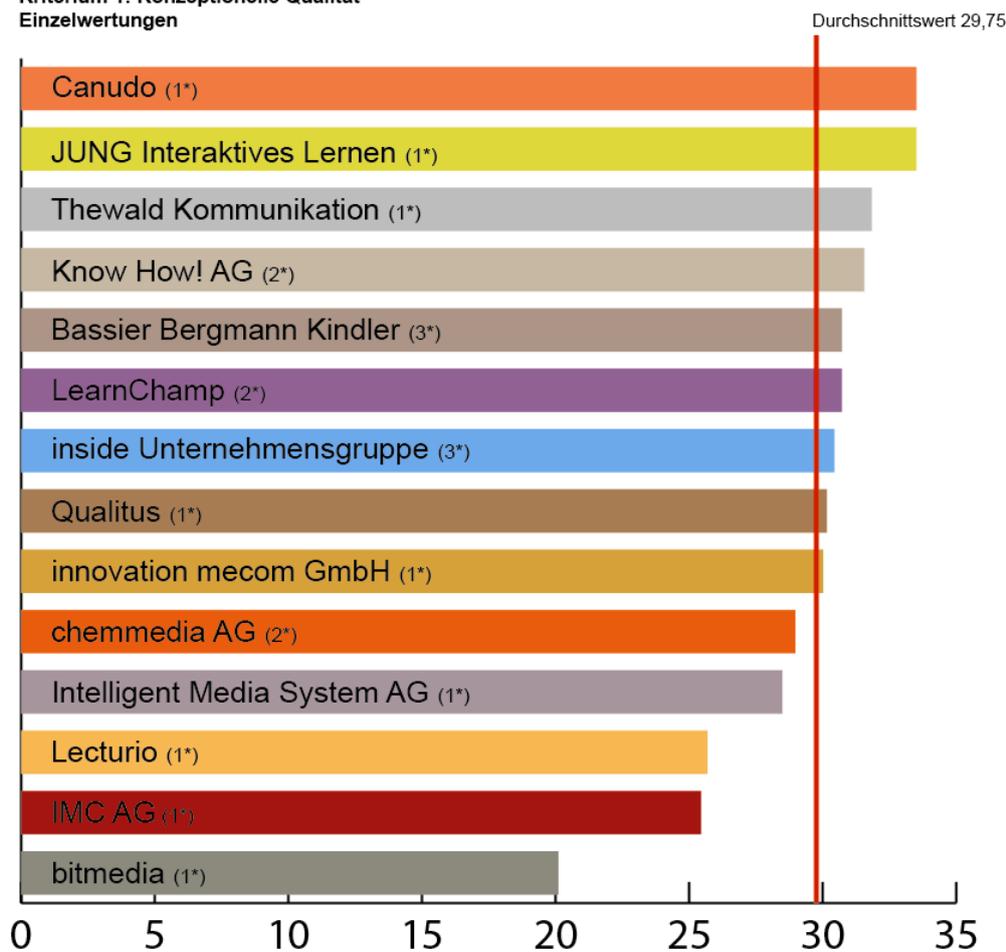
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 31,40 Punkten.

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

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Canudo (1*)                      | 33,51 |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)    | 33,51 |
| Thewald Kommunikation (1*)       | 31,84 |
| Know How! AG (2*)                | 31,56 |
| Bassier Bergmann Kindler (3*)    | 30,72 |
| LearnChamp (2*)                  | 30,72 |
| inside Unternehmensgruppe (3*)   | 30,44 |
| Qualitus (1*)                    | 30,16 |
| innovation mecom GmbH (1*)       | 30,02 |
| chemmedia AG (2*)                | 28,98 |
| Intelligent Media System AG (1*) | 28,49 |
| Lecturio (1*)                    | 25,69 |
| IMC AG (1*)                      | 25,45 |
| bitmedia (1*)                    | 20,11 |

**Kategorie Individueller Content**  
**Kriterium 1: Konzeptionelle Qualität**  
**Einzelwertungen**



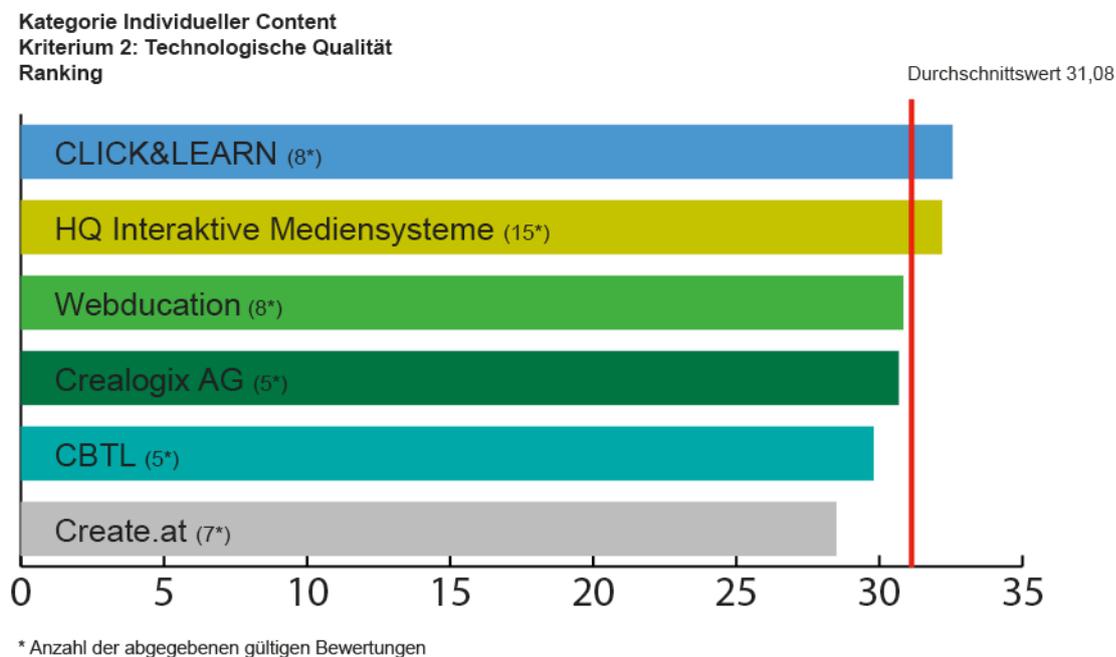
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 29,75 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.

Bei diesem Kriterium liegt CLICK&LEARN mit 32,56 Punkten deutlich in Front. Platz zwei belegt mit 32,19 Punkten HQ Interaktive Mediensysteme. Für Webducation vergaben die bewertenden Kunden 30,84 Punkte, was Rang drei entspricht. Mit 30,68 Punkten auf Platz vier ist die Schweizer Crealogix AG ein dichter Verfolger. CBTL schließt sich mit 29,80 Punkten an, vor Create.at mit 28,50 Punkten.

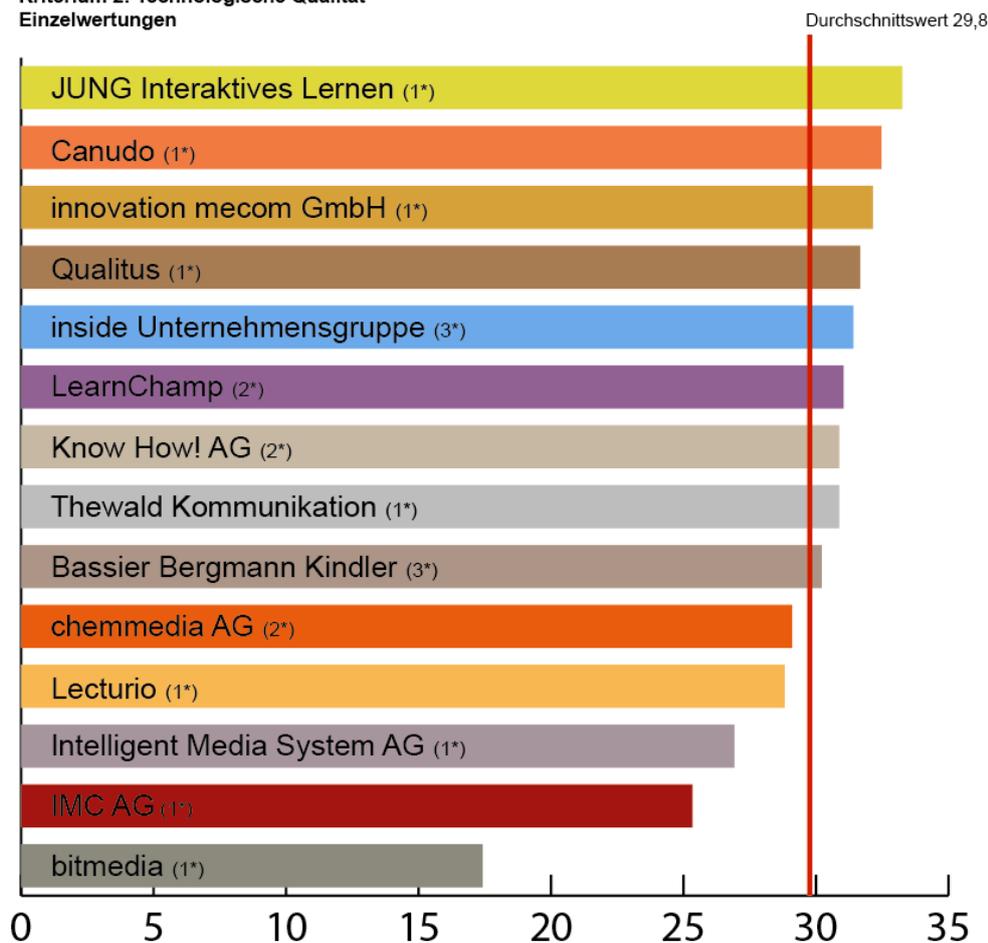


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 31,08 Punkten.

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

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| JUNG Interaktives Lernen (1*)    | 33,26 |
| Canudo (1*)                      | 32,47 |
| innovation mecom GmbH (1*)       | 32,15 |
| Qualitus (1*)                    | 31,67 |
| inside Unternehmensgruppe (3*)   | 31,41 |
| LearnChamp (2*)                  | 31,04 |
| Know How! AG (2*)                | 30,88 |
| Thewald Kommunikation (1*)       | 30,88 |
| Bassier Bergmann Kindler (3*)    | 30,22 |
| chemmedia AG (2*)                | 29,10 |
| Lecturio (1*)                    | 28,82 |
| Intelligent Media System AG (1*) | 26,92 |
| IMC AG (1*)                      | 25,34 |
| bitmedia (1*)                    | 17,42 |

Kategorie Individueller Content  
 Kriterium 2: Technologische Qualität  
 Einzelwertungen



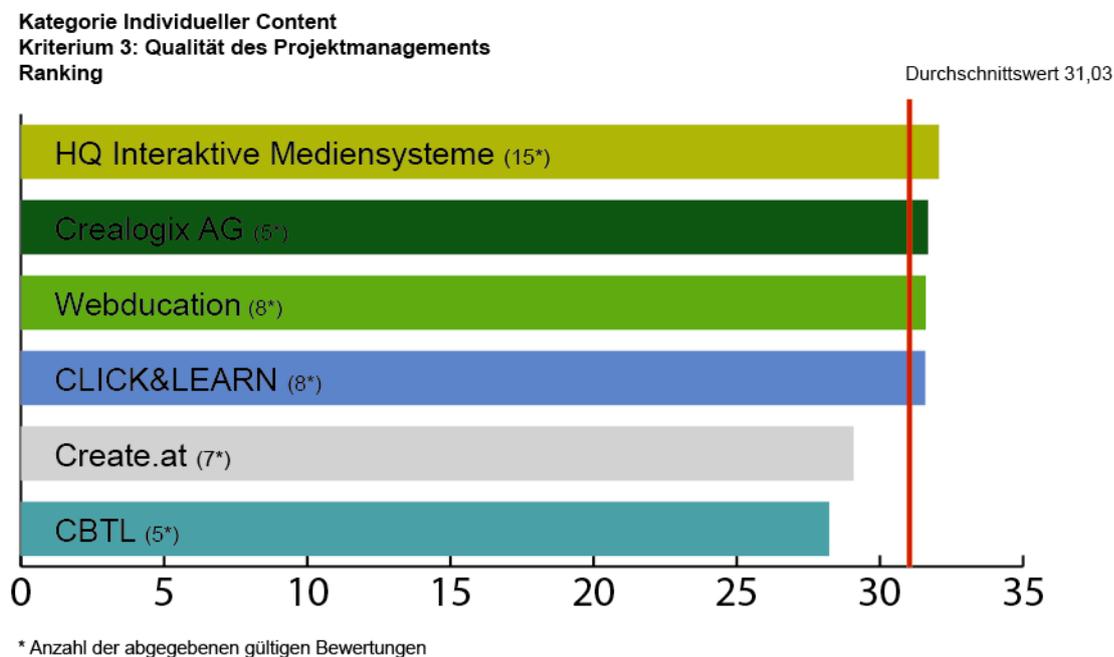
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 29,80 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 eLearning-CHECK 2014 an dieser Stelle nach der Qualitätssicherung durch den Anbieter und nach dem Prozess von Change-Requests gefragt.

In diesem Kriterium hat HQ Interaktive Mediensysteme mit 32,06 Punkten den Spitzenplatz erobert. Platz zwei und drei haben deutlichen Abstand, sind aber untereinander nur durch Hundertstel getrennt: Die Crealogix AG verbucht hier 31,68 Punkte; Webducation folgt mit 31,60 Punkten. CLICK&LEARN liegt mit 31,58 Punkten – visuell kaum mehr darstellbar – dahinter. 29,08 Punkte für Create.at und 28,23 Punkte für CBTL markieren dann allerdings einen klaren Abstand.

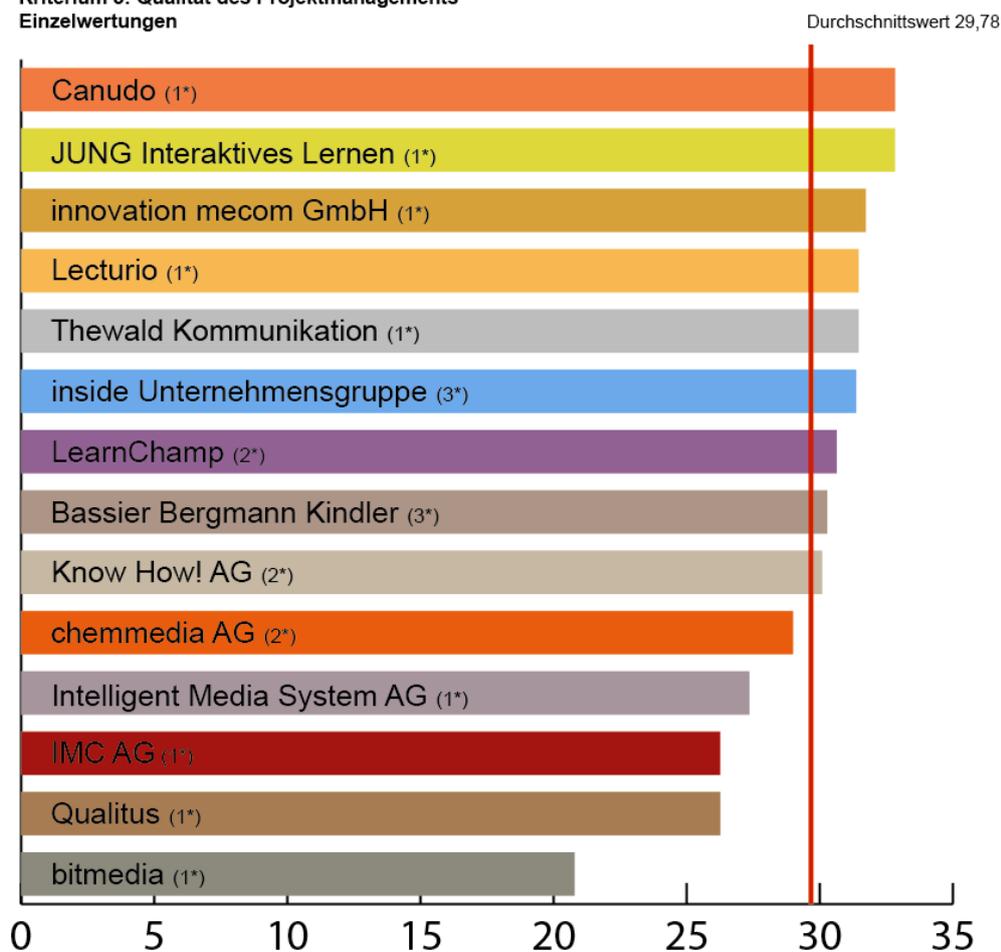


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 31,03 Punkten.

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

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Canudo (1*)                      | 32,83 |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)    | 32,83 |
| innovation mecom GmbH (1*)       | 31,73 |
| Lecturio (1*)                    | 31,46 |
| Thewald Kommunikation (1*)       | 31,46 |
| inside Unternehmensgruppe (3*)   | 31,37 |
| LearnChamp (2*)                  | 30,64 |
| Bassier Bergmann Kindler (3*)    | 30,28 |
| Know How! AG (2*)                | 30,09 |
| chemmedia AG (2*)                | 29,00 |
| Intelligent Media System AG (1*) | 27,36 |
| IMC AG (1*)                      | 26,26 |
| Qualitus (1*)                    | 26,26 |
| bitmedia (1*)                    | 20,79 |

**Kategorie Individueller Content**  
**Kriterium 3: Qualität des Projektmanagements**  
**Einzelwertungen**



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

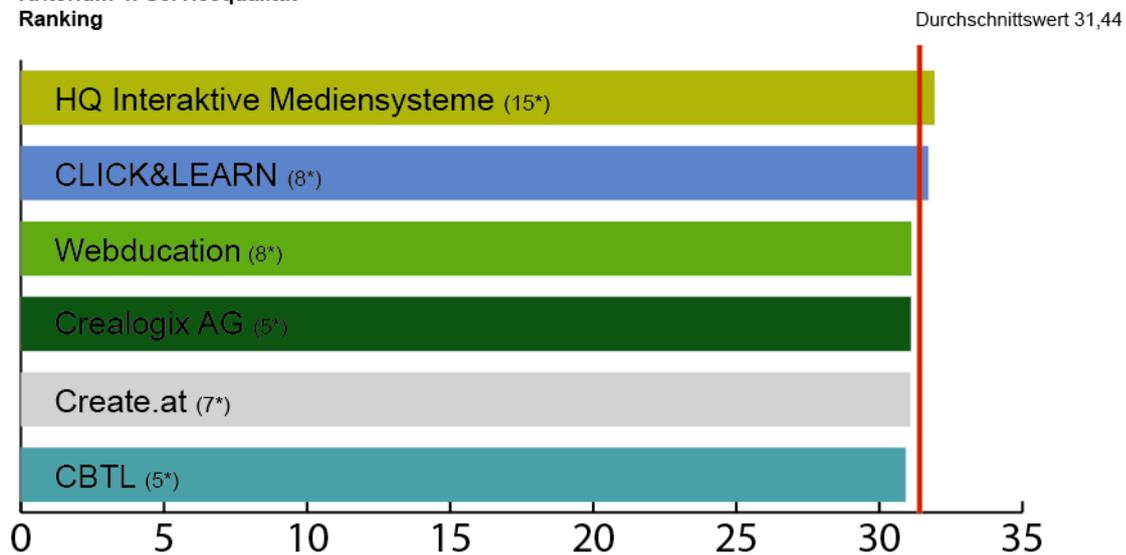
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 29,78 Punkten.

#### Kriterium 4: Service-Qualität

Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2014 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.

In Sachen Service-Qualität hat erneut HQ Interaktive Mediensysteme mit 31,93 Punkten die Nase vorn. Gefolgt vom diesjährigen Gesamtprimus CLICK&LEARN mit 31,71 Punkten. Platz drei belegt die Webducation mit einem Punktwert von 31,12. Das Mittelfeld folgt auf engstem Fuße: Mit 31,10 Punkten hat Crealogix nur zwei Zehntel Abstand, ebenso Create.at mit 31,08 Punkten. Das Schlusslicht bildet CBTL mit 30,92 Punkten.

Kategorie Individueller Content  
Kriterium 4: Servicequalität  
Ranking



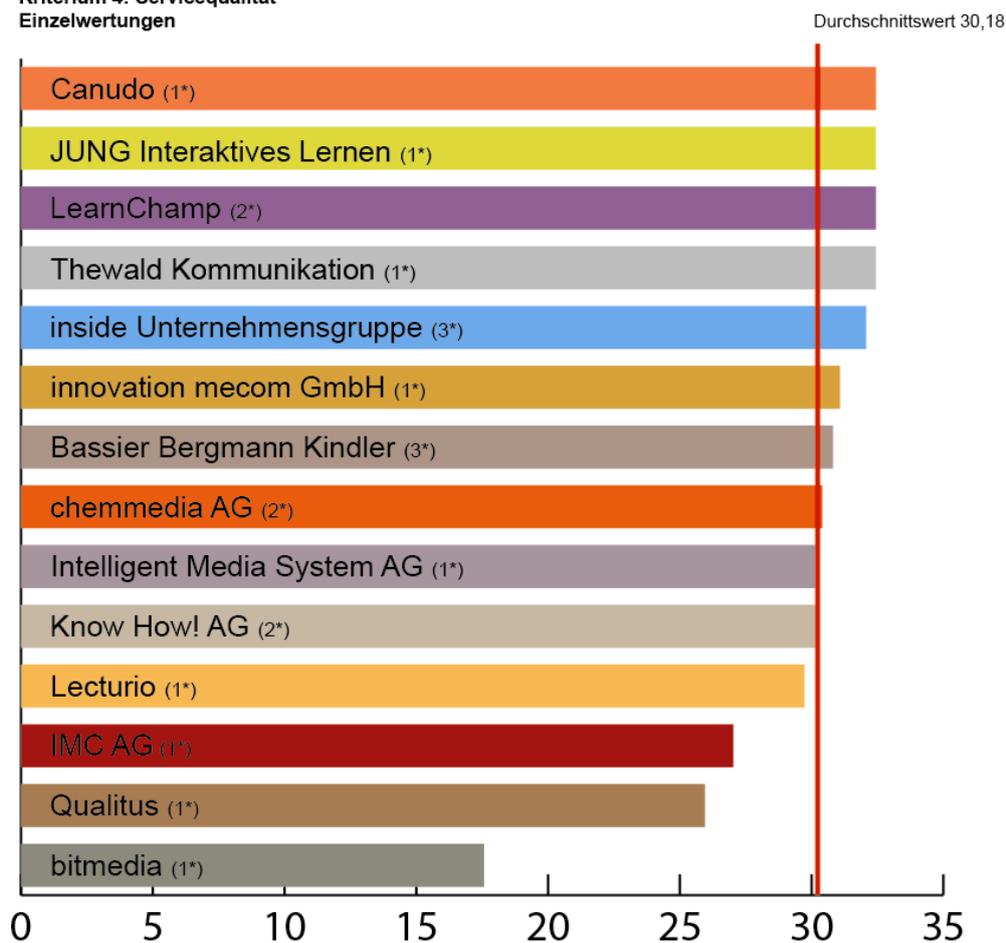
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 31,44 Punkten.

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

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Canudo (1*)                      | 32,44 |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)    | 32,44 |
| LearnChamp (2*)                  | 32,44 |
| Thewald Kommunikation (1*)       | 32,44 |
| inside Unternehmensgruppe (3*)   | 32,07 |
| innovation mecom GmbH (1*)       | 31,08 |
| Bassier Bergmann Kindler (3*)    | 30,81 |
| chemmedia AG (2*)                | 30,41 |
| Intelligent Media System AG (1*) | 30,27 |
| Know How! AG (2*)                | 30,27 |
| Lecturio (1*)                    | 29,73 |
| IMC AG (1*)                      | 27,03 |
| Qualitus (1*)                    | 25,95 |
| bitmedia (1*)                    | 17,57 |

Kategorie Individueller Content  
 Kriterium 4: Servicequalität  
 Einzelwertungen



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

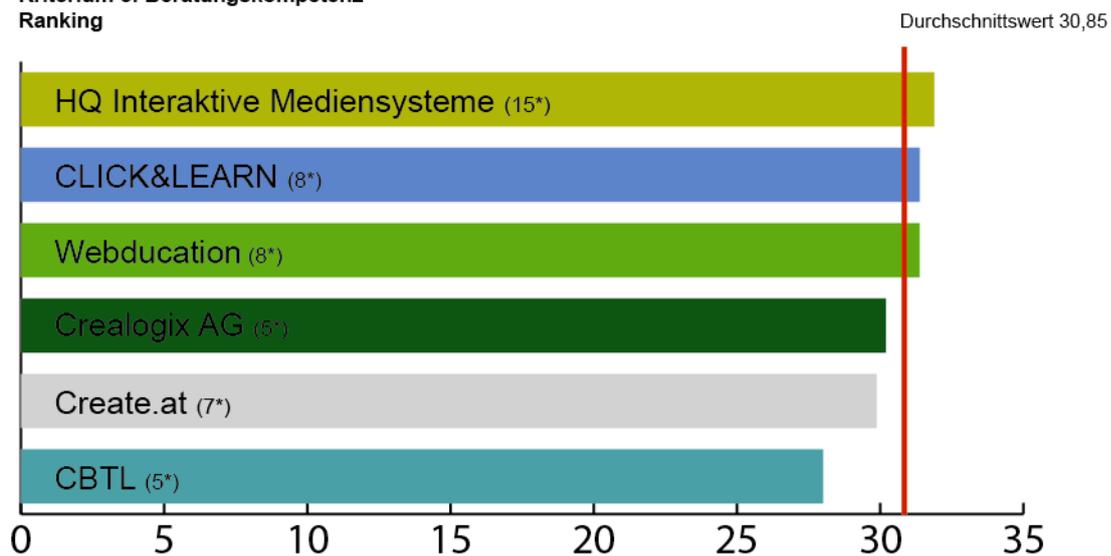
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 30,18 Punkten.

## Kriterium 5: Beratungskompetenz

Der eLearningCHECK 2014 fragte für dieses Kriterium nach der Beratungskompetenz des Vertriebs, nach der Beratungsqualität während des Projektes und nach dem Beratungsangebot.

Auch in Puncto Beratung liegt HQ Interaktive Mediensysteme mit 31,89 Punkten deutlich vor vor CLICK&LEARN und Webducation, beide mit jeweils 31,38 Punkten. Dahinter findet sich die Crealogix AG mit 30,20 Punkten. Create.at erringt hier 29,88 Punkte, gefolgt von CBTL mit 28,01 Zählern.

Kategorie Individueller Content  
Kriterium 5: Beratungskompetenz  
Ranking



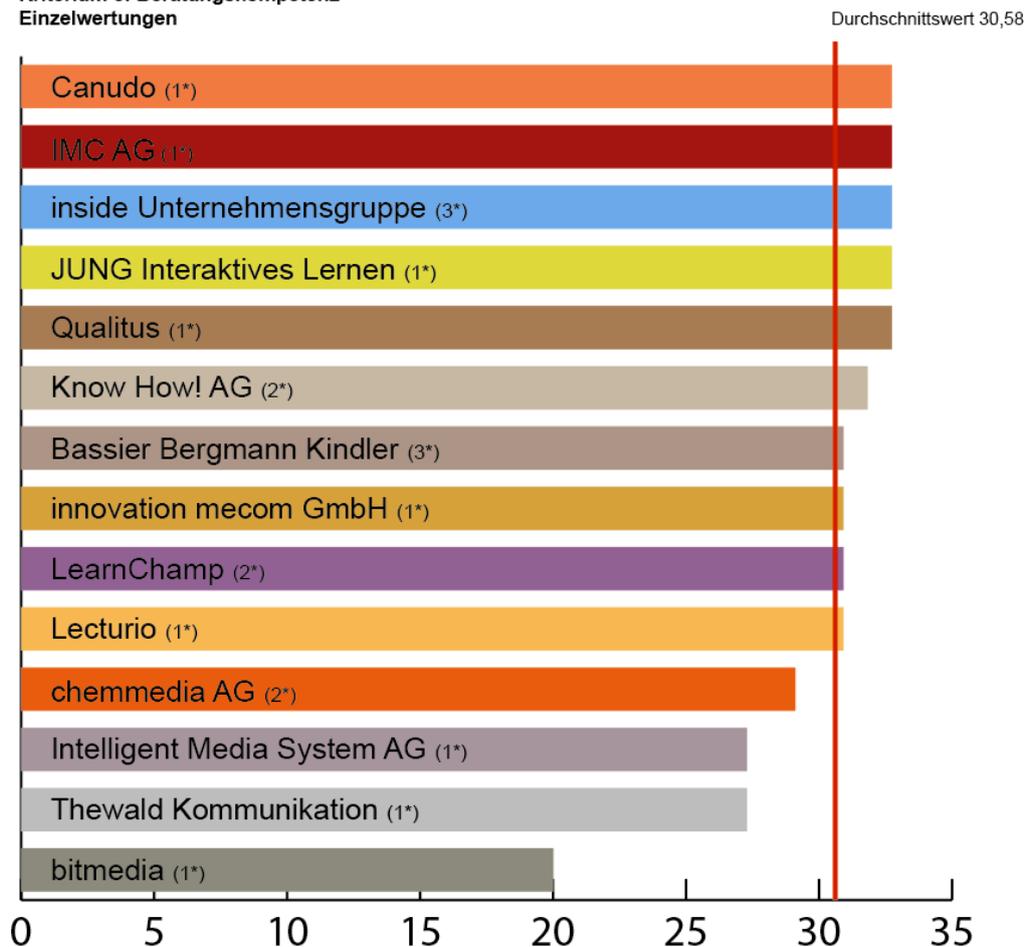
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 30,85 Punkten.

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

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Canudo (1*)                      | 32,74 |
| IMC AG (1*)                      | 32,74 |
| inside Unternehmensgruppe (3*)   | 32,74 |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)    | 32,74 |
| Qualitus (1*)                    | 32,74 |
| Know How! AG (2*)                | 31,83 |
| Bassier Bergmann Kindler (3*)    | 30,92 |
| innovation mecom GmbH (1*)       | 30,92 |
| LearnChamp (2*)                  | 30,92 |
| Lecturio (1*)                    | 30,92 |
| chemmedia AG (2*)                | 29,11 |
| Intelligent Media System AG (1*) | 27,29 |
| Thewald Kommunikation (1*)       | 27,29 |
| bitmedia (1*)                    | 20,01 |

Kategorie Individueller Content  
 Kriterium 5: Beratungskompetenz  
 Einzelwertungen



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

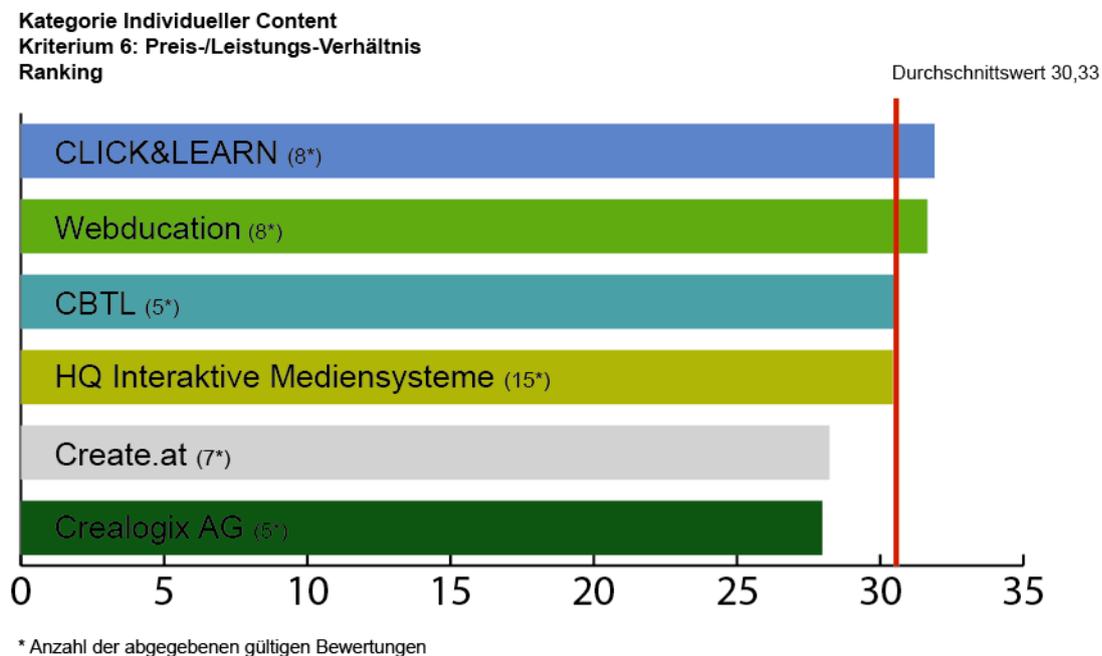
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 30,58 Punkten.

## Kriterium 6: Preis-/ Leistungsverhältnis

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2014 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.

In diesem Kriterium variiert das Bild auf den vorderen Plätzen: CLICK&LEARN führt mit 31,90 Punkten. Auf Platz zwei liegt mit 31,65 Punkten Webducation; es folgt CBTL mit 30,62 Punkten auf Platz drei.

30,45 Punkte vergaben die bewertenden Kunden an HQ Interaktive Lernsysteme. Create.at erhielt für das Preis-/Leistungsverhältnis bei ihren bewerteten individuellen Content-Produktionen 28,23 Punkte. Mit geringem Abstand folgt die Crealogix AG mit 27,98 Punkten.

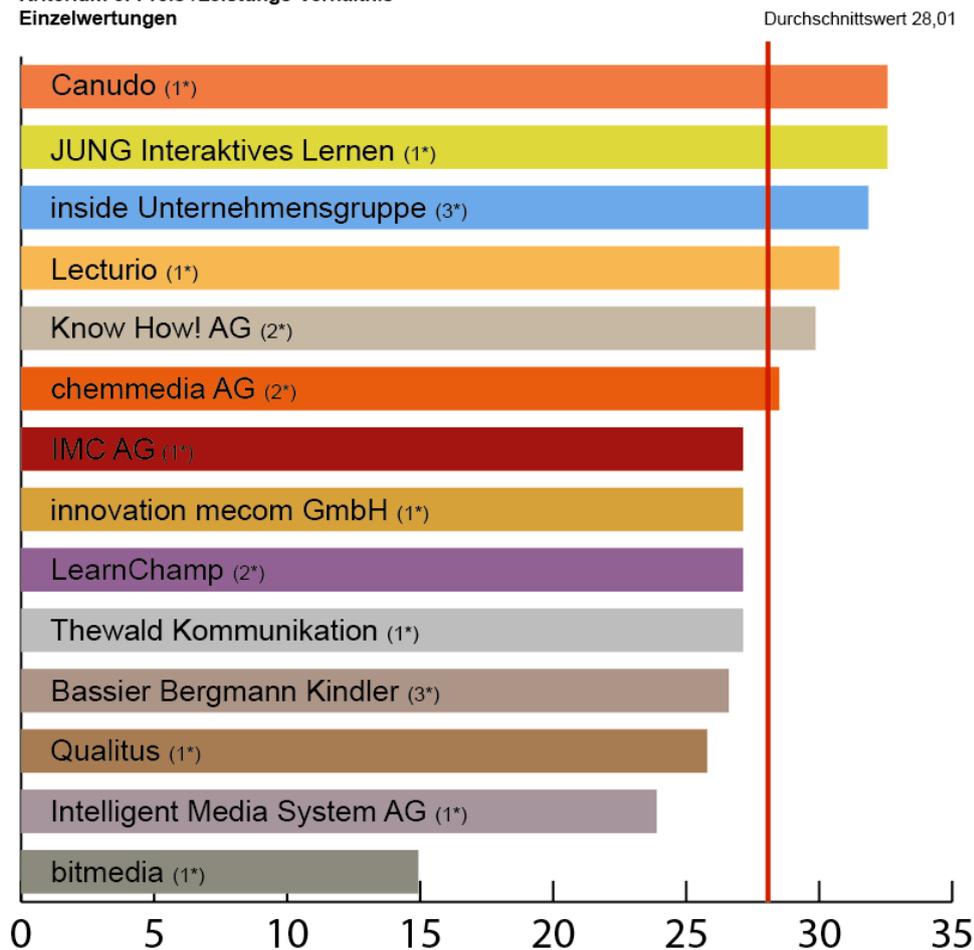


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 30,33 Punkten.

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

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Canudo (1*)                      | 32,57 |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)    | 32,57 |
| inside Unternehmensgruppe (3*)   | 31,85 |
| Lecturio (1*)                    | 30,76 |
| Know How! AG (2*)                | 29,86 |
| chemmedia AG (2*)                | 28,50 |
| IMC AG (1*)                      | 27,14 |
| innovation mecom GmbH (1*)       | 27,14 |
| LearnChamp (2*)                  | 27,14 |
| Thewald Kommunikation (1*)       | 27,14 |
| Bassier Bergmann Kindler (3*)    | 26,60 |
| Qualitus (1*)                    | 25,79 |
| Intelligent Media System AG (1*) | 23,89 |
| bitmedia (1*)                    | 14,93 |

**Kategorie Individueller Content**  
**Kriterium 6: Preis-/Leistungs-Verhältnis**  
**Einzelwertungen**



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

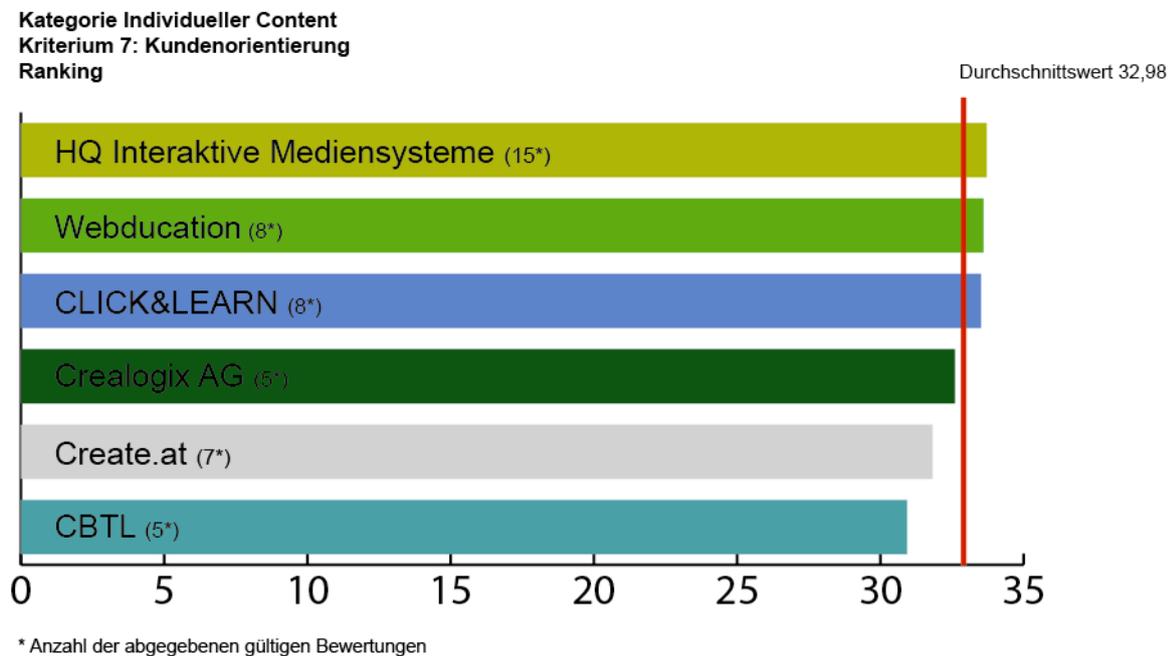
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 28,01 Punkten.

## Kriterium 7: Kundenorientierung

Der eLearningCHECK 2014 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 erneut die ersten drei Platzierten auf Tuchfühlung in den Punkten: HQ Interaktive Mediensysteme führt mit 33,71 Punkten. Webducation steht mit 33,60 Punkten auf dem zweiten Platz, gefolgt von CLICK&LEARN mit 33,51 Punkten.

Die Crealogix AG steht mit 32,60 Zählern im Ranking. Create.at erreicht 31,82 Punkte. Und für CBTL schlagen 30,93 Punkte zu Buche.

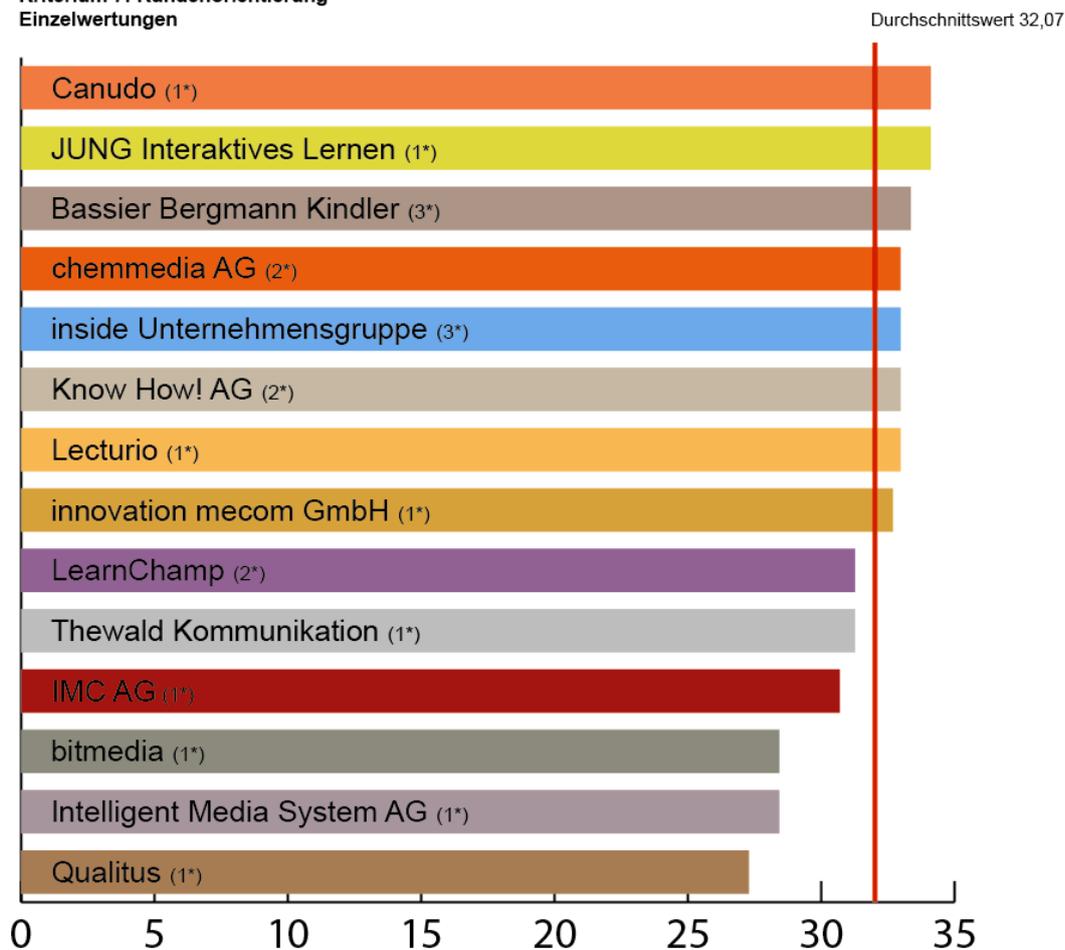


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 32,98 Punkten.

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

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Canudo (1*)                      | 34,11 |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)    | 34,11 |
| Bassier Bergmann Kindler (3*)    | 33,36 |
| chemmedia AG (2*)                | 32,98 |
| inside Unternehmensgruppe (3*)   | 32,98 |
| Know How! AG (2*)                | 32,98 |
| Lecturio (1*)                    | 32,98 |
| innovation mecom GmbH (1*)       | 32,69 |
| LearnChamp (2*)                  | 31,27 |
| Thewald Kommunikation (1*)       | 31,27 |
| IMC AG (1*)                      | 30,70 |
| bitmedia (1*)                    | 28,43 |
| Intelligent Media System AG (1*) | 28,43 |
| Qualitus (1*)                    | 27,29 |

Kategorie Individueller Content  
Kriterium 7: Kundenorientierung  
Einzelwertungen



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

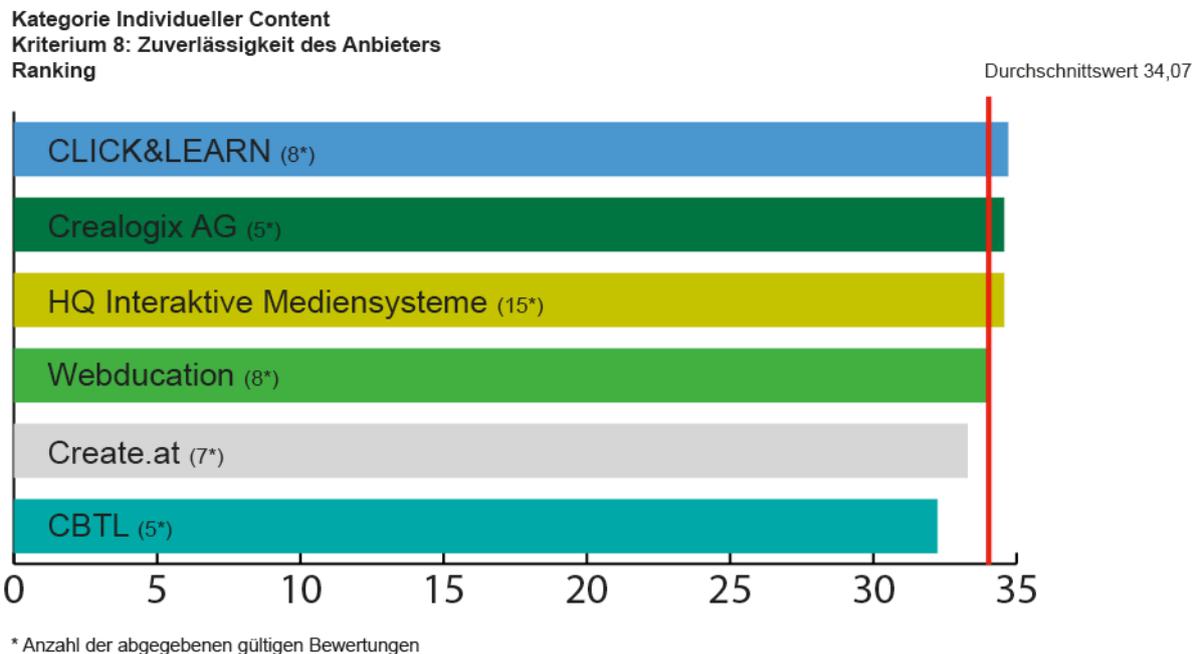
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 32,07 Punkten.

## Kriterium 8: Zuverlässigkeit des Anbieters

Der eLearningCHECK 2014 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 34,71 Punkten an den Kategorie-Sieger CLICK&LEARN vergeben. Auf den Plätzen zwei und drei stehen punktgleich mit 34,57 Zählern die Crealogix AG und HQ Interaktive Mediensysteme.

Webducation erringt in diesem Kriterium 33,99 Punkte, gefolgt von Create.at mit 33,29 Punkten. CBTL liegt mit 32,24 Punkten auf dem letzten Rang.

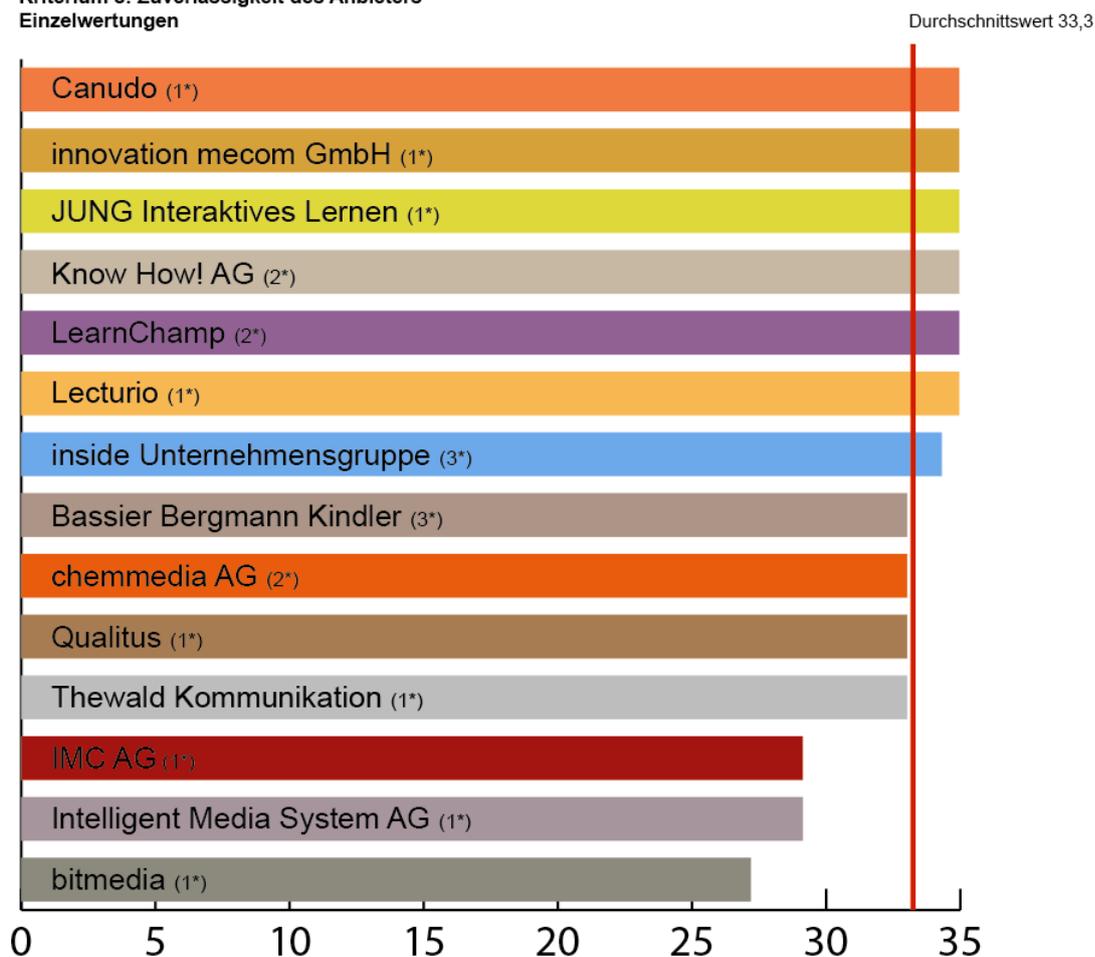


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für das Ranking bei 34,07 Punkten.

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

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Canudo (1*)                      | 34,96 |
| innovation mecom GmbH (1*)       | 34,96 |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)    | 34,96 |
| Know How! AG (2*)                | 34,96 |
| LearnChamp (2*)                  | 34,96 |
| Lecturio (1*)                    | 34,96 |
| inside Unternehmensgruppe (3*)   | 34,31 |
| Bassier Bergmann Kindler (3*)    | 33,02 |
| chemmedia AG (2*)                | 33,02 |
| Qualitus (1*)                    | 33,02 |
| Thewald Kommunikation (1*)       | 33,02 |
| IMC AG (1*)                      | 29,13 |
| Intelligent Media System AG (1*) | 29,13 |
| bitmedia (1*)                    | 27,19 |

**Kategorie Individueller Content**  
**Kriterium 8: Zuverlässigkeit des Anbieters**  
**Einzelwertungen**



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt für die Einzelnennungen bei 33,30 Punkten.



## WIR SAGEN DANKE!

Unsere Kunden haben unsere Arbeit zum 3. Mal in Folge mit dieser Auszeichnung belohnt.

In unserem Leitbild steht: „Unsere Arbeit betrachten wir als gelungen, wenn wir unsere Kunden begeistern können und diese immer wieder gerne mit uns zusammenarbeiten.“

Es ist ein schönes Gefühl, dass uns das gelingt.

## ELEARNING KOMPETENZ SEIT ÜBER 15 JAHREN

Wir sind Komplettanbieter für neue Bildungstechnologien – vom Learning Management System, der individuellen Contentproduktion, über Standardcontent und Autorentools bis hin zu MicroLearning, mobilem Lernen und virtuellen Seminarräumen für Live-Online-Schulungen.

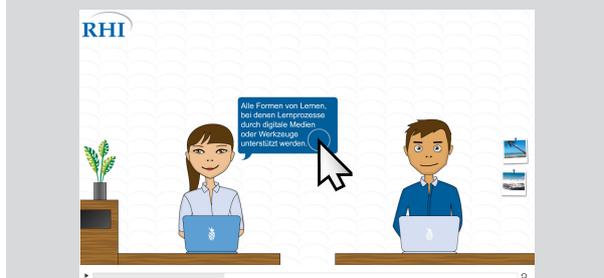


## INDIVIDUELLE CONTENTPRODUKTION

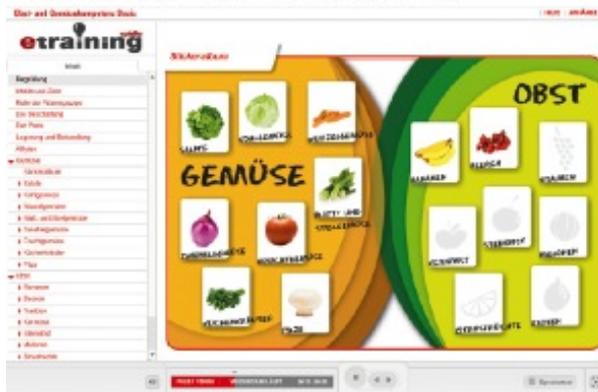
Durch didaktisch hochwertigen, multimedialen Content erhöht sich die Effizienz der Schulung, sind gleichbleibende Standards garantiert und steigt die Performance des Unternehmens.

## THEMENBEREICHE

- > Interaktives Produktwissen
- > Vertriebsschulungen
- > Onboarding für neue MitarbeiterInnen
- > Unterweisungen zur Arbeitssicherheit
- > Hygieneschulungen
- > Compliance-Themen
- > Social Media Guidelines
- > Abbildung von Softwareprozessen



## REFERENZPROJEKTE



## EIN AUSZUG UNSERER REFERENZEN



## KUNDENSTATEMENT

„Die Zusammenarbeit mit CLICK&LEARN läuft einfach perfekt und macht uns viel Freude! Unsere Ansprechpartner haben immer ein Ohr für uns und unsere Anliegen werden stets kompetent und rasch bearbeitet. Weiter so!“

Mag. Elisabeth Reichl  
Personalentwicklerin, etraining Verantwortliche  
Pfeiffer Handelsgruppe



## WIR FREUEN UNS AUF SIE!

Durch die intensive Zusammenarbeit entwickeln wir mit Ihnen maßgeschneiderte Lösungen.

## UNSER PORTFOLIO

- > Learning Management System eFront
- > Contententwicklung
- > Autorentools
- > Standardlernsoftware
- > Medienproduktion

## CLICK&LEARN

Badegruber & Partner GmbH  
Petrinumstraße 12/3  
A-4040 Linz  
+43 (0)732 790070 - 0  
office@clickandlearn.at  
www.clickandlearn.at  
YouTube: youtube.com/CLICKandLEARNchannel  
Facebook: facebook.com/clickandlearn.at

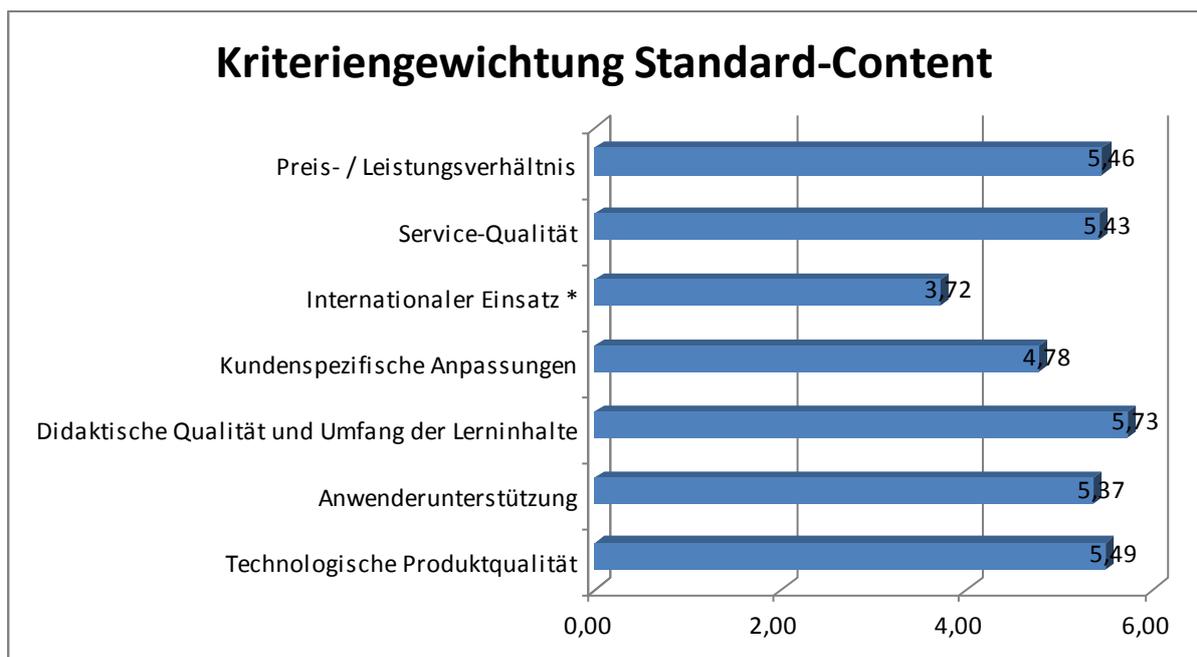
## 4.4 Ergebnisse: Standard-Content

Da die Beteiligung in den Einzelkategorien „Standard Content IT“ und „Standard Content Business Skills“ 2011 deutlich unter den Erwartungen der Initiatoren der Befragung lag, wurde beide Kategorien 2012 zusammengeführt. Die Kategorie „Standard Content“ im eLearningCHECK 2014 ist daher für jede Art von Content offen bzw. 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

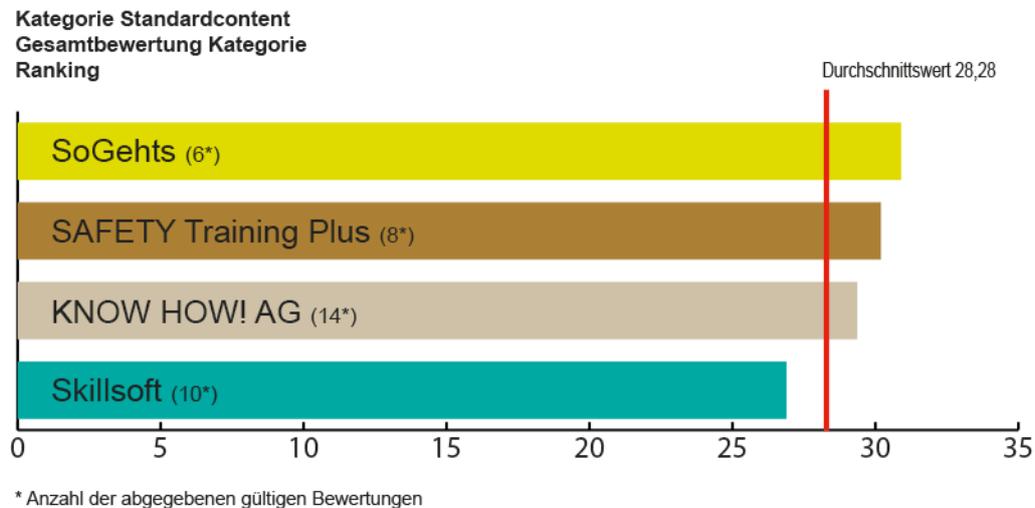
Diese Kriterien erfuhren entsprechend den angegebenen Prioritäten der an der Online-Befragung teilnehmenden Kunden folgende Gewichtung:



Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als einer Bewertung in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=60 folgendes Ergebnis:

Das Gesamtranking der Beurteilung aller Einzelkriterien entscheidet der Anbieter So Geht's mit einem Punktwert von 30,90 für sich. SAFETY Training Plus folgt auf Platz zwei mit 30,19 Punkten. Der Vorjahressieger Know How! AG erzielte einen Mittelwert aller Kriterien von 29,36 Punkten und belegt damit mit deutlichem Abstand Platz drei. Für die Standard-Contents von Skillsoft wurden im Gesamtranking 26,89 Punkte abgegeben.

## Ranking in der Kategorie „Standard-Content“



Für den Standard Content folgender Anbieter wurden ein, zwei oder drei 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.**

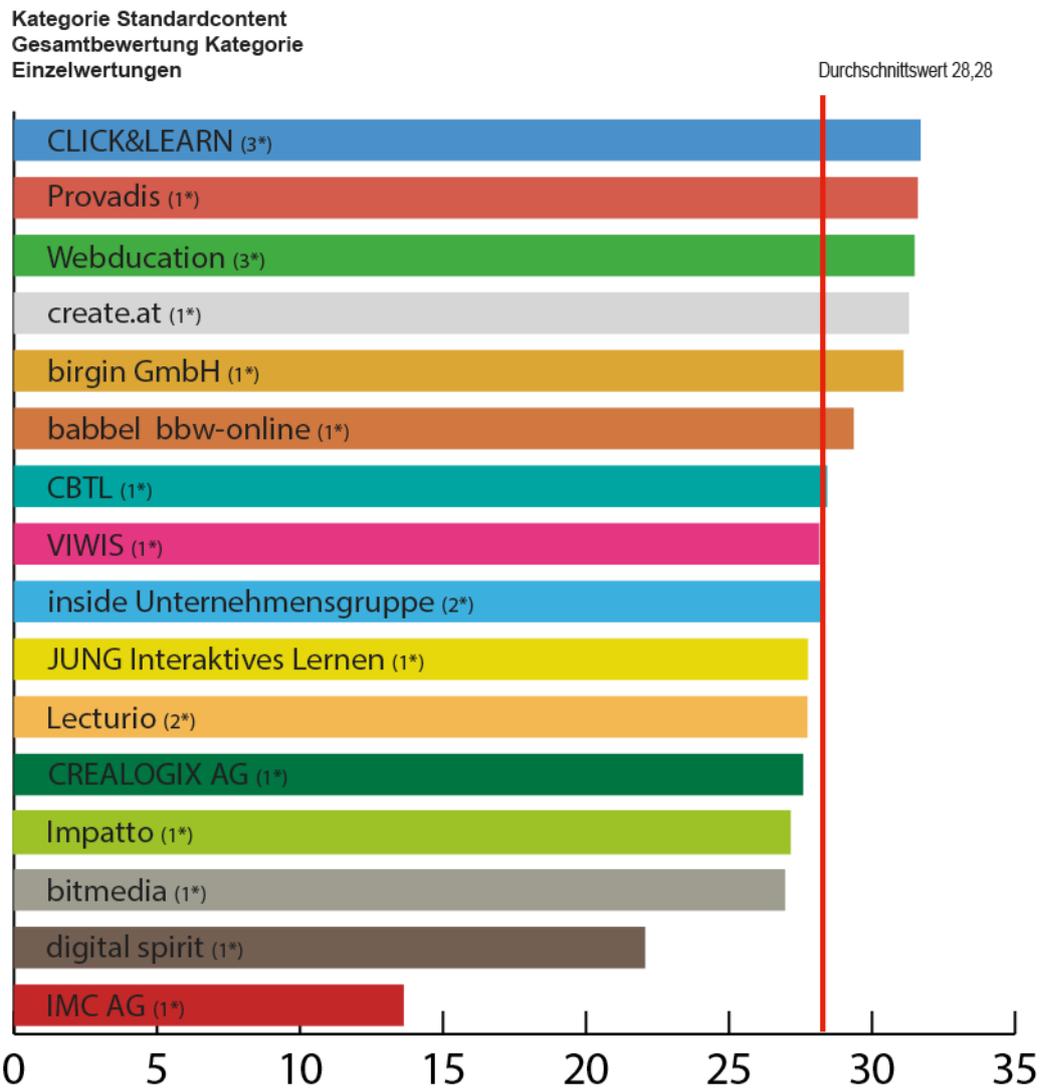
Die Anbieter mit Einzelnennung, also einem, zwei oder drei abgegebenen gültigen Voten, erhielten folgende Bewertungen:

Mit drei gültigen Bewertungen und 31,70 Punkten erzielt CLICK&LEARN das beste Ergebnis in der sogenannten Independent-Liste. Provadis folgt mit einer Einzelbewertung und 31,60 Punkten auf Rang zwei. Gleichfalls drei mal gültig bewertet wurde Webducation, was sich zu 31,49 Punkten summiert.

Das Mittelfeld führt Create.at mit einer Einzelbewertung und 31,29 Punkten an. Dicht gefolgt von der birgin GmbH mit 31,10 Zählern. babbel in Kooperation mit bbw-online erhielt in seiner Einzelwertung 29,36 Punkte. Noch knapp über dem Durchschnittswert liegt die Einzelbewertung für CBTL mit 28,43 Punkten. VIWIS kann 28,28 Punkte in einer Einzelwertung verbuchen. Zwei gültige Voten für die inside-Unternehmensgruppe ergeben 28,16 Punkte.

Für JUNG Interaktives Lernen stehen 27,76 Punkte zu Buche. Dicht gefolgt von 27,74 Punkten, die Lecturio aus zwei gültigen Voten erhält. 27,59 Punkte verzeichnet ein Einzelvotum für einen Standardcontent der Crealogix AG. 27,11 Punkte vergibt ein Kunde an Impatto, 26,96 Punkte erzielt die bitmedia durch ein Einzelvotum. Ebenfalls Einzelbewertungen erhalten digital spirit mit 22,07 Punkten und die IMC AG mit 13,63 Zählern.

## Einzelbeurteilungen in der Kategorie „Standard-Content“

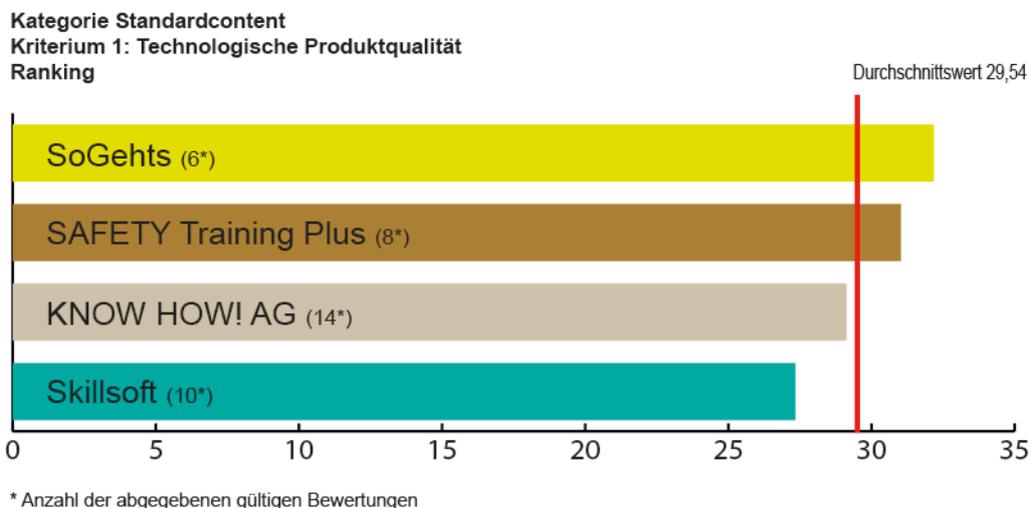


\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

## Kriterium 1: Technologische Produktqualität

Der eLearningCHECK 2014 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.

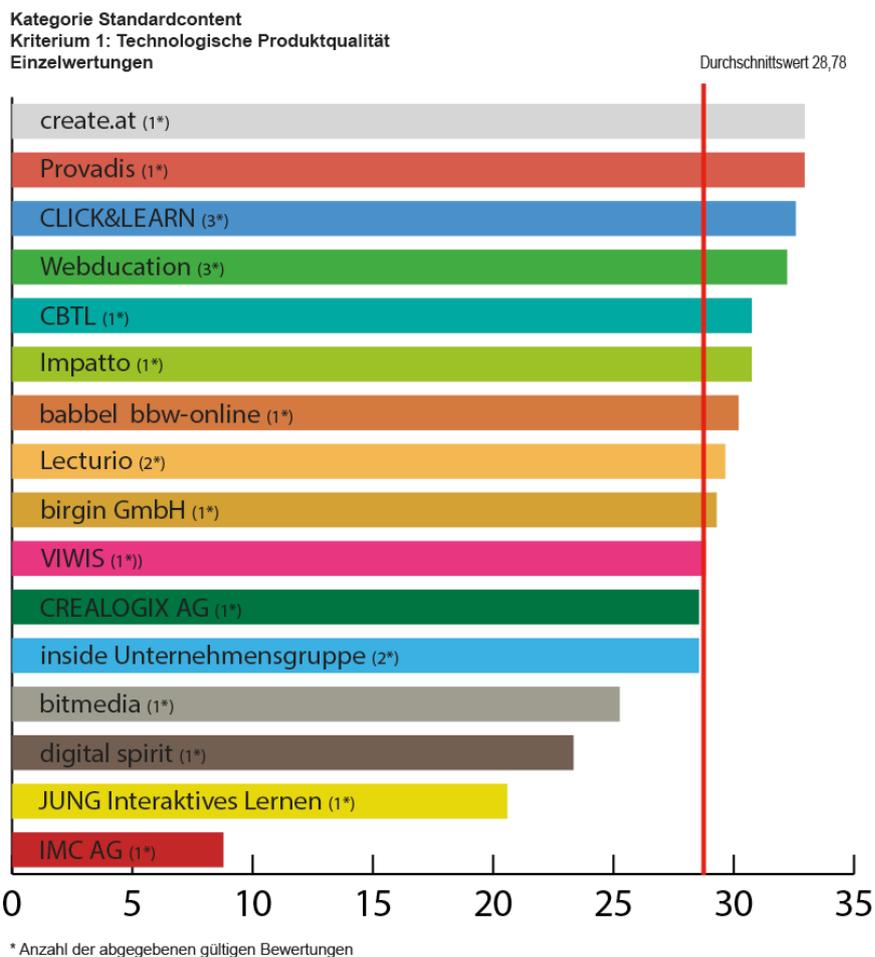
Für die „Technologische Produktqualität“ vergaben die bewertenden Kunden 32,18 Punkte an So Geht's. Platz zwei belegt in diesem Kriterium SAFETY Training Plus mit 31,03 Punkten. Die Know How! AG erzielt hier 29,13 Punkte und damit Platz drei. Für Skillsoft schlugen in diesem Kriterium 27,34 Punkte zu Buche.



Der Durchschnittswert für die gerankten Voten liegt in diesem Kriterium bei 29,54 Punkten.

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

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| create.at (1*)                 | 32,95 |
| Provadis (1*)                  | 32,95 |
| CLICK&LEARN (3*)               | 32,58 |
| Webducation (3*)               | 32,22 |
| CBTL (1*)                      | 30,75 |
| Impatto (1*)                   | 30,75 |
| babbel bbw-online (1*)         | 30,20 |
| Lecturio (2*)                  | 29,65 |
| birgin GmbH (1*)               | 29,29 |
| VIWIS (1*)                     | 28,83 |
| CREALOGIX AG (1*)              | 28,56 |
| inside Unternehmensgruppe (2*) | 28,56 |
| bitmedia (1*)                  | 25,26 |
| digital spirit (1*)            | 23,34 |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)  | 20,59 |
| IMC AG (1*)                    | 8,79  |



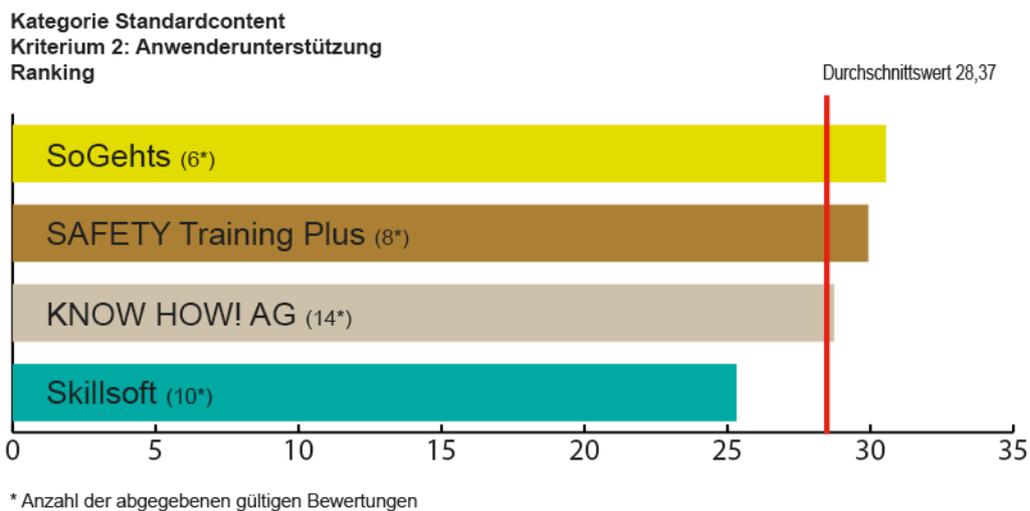
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums im Bereich der Einzelwertungen liegt bei 28,27 Punkten.

## Kriterium 2: Anwenderunterstützung

Der eLearningCHECK 2014 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.

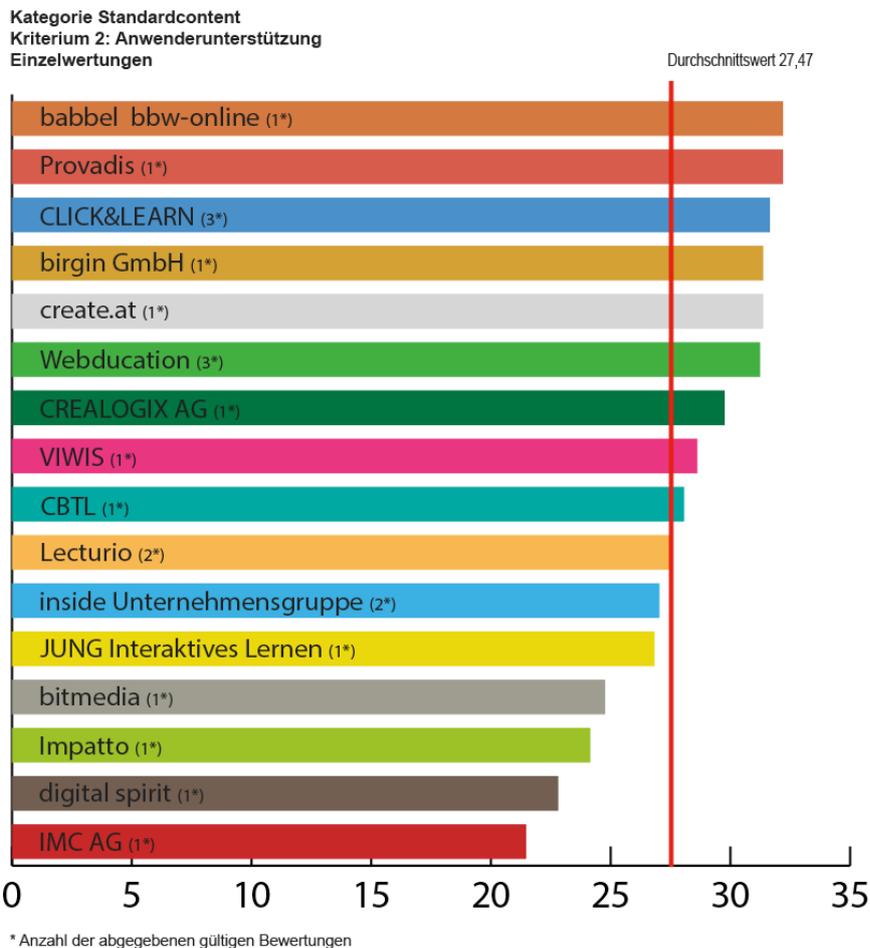
Auch hier setzt sich So Geht's mit 30,55 Punkten deutlich an die Spitze. Die Produkte von SAFETY Training Plus erreichten im Kriterium „Anwenderunterstützung“ einen Wert von 29,93 Punkten. Mit 28,73 Punkten liegt die Know How! AG in diesem Jahr nahe dem Durchschnittswert. Deutlich abgeschlagen Skillsoft, die hier einen Punktwert von 25,32 erreichen.



Der Durchschnittswert für die gerankten Voten liegt in diesem Kriterium bei 28,37 Punkten.

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

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| babbel bbw-online (1*)         | 32,20 |
| Provadis (1*)                  | 32,20 |
| CLICK&LEARN (3*)               | 31,65 |
| birgin GmbH (1*)               | 31,37 |
| create.at (1*)                 | 31,37 |
| Webducation (3*)               | 31,24 |
| CREALOGIX AG (1*)              | 29,76 |
| VIWIS (1*)                     | 28,62 |
| CBTL (1*)                      | 28,07 |
| Lecturio (2*)                  | 27,50 |
| inside Unternehmensgruppe (2*) | 27,04 |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)  | 26,83 |
| bitmedia (1*)                  | 24,77 |
| Impatto (1*)                   | 24,15 |
| digital spirit (1*)            | 22,81 |
| IMC AG (1*)                    | 21,47 |

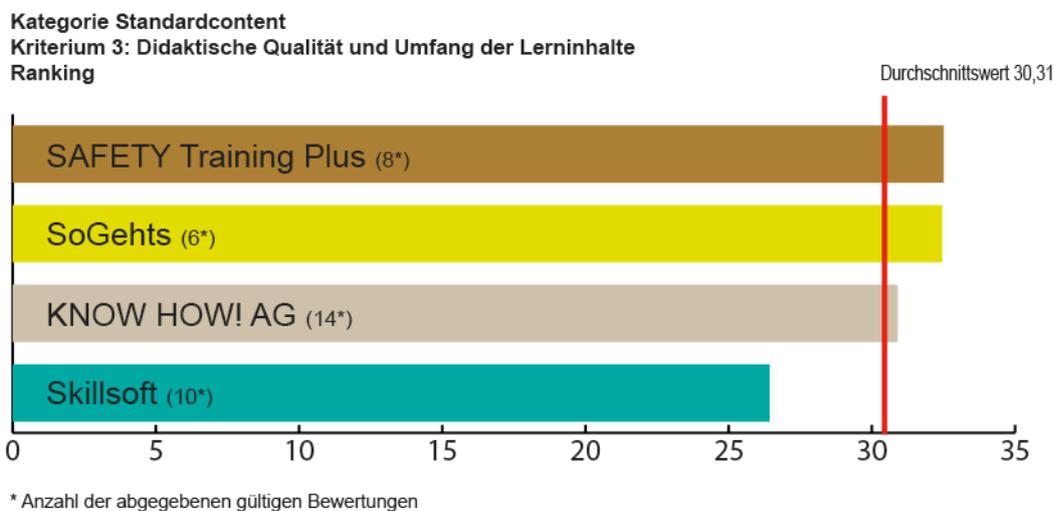


Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt in der Einzelvoten-Aufstellung bei 27,47 Punkten.

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

Hier fragte der eLearningCHECK 2014 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.

Bei diesem Kriterium ergeben die Bewertungen für die Produkte der SAFETY Training Plus mit 32,51 Punkten den höchsten Rankingwert. Mit geringem Abstand dahinter liegt die Wertung für So Geht's mit 32,46 Punkten. Zu Platz drei zeigt sich ein deutlicher Abstand: die Know How! AG erhält 30,90 Punkte. Noch deutlicher ist die Kluft zum Nächstplatzierten. Das Votum für Skillsoft ergibt 26,43 Punkte.



Der Durchschnittswert für die gerankten Voten liegt in diesem Kriterium bei 30,31 Punkten.

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

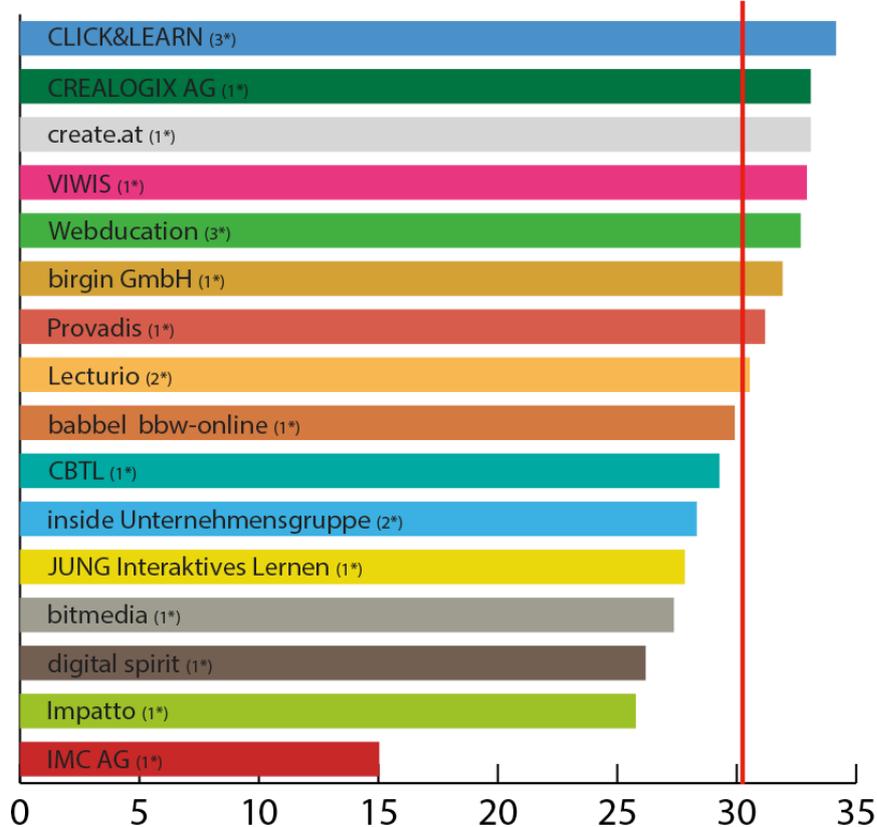
|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| CLICK&LEARN (3*)               | 34,16 |
| CREALOGIX AG (1*)              | 33,10 |
| create.at (1*)                 | 33,10 |
| VIWIS (1*)                     | 32,94 |
| Webducation (3*)               | 32,68 |
| birgin GmbH (1*)               | 31,92 |
| Provadis (1*)                  | 31,19 |
| Lecturio (2*)                  | 30,55 |
| babbel bbw-online (1*)         | 29,92 |
| CBTL (1*)                      | 29,28 |
| inside Unternehmensgruppe (2*) | 28,33 |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)  | 27,83 |
| bitmedia (1*)                  | 27,37 |
| digital spirit (1*)            | 26,19 |
| Impatto (1*)                   | 25,78 |
| IMC AG (1*)                    | 15,04 |

**Kategorie Standardcontent**

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

Einzelwertungen

Durchschnittswert 30,09



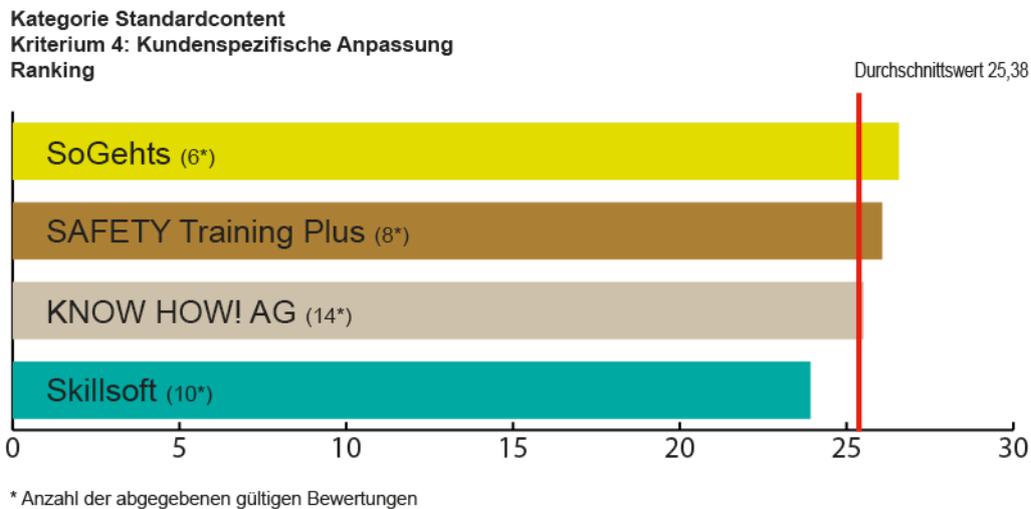
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt in der Einzelvoten-Aufstellung bei 30,09 Punkten.

#### Kriterium 4: Kundenspezifische Anpassungen

Der eLearningCHECK 2014 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 von So Geht's mit 26,57 Punkten an einer im Punktwert niedrig gesetzten Spitze des Rankings. SAFETY Training Plus auf Platz zwei erzielt hier 26,07 Punkte; die Know How! AG folgt mit etwa einem halben Punkt Abstand und einem Wert von 25,51 Zählern. Skillsoft billigten die Kunden in diesem Kriterium 23,92 Punkte zu.

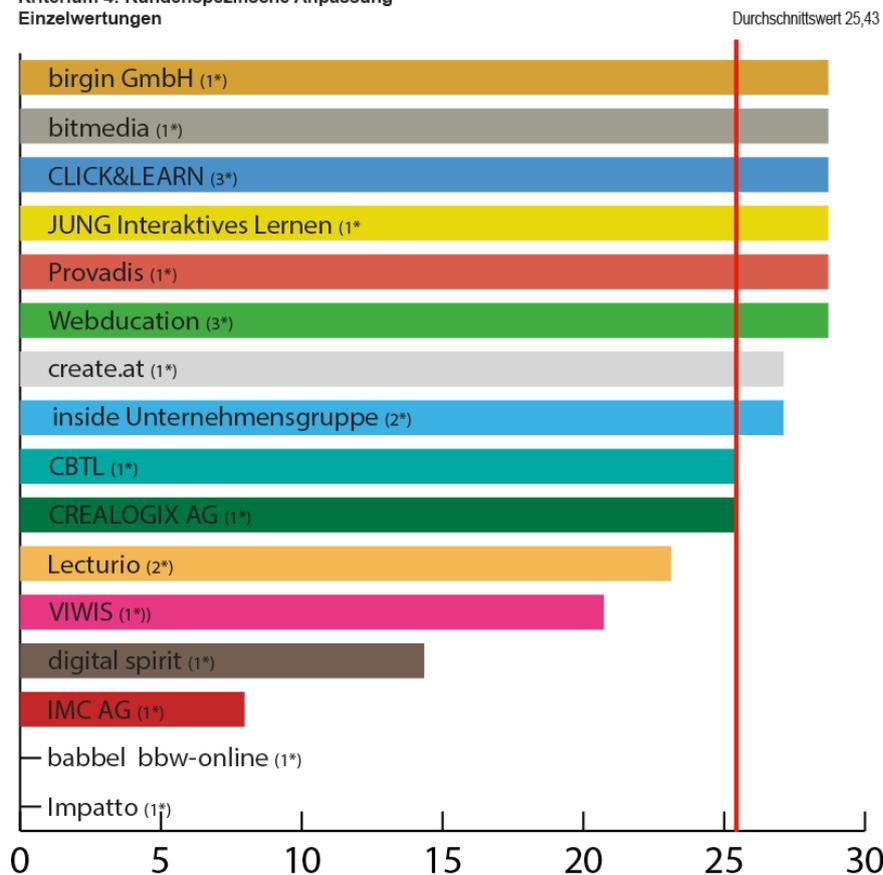


Der Durchschnittswert für die gerankten Voten liegt in diesem Kriterium bei 25,38 Punkten.

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

|                                |               |  |
|--------------------------------|---------------|--|
| birgin GmbH (1*)               | 28,70         |  |
| bitmedia (1*)                  | 28,70         |  |
| CLICK&LEARN (3*)               | 28,70         |  |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)  | 28,70         |  |
| Provadis (1*)                  | 28,70         |  |
| Webducation (3*)               | 28,70         |  |
| create.at (1*)                 | 27,11         |  |
| inside Unternehmensgruppe (2*) | 27,11         |  |
| CBTL (1*)                      | 25,51         |  |
| CREALOGIX AG (1*)              | 25,51         |  |
| Lecturio (2*)                  | 23,12         |  |
| VIWIS (1*)                     | 20,73         |  |
| digital spirit (1*)            | 14,35         |  |
| IMC AG (1*)                    | 7,97          |  |
| babbel bbw-online (1*)         | keine Angaben |  |
| Impatto (1*)                   | keine Angaben |  |

Kategorie Standardcontent  
 Kriterium 4: Kundenspezifische Anpassung  
 Einzelwertungen



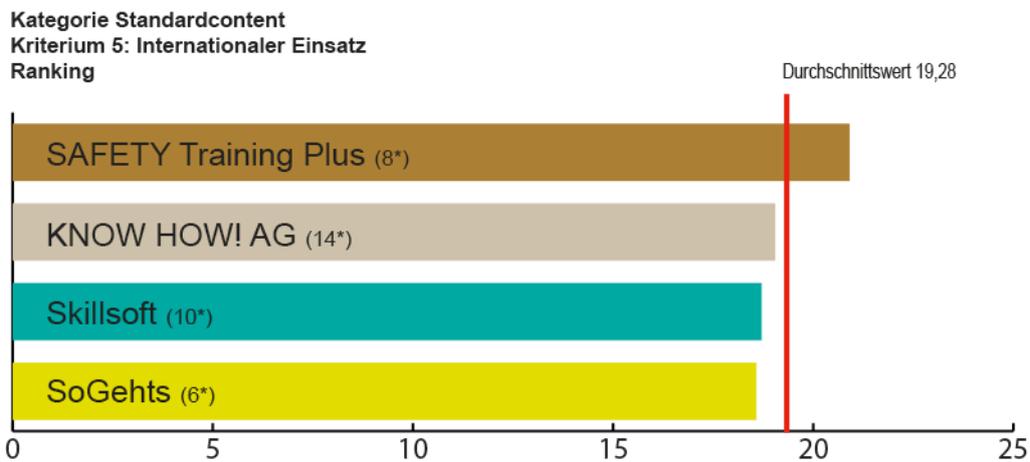
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt in der Einzelvoten-Aufstellung bei 25,43 Punkten.

## Kriterium 5: Internationaler Einsatz

Der eLearningCHECK 2014 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 erneut SAFETY Training Plus den (niedrigen) Höchstwert von 20,91 Punkten. Mit 19,05 Punkten folgt die Know How! AG. Skillsoft erreicht im Kriterium „Internationaler Einsatz“ 18,71 Punkte. Der Gesamtsieger So Geht's bildet hier das Schlusslicht mit 18,58 Punkten.

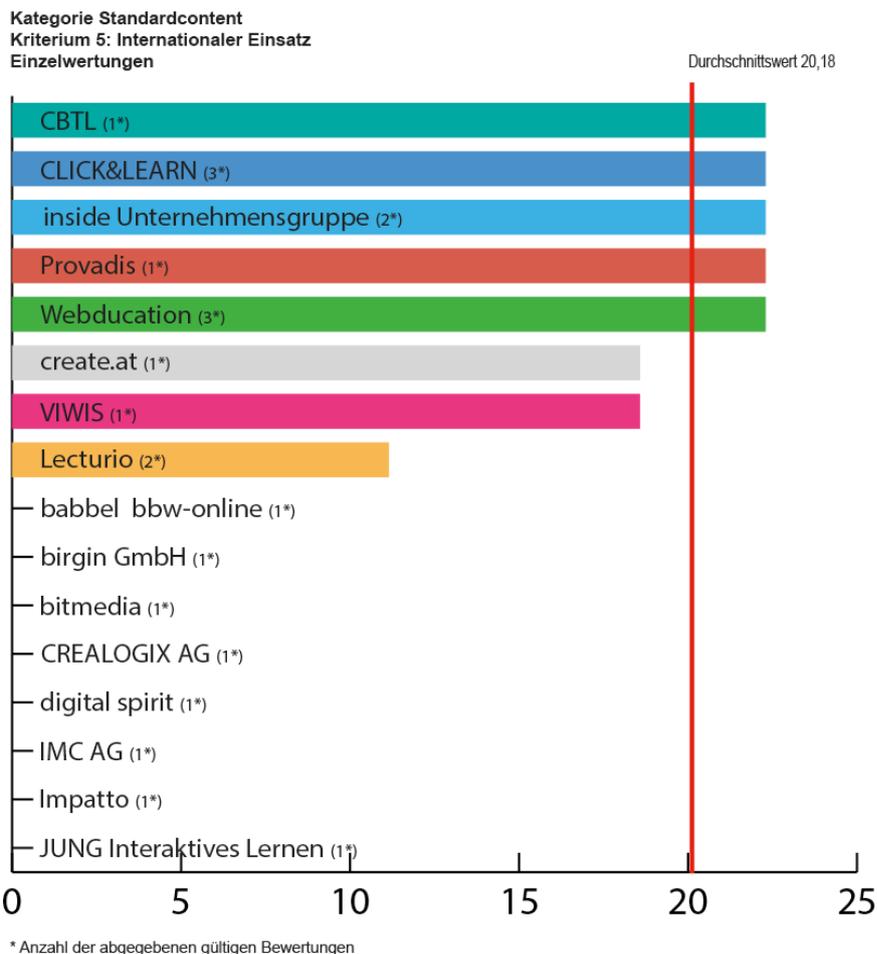


\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

Der Durchschnittswert für die gerankten Voten liegt in diesem Kriterium bei 19,28 Punkten.

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

|                                |               |
|--------------------------------|---------------|
| CBTL (1*)                      | 22,30         |
| CLICK&LEARN (3*)               | 22,30         |
| inside Unternehmensgruppe (2*) | 22,30         |
| Provadis (1*)                  | 22,30         |
| Webducation (3*)               | 22,30         |
| create.at (1*)                 | 18,58         |
| VIWIS (1*)                     | 18,58         |
| Lecturio (2*)                  | 11,15         |
| babbel bbw-online (1*)         | keine Angaben |
| birgin GmbH (1*)               | keine Angaben |
| bitmedia (1*)                  | keine Angaben |
| CREALOGIX AG (1*)              | keine Angaben |
| digital spirit (1*)            | keine Angaben |
| IMC AG (1*)                    | keine Angaben |
| Impatto (1*)                   | keine Angaben |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)  | keine Angaben |

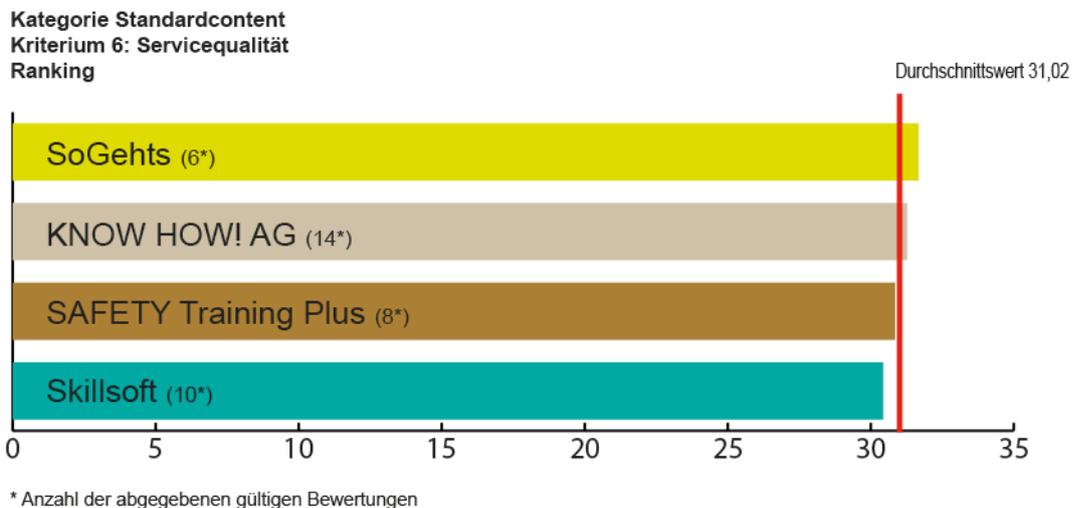


Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt in der Einzelvoten-Aufstellung bei 20,18 Punkten.

## Kriterium 6: Service-Qualität

Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2014 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.

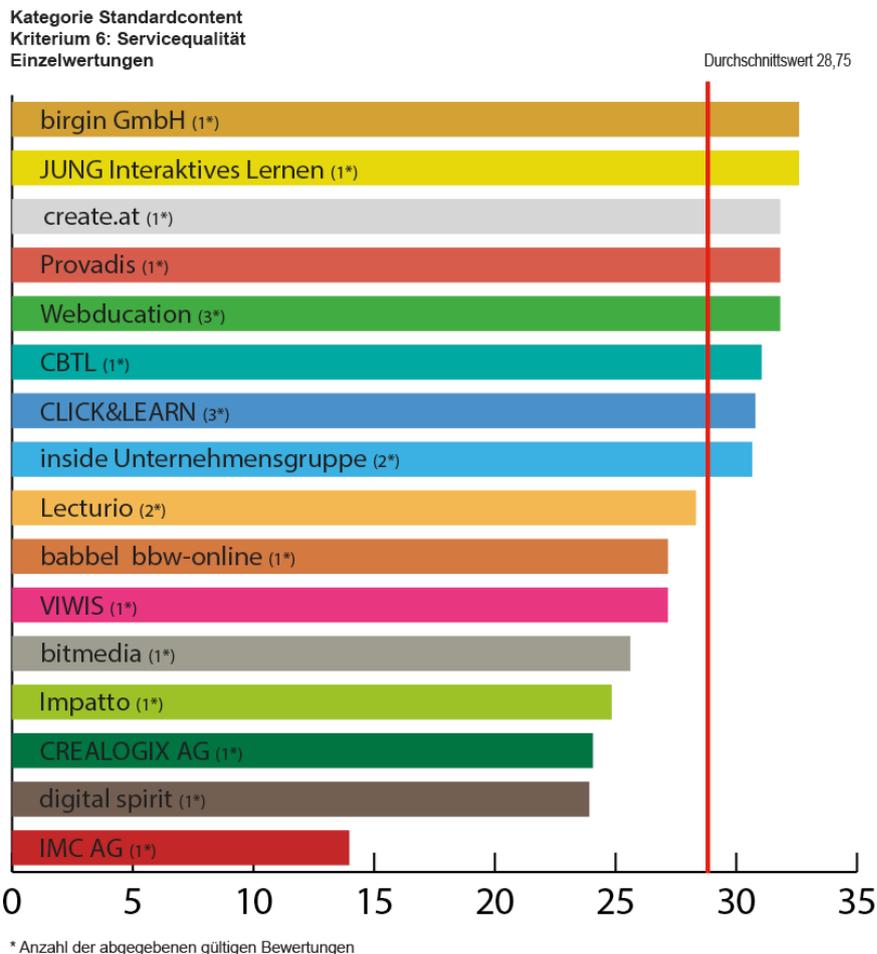
Im Kriterium „Service-Qualität“ setzt sich So Geht’s mit 31,67 Punkten erneut an die Spitze des Rankings, gefolgt von der Know How! AG mit 31,27 Punkten. SAFETY Training Plus erzielt hier 30,85 Punkte. Skillsoft erkennen die beurteilenden Kunden einen Punktwert von 30,43 zu.



Der Durchschnittswert für die gerankten Voten liegt in diesem Kriterium bei 31,02 Punkten.

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

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| birgin GmbH (1*)               | 32,60 |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)  | 32,60 |
| create.at (1*)                 | 31,82 |
| Provadis (1*)                  | 31,82 |
| Webducation (3*)               | 31,82 |
| CBTL (1*)                      | 31,05 |
| CLICK&LEARN (3*)               | 30,79 |
| inside Unternehmensgruppe (2*) | 30,66 |
| Lecturio (2*)                  | 28,33 |
| babbel bbw-online (1*)         | 27,17 |
| VIWIS (1*)                     | 27,17 |
| bitmedia (1*)                  | 25,61 |
| Impatto (1*)                   | 24,84 |
| CREALOGIX AG (1*)              | 24,06 |
| digital spirit (1*)            | 23,91 |
| IMC AG (1*)                    | 13,97 |

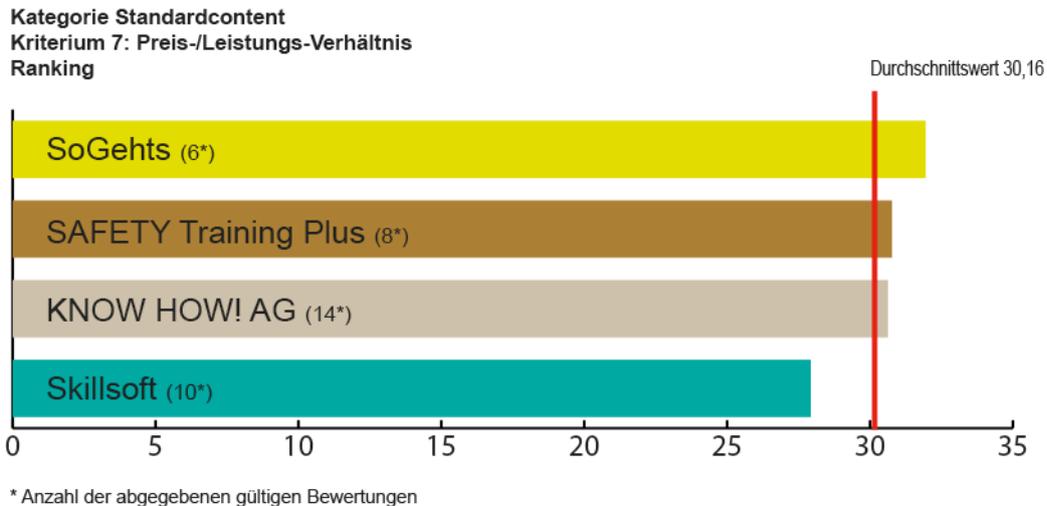


Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt in der Einzelvoten-Aufstellung bei 28,75 Punkten.

## Kriterium 7: Preis- / Leistungsverhältnis

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2014 anhand der Frage nach der subjektiven Einschätzung von Lizenzpreisen, nach den Kosten für den Support, für das Hosting oder für technologische Updates.

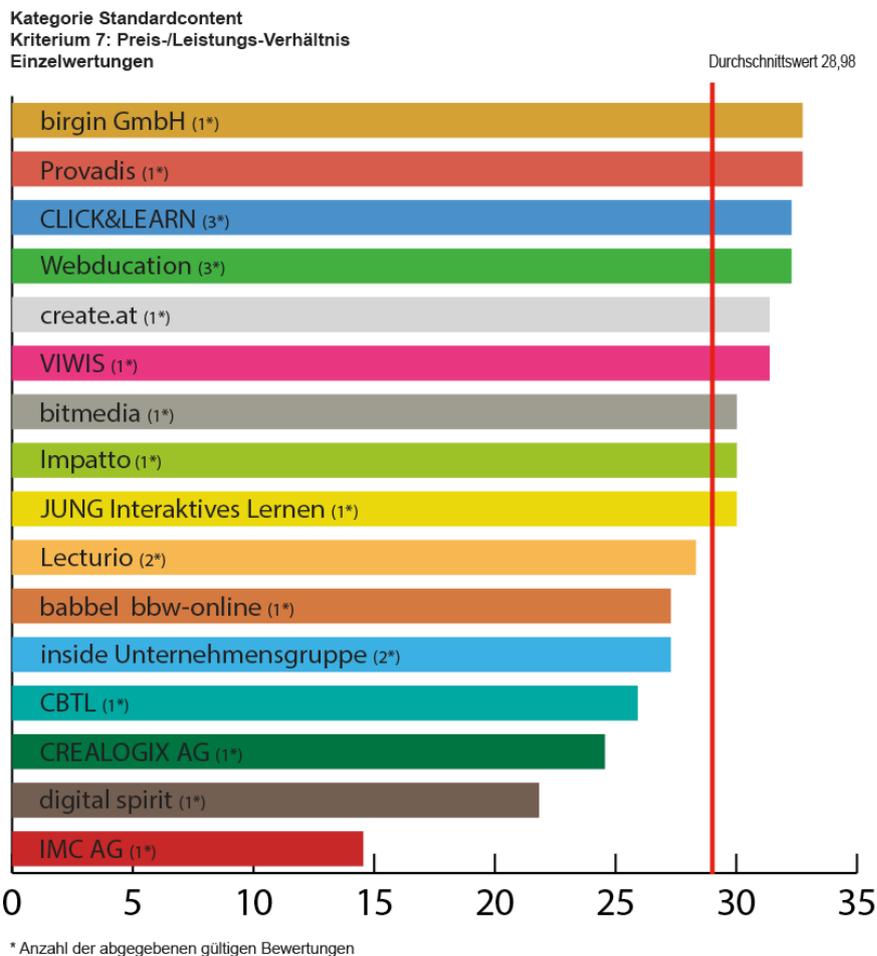
So Geht's erhält für dieses Kriterium von den sie beurteilenden Kunden 31,95 Punkte. Auf Platz zwei folgt SAFETY Training Plus mit 30,77 Punkten. Die Know How! AG liegt mit 30,63 Punkten auf dem dritten Platz. Skillsoft erreicht in der Kategorie Preis-/ Leistungsverhältnis 27,93 Punkte.



Der Durchschnittswert für die gerankten Voten liegt in diesem Kriterium bei 30,16 Punkten.

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

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| birgin GmbH (1*)               | 32,75 |
| Provadis (1*)                  | 32,75 |
| CLICK&LEARN (3*)               | 32,29 |
| Webducation (3*)               | 32,29 |
| create.at (1*)                 | 31,38 |
| VIWIS (1*)                     | 31,38 |
| bitmedia (1*)                  | 30,02 |
| Impatto (1*)                   | 30,02 |
| JUNG Interaktives Lernen (1*)  | 30,02 |
| Lecturio (2*)                  | 28,33 |
| babbel bbw-online (1*)         | 27,29 |
| inside Unternehmensgruppe (2*) | 27,29 |
| CBTL (1*)                      | 25,92 |
| CREALOGIX AG (1*)              | 24,56 |
| digital spirit (1*)            | 21,83 |
| IMC AG (1*)                    | 14,55 |



Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt in der Einzelvoten-Aufstellung bei 28,98 Punkten.

## 4.5 Ergebnisse: Mobile Learning

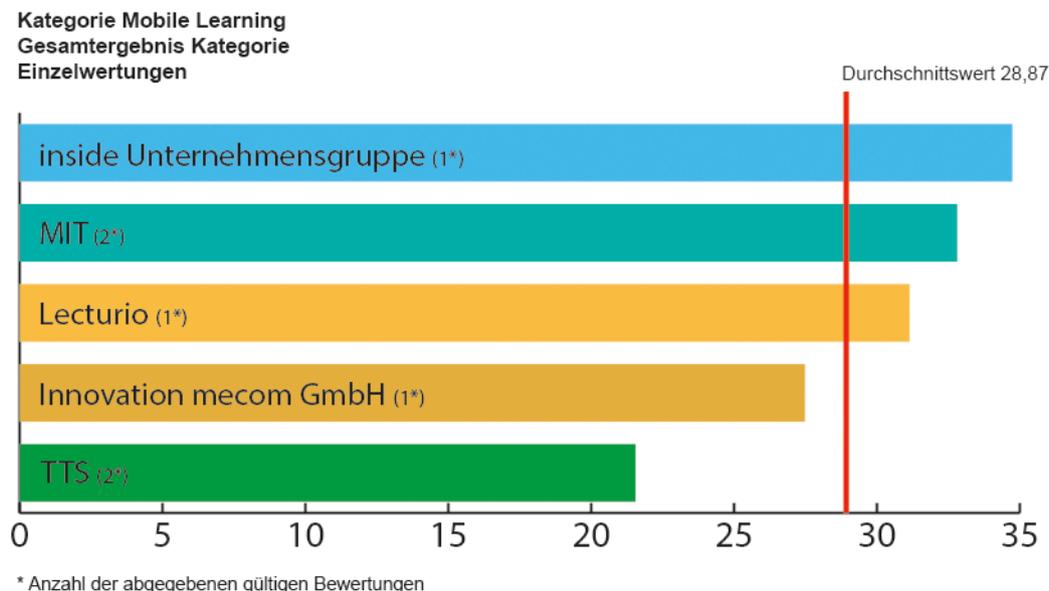
Für die Kategorie „Mobile Learning“ wurden acht Kriterien der Kundenzufriedenheit erhoben, die jeweils über drei bis zwölf Items operationalisiert wurden:

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

Diese Kriterien erfuhren eine gleichmäßige Gewichtung.

Offensichtlich sind Mobile Learning Projekte in der Praxis noch nicht in einem Stadium der kritischen Reflektion. Nur sieben gültige Voten entfallen auf fünf Anbieter, so dass die geringe Zahl der bewerteten Projekte in dieser Kategorie 2014 noch zu keinem „Anbieter des Jahres“ führen. Der Mittelwert aller Kriterien ergab für die bewerteten Anbieter auf der Basis von N=7 folgendes Ergebnis:

Im Tableau der Beurteilung aller Einzelkriterien liegt die inside-Unternehmensgruppe mit einer Einzelwertung und mit einem Punktwert von 34,74 vorne. MIT folgt mit zwei Bewertungen auf Platz zwei mit 32,81 Punkten. Lecturio erzielte in dieser Kategorie mit einer Einzelwertung einen Mittelwert aller Kriterien von 31,14 Punkten und belegt damit Platz drei. Für ein Mobile Learning-Projekt der Innovation mecom GmbH vergab ein Kunde 27,48 Punkte. Zwei gültige Wertungen für die TTS in dieser Kategorie ergaben 21,55 Punkte.



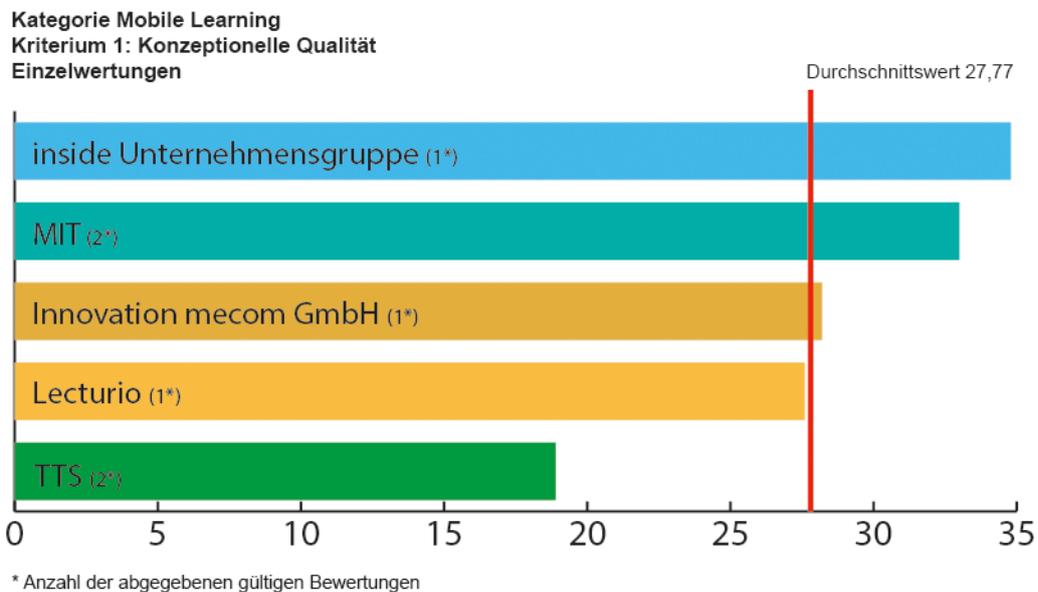
Der Durchschnittswert wurde mit 28,87 Punkten ermittelt.

**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.**

## Kriterium 1: Konzeptionelle Qualität

Der eLearningCHECK 2014 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 Mobilien Lernsoftware über unterschiedliche Medien oder Kanäle beurteilt werden.

Für die „Technologische Produktqualität“ vergaben die bewertenden Kunden 34,80 Punkte an die inside-Unternehmensgruppe. Platz zwei belegt in diesem Kriterium MIT mit glatten 33,00 Punkten. Die Innovation mecom GmbH erzielt hier 28,20 Punkte und damit Platz drei. Für Lecturio schlugen in diesem Kriterium 27,60 Punkte zu Buche. Für die Mobile Learning Lösung von TTS vergaben die Kunden in diesem Kriterium 18,90 Punkte.



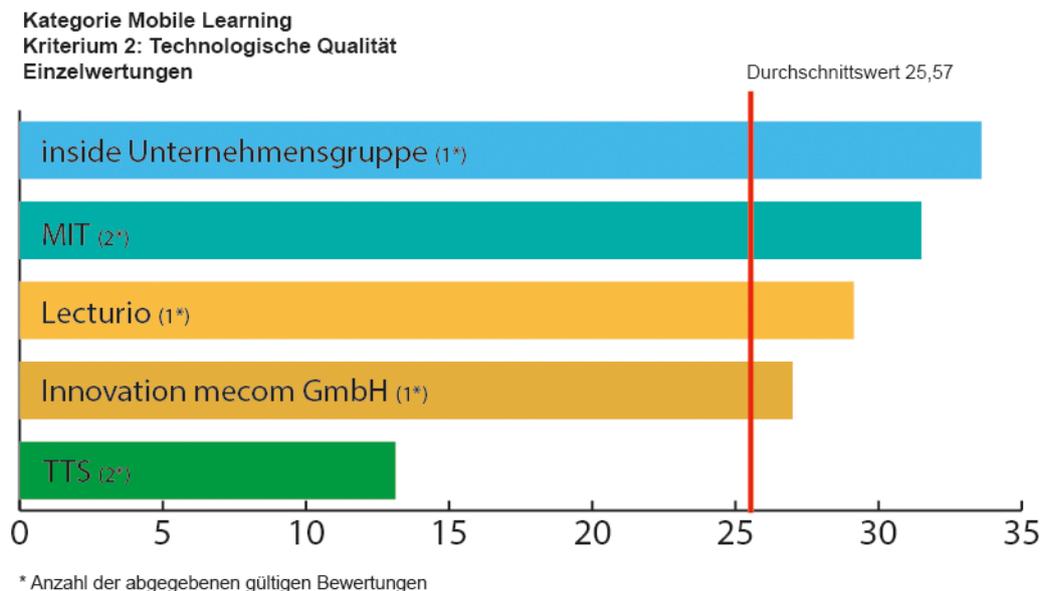
Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 27,77 Punkten.

## Kriterium 2: Technologische Qualität

Der eLearningCHECK 2014 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 hier setzt sich das bewertete Produkt der inside-Unternehmensgruppe mit 33,60 Punkten deutlich an die Spitze. Die Anwendungen von MIT erreichten im Kriterium „Technologische Qualität“ einen Wert von 31,50 Punkten. Mit 29,14 Punkten liegt Lecturio im Mittelfeld, gefolgt von der Innovation mecom GmbH, die hier einen Punktwert von 27,00 erreicht. TTS bildet mit 13,13 Punkten das Schlusslicht.

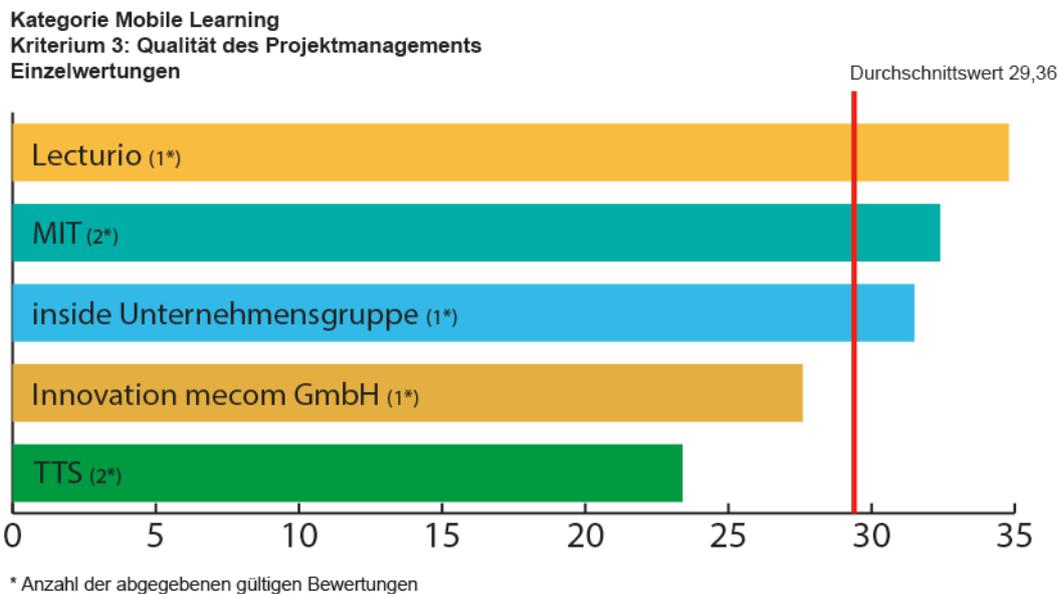


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 25,57 Punkten.

### Kriterium 3: Qualität des Projektmanagements

Hier fragte der eLearningCHECK 2014 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.

In diesem Kriterium ergibt sich ein neues Bild: Lecturio steht mit einem Punktwert von 34,80 an der Spitze. Mit deutlichem Abstand liegen die Wertungen für MIT bei 32,40 Punkten. Auf Platz drei findet sich die inside-Unternehmensgruppe, die 31,50 Punkte erhielt. Das Votum für die Innovation mecom GmbH zeigt mit 27,60 Punkten einen deutlichen Abstand. Für die TTS vergaben zwei Kunden in diesem Kriterium im Mittel 13,13 Punkte.

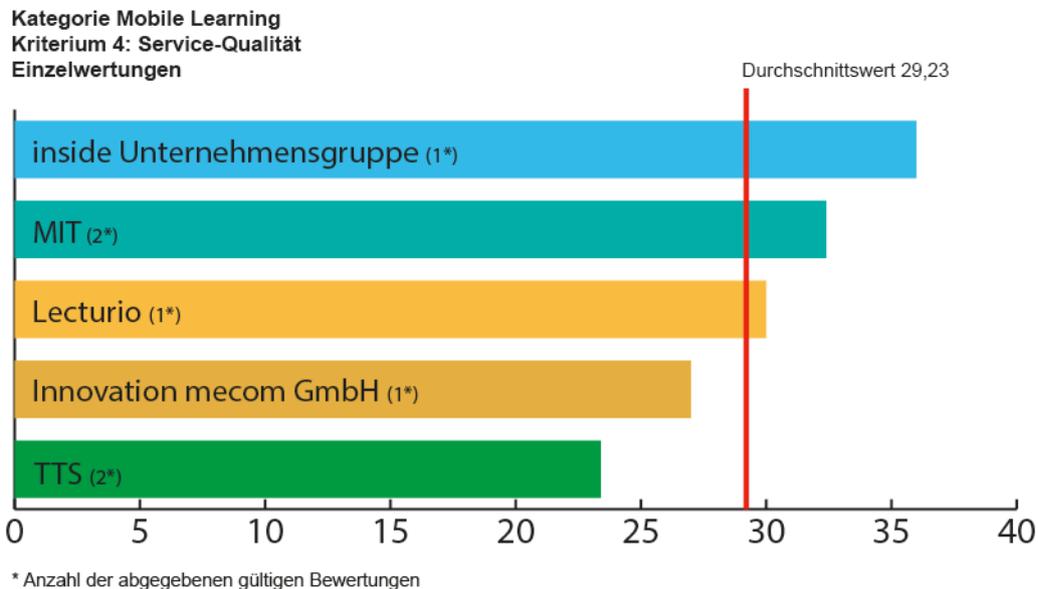


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 29,36 Punkten.

#### Kriterium 4: Service-Qualität

Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2014 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 bildet der Punktwert für die inside-Unternehmensgruppe mit 36,00 Punkten eine einsame Spitze. MIT auf Platz zwei erzielt hier 32,40 Punkte; Lecturio folgt mit 30,00 Zählern - noch deutlich über dem Durchschnittswert. Der Innovation mecom GmbH billigte der bewertende Kunde in diesem Kriterium 27,00 Punkte zu. Auch hier beschließt die TTS das Tableau mit 23,40 Punkten.

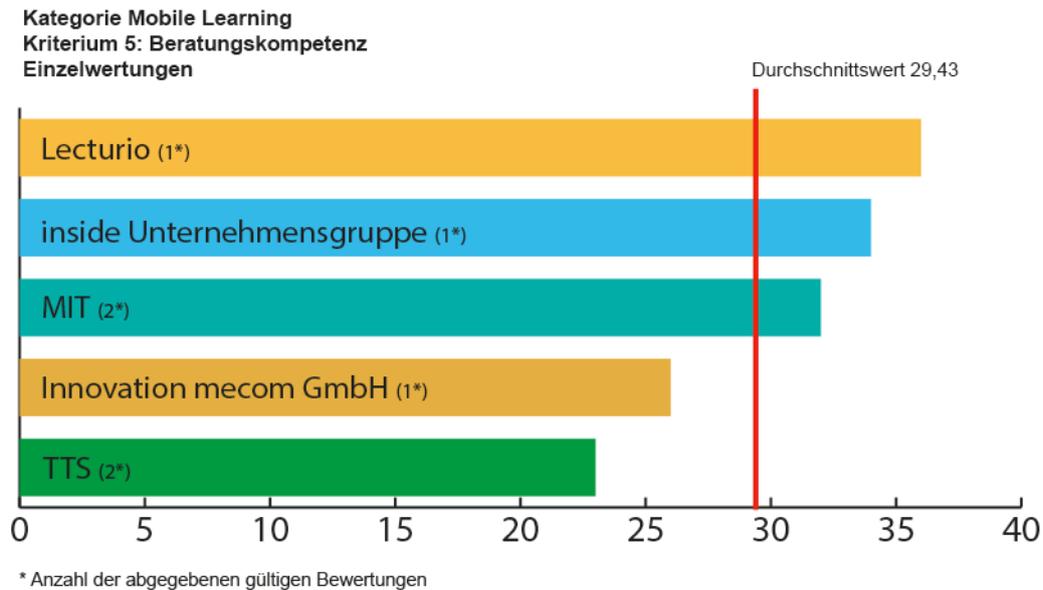


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums lag bei 29,23 Punkten.

## Kriterium 5: Beratungskompetenz

Der eLearningCHECK 2014 fragte für dieses Kriterium nach der Beratungskompetenz des Vertriebs, nach der Beratungsqualität während des Projektes und nach dem Beratungs-Angebot.

Für dieses Kriterium erhält Lecturio erneut den Höchstwert mit 36,00 Punkten. Mit 34,00 Punkten folgt die inside-Unternehmensgruppe. Und weitere zwei Punkte Abstand zeigt die Bewertung für MIT in diesem Kriterium mit 32,00 Punkten. Die Innovation mecom GmbH erhielt für ihre Beratungskompetenz 26,00 Punkte, die TTS 23,00.

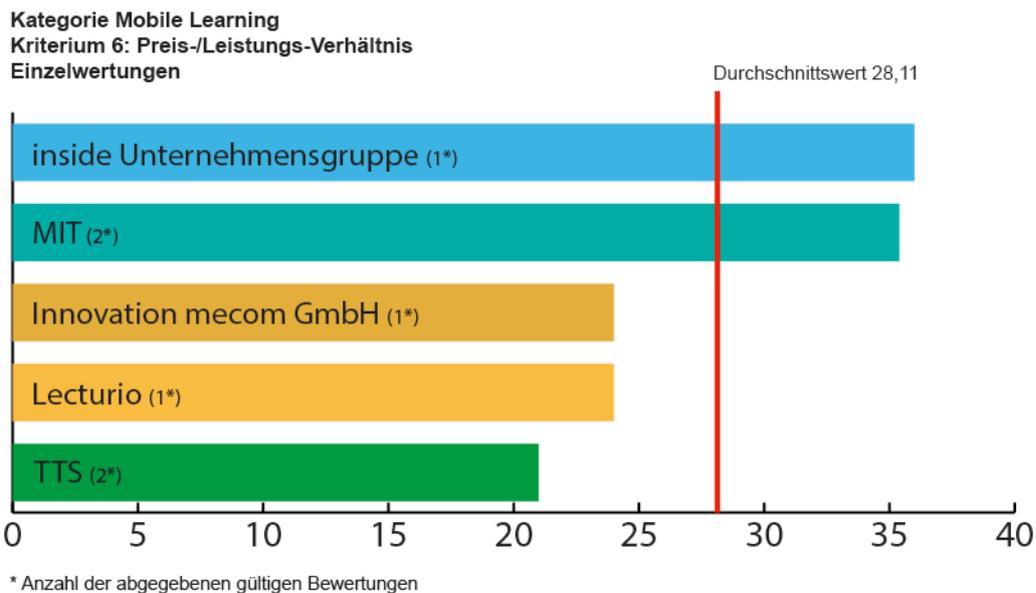


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 7,44 Punkten.

## Kriterium 6: Preis-/Leistungs-Verhältnis

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2014 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“ setzt das Votum für die inside Unternehmensgruppe mit 36,00 Punkten Maßstäbe. Auf Platz zwei folgt MIT mit 35,40 Punkten knapp dahinter. Einen deutlichen Satz machen die Bewertungen für Innovation mecom und Lecturio, die in diesem Kriterium jeweils 24, Punkte verzeichnen können. Nur 21,00 Punkte vergaben zwei Kunden an die TTS.

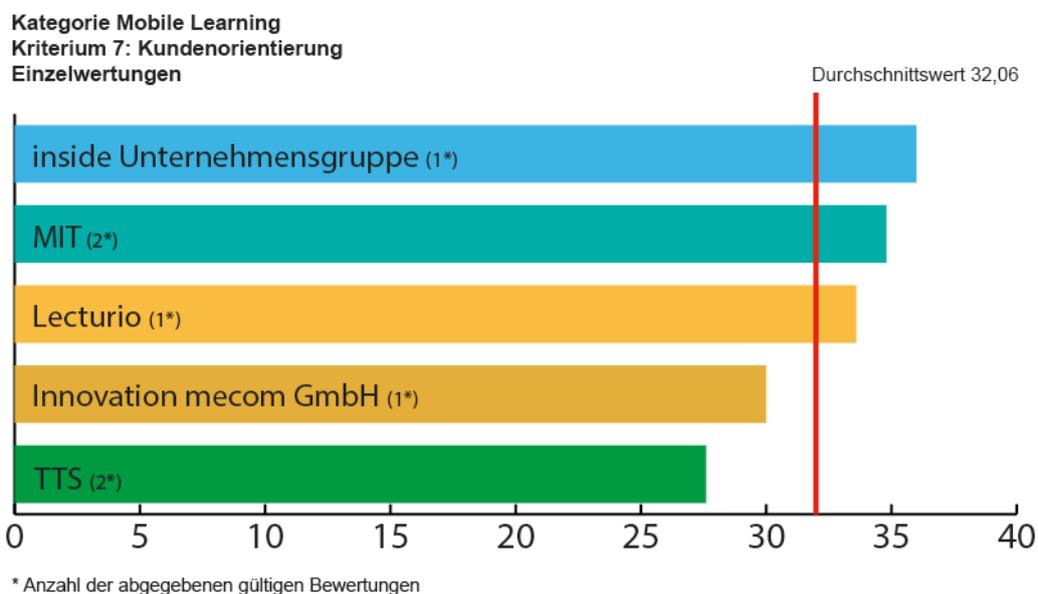


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 28,11 Punkten.

## Kriterium 7: Kundenorientierung

Der eLearningCHECK 2014 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 inside-Unternehmensgruppe erhält für dieses Kriterium in einem Einzelvotum 36,00 Punkte. Auf Platz zwei folgt MIT mit 34,80 Punkten. Auch die Wertung für Lecturio liegt auf Platz drei mit 33,60 Punkten deutlich über dem Durchschnittswert. Innovation mecom erreicht in der Kategorie Kundenorientierung 30,00 Punkte; TTS erzielt einen Punktwert von 27,60.

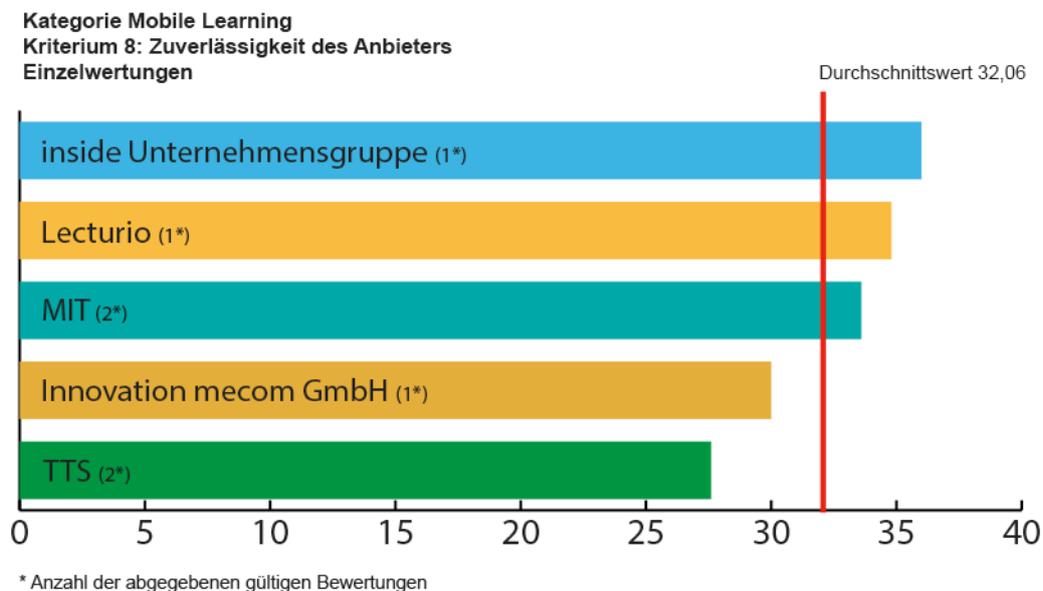


Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums lag bei 32,06 Punkten.

## Kriterium 8: Zuverlässigkeit des Anbieters

Der eLearningCHECK 2014 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.

Die inside-Unternehmensgruppe erhält für dieses Kriterium erneut 36,00 Punkte. Auf Platz zwei folgt Lecturio mit 34,00 Punkten. MIT liegt mit 31,00 Punkten auf dem dritten Platz. Unterhalb des Durchschnittswertes finden sich die Innovation mecom GmbH mit 30,00 Punkten und TTS mit einem Punktwert von 22,00.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums lag bei 32,06 Punkten.

## 5. Die Initiatoren des eLearningCHECKs 2014



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 Kundenzufriedenheitsbefragung 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

[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 Weiterbildungsgebiete 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)