

# eLEARNING CHECK

Das Kundenvotum

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Die Idee eines Kundenvotums</b>	Seite	1
<b>2. Vorgehensweise &amp; Beteiligung</b>	Seite	3
2.1 Auswertungskriterien & Stimmgewichtung	Seite	4
2.2 Teilnehmende Unternehmen	Seite	7
<b>3. Ergebnistrends</b>	Seite	12
<b>4. Detailergebnisse in sechs Kategorien:</b>		
4.1 Lerntools	Seite	14
Der Kategorie-Sieger		
inside-Unternehmensgruppe	Seite	21
4.2 Performance Support / Microlearning	Seite	23
Der Kategorie-Sieger		
inside-Unternehmensgruppe	Seite	29
4.3 Individuelle Content-Produktion	Seite	31
Der Kategorie-Sieger: engram		
4.4 Standard Content	Seite	41
Der Kategorie-Sieger		
inside-Unternehmensgruppe	Seite	47
Der Zweitplatzierte: So Geht's	Seite	49
4.5 Blended Learning	Seite	50
Der Kategorie-Sieger: everskill		
4.6 Beratung / Change Management	Seite	60
Zwei Kategorie-Sieger		
Know How! AG	Seite	68
HQ Interaktive Mediensysteme	Seite	70
<b>5. Galerie der bisherigen Preisträger</b>	Seite	72
<b>6. Die Initiatoren des eLearningCHECKs 2020</b>	Seite	74

# 1. Die Idee eines Kundenvotums

## Leistungsfähigkeit

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

Der eLearningCHECK nimmt bewusst alle korrekt abgegebenen Bewertungen in die Ermittlung des Gesamtergebnisses im Hinblick auf die Zufriedenheit der Kunden mit ihren eLearning-Anbietern auf. Dabei steht nicht die Bewertung der angebotenen Produkte sondern die Betrachtung aller für die Kundenzufriedenheit relevanten Faktoren im Fokus. Auch verzichtet der eLearningCHECK bewusst auf eine unterschiedliche Gewichtung der Bewertungen nach Unternehmensgröße, Branche oder Erfahrung der einzelnen an der Umfrage beteiligten Unternehmen, da dies dem Ziel des eLearningCHECKs, eine ganzheitliche und neutrale Erfassung der Kundenmeinungen und -erfahrungen mit ihren Anbietern nicht gerecht werden würde. Einzig Einzelanwendermeinungen sind ausgeschlossen, weshalb die Mindestmitarbeiterzahl eines bewertenden Unternehmens mit 50 Mitarbeitern festgeschrieben ist.

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

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 und in ihrer Bedeutung stetig wachsenden Branche.

## Der 11. eLearningCHECK

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 elften Kundenzufriedenheitserhebung. Was als „Experiment“ in der ersten Form des eLearningCHECKs im Jahre 2010 begann hat sich durch die weitgehend konstante Anzahl von Teilnehmern sowie durch die deutlich gestiegene Wahrnehmung in der Branche etabliert.

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

Im Vergleich mit der ersten Kundenzufriedenheitsbefragung 2010 weist der eLearningCHECK 2020 eine – mit Schwankungen – etwa gleichbleibende Höhe bei der Anzahl der abgegebenen Bewertungen und der teilnehmenden Unternehmen aus. Mit 180 teilnehmenden Unternehmen beim eLearningCHECK 2020 war der Wert (2019: 246; 2018: 226; 2017: 217; 2016: 176 teilnehmenden Unternehmen) leicht rückläufig und bewegte sich auf dem Niveau jener aus 2015 und den vorherigen Jahren (2015: 171 Unternehmen, 2014: 188 Unternehmen, 2013: 158 Unternehmen, 2012: 185 Unternehmen, 2011: 172 Unternehmen, 2010: 154 Unternehmen).

Aber der eLearningCHECK 2020 dokumentiert erneut auf etabliertem Niveau die Kundenmeinung aus namhaften Unternehmen verschiedenster Branchen. Die diesjährigen Ergebnisse basieren auf 222 gültigen Bewertungen, die sich mit 109 Bewertungen für die technikbasierten Kategorien und 76 Bewertungen im Content-Bereich sowie 37 Bewertungen in der Kategorie „Beratung / Change Management“ wieder einen leichten Trend in Richtung Technik zeigen.

## 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 2020 bietet in seiner elften Fassung die Gelegenheit umfassende Bewertungen der eLearning-Anbieter durch die Erfahrungen gleichgesinnter Kollegen in die Entscheidungsprozesse einzubeziehen. So helfen eLearning-Verantwortliche durch ihre Anbieter-Bewertung anderen Kollegen und sind gleichzeitig auch Nutznießer der Erfahrungen anderer Entscheider.

## Marktforschung für Anbieter

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

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

Wer die verschiedenen Preisträger als „Anbieter des Jahres“ verfolgt hat (vgl. Gewinner-Galerie am Ende des Berichts), wird realisieren, dass bisher nur einzelne Anbieter länger als zwei Jahre in Folge in einer Einzelkategorie die Auszeichnung durch ihre Kunden erringen konnten. Denn vielfältige Aspekte, Markt- und Nachfrageveränderungen spielen hierbei ebenso eine Rolle wie die Weiterentwicklung von Produkten oder das Gelingen neuer Projekte.

## 2. Vorgehensweise

Der eLearningCHECK 2020 stand als Online-Befragung gut zweieinhalb Monate auf dem Portal von CHECK.point eLearning allen Interessierten offen.

Künftig ist das Bewertungsportal ganzjährig online, so dass – auf vielfachen Wunsch von Anbietern und Kunden – Projekte direkt nach ihrem Abschluss bewertet werden können – unabhängig von einem begrenzten Erhebungszeitraum. An einem definierten Stichtag Ende November / Anfang Dezember wird dann der Stand zur Ermittlung der „Anbieter des Jahres“ auf der Basis der bis dahin eingegangenen Bewertungen fixiert.

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

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

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

### Kontinuierliche Verbesserung des Kundenvotums

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

2015 hatten wir zwei maßgebliche Änderungen vorgenommen:

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

2018 gab es erneut zwei wesentliche Änderungen:

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

2019 wurde das gesamte Bewertungsportal technisch, optisch und inhaltlich erneuert.

- Die Kategorien wurden nach eingehenden Beratungen mit Experten neu gegliedert. Einzig die Content-Kategorien blieben in ihrer bisherigen Form weitgehend erhalten. Wobei die „Individuelle Content-Produktion“ nun auch offen für VR, AR und MR ist.
- Die Kategorie „Lerntools“ umfasst jetzt alle Systeme vom Autorensystem, LMS, LCMS bis hin zum sogenannten Learning Ecosystem. Die Trennung zwischen LMS und Autorentools wurde aufgehoben.

- Die Kategorie „Performance Support / Microlearning“ ist neu und ersetzt die Kategorie „Mobile Learning“, da sich das mobile Lernen zumeist in unterschiedlichsten Szenarien entweder zu einem selbstverständlichen Bestandteil von Blended Learning-Szenarien oder zu eigenständigem Microlearning entwickelt hat. Neu eingeführt wurde daher die Kategorie „Blended Learning“, die alle erdenklichen Kombinationen von Lernformen im Lernmix abdeckt.
- Die Kategorie „Beratung“ wurde explizit um das Thema „Change Management“ ergänzt, das in Zeiten der Digitalisierung eine besondere Rolle spielt.

## 2.1 Auswertungskriterien & Stimmgewichtung

Das Verfahren zur Auswertung basiert auf dem bewährten System, das in Zusammenarbeit mit studiumdigitale, Goethe-Universität Frankfurt 2010 entstand.

In der Kategorie „Lerntools“ wurden fünf Kriterien zur Beurteilung der Kundenzufriedenheit herangezogen, die jeweils in über fünf bis zehn Items erfasst wurden:

- Technologische Produktqualität
- Leistungsumfang / Usability
- Kundenorientierung
- Zuverlässigkeit des Anbieters
- Zusammenarbeit

Die Kundenzufriedenheit in der Kategorie „Performance Support / Microlearning“ wurde gleichfalls über fünf Kriterien erfasst, die jeweils Skalen mit fünf bis acht Items aufwiesen:

- Technologische Produktqualität
- Leistungsumfang / Usability
- Kundenorientierung
- Zuverlässigkeit des Anbieters
- Zusammenarbeit

Für die Kategorie „Individuelle Content-Produktion“ wurden die acht Kriterien der Kundenzufriedenheit erhoben, die jeweils über fünf 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 fünf Kriterien die Zufriedenheit der Kunden. Diese Kriterien verfügten über drei bis zwölf Items, die zur Bewertung herangezogen wurden.

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

Für die Kategorie „Blended Learning“ wurden die 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

In der Kategorie „Beratung / Change Management“ wurden sechs Kriterien zur Beurteilung der Kundenzufriedenheit herangezogen, die jeweils in über drei bis zwölf Items erfasst wurden:

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

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

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

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

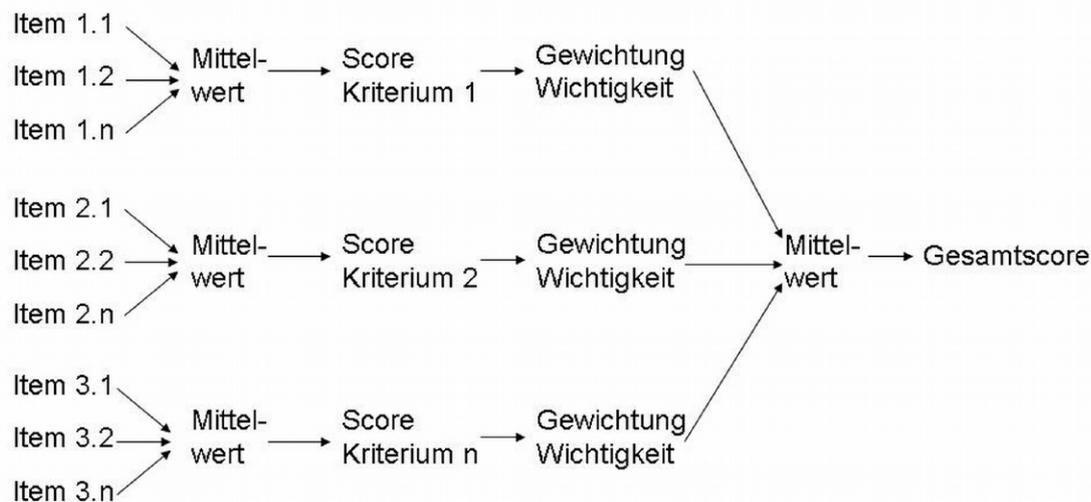


Abb. 1: Schema zur Bildung eines Gesamtbewertungsscores „Kundenzufriedenheit“

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

Die Multiplikations-Faktoren für die Anzahl der abgegebenen Voten betragen wie im Vorjahr:

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

...

Insgesamt wurden 222 gültige Einzelbewertungen in 6 Kategorien aus 180 Betrieben (einige wollten ungenannt bleiben) abgegeben. Da eine Reihe von Anbietern in den verschiedenen Kategorien nur ein oder zwei Bewertungen erhielten, flossen diese zwar in die Bestimmung der Mittelwerte und des Durchschnittswertes ein, hatten jedoch keinen Einfluss auf das Ranking in den einzelnen Kategorien. Diese Maßnahme verhindert, dass eine einzelne Bewertung eines Anbieters, die lediglich eine Einzelmeinung darstellt, gegenüber einer Anbieterbewertung, die auf mehreren Bewertungen beruht, überproportional das Ergebnis beeinträchtigt.

Für den eLearningCHECK 2020 ist eine Mindestanzahl von drei gültigen Bewertungen als Eintrittskriterium in das Gesamtranking gesetzt.

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

Auch wenn wir als Organisatoren seit langem wissen:

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

## 2.2 Teilnehmende Unternehmen

Folgende Unternehmen beteiligten sich am eLearningCHECK 2020  
(nach Branchenzugehörigkeit in alphabetischer Reihenfolge):

### **Automobile und Automotive**

AUDI AG  
AVL List GmbH  
BMW AG  
Dürr AG  
Erwin Hymer Group  
Hymer GmbH & Co. KG  
Robert Bosch GmbH  
Schaeffler Technologies AG & Co. KG  
Ohne Nennung: 2 Unternehmen

### **Banken und Versicherungen**

Allianz Deutschland AG  
Allianz Lebensversicherungs-AG  
Commerzbank AG  
Creditplusbank AG  
DEFINET AG  
DZ PRIVATBANK  
LBS Hessen-Thüringen  
LVM Versicherungen  
OÖV  
R+V Allgemeine Versicherung AG  
TARGO Deutschland GmbH  
VBV - Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
WGV Versicherungen  
Württembergische Versicherung AG  
Württembergische Vertriebspartner GmbH  
Zurich Beteiligungs-AG (Deutschland)  
Ohne Nennung: 11 Unternehmen

### **Chemie und Pharma**

delfortgroup AG  
HAKA Kunz GmbH  
INEOS Manufacturing Deutschland GmbH  
Kerntechnische Entsorgung Karlsruhe  
Sika  
tesa SE  
WACKER Chemie AG  
Ohne Nennung: 5 Unternehmen

### **Consulting**

Capgemini Deutschland GmbH  
Ohne Nennung: 1 Unternehmen

### **Dienstleistungen**

Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e. V.  
Brain.Social  
Die Haftpflichtkasse WaG  
HR Consulting & Coaching  
Joba GmbH

Matter  
Motel One  
Smadias - Deutsche Ausbilderakademie  
Ohne Nennung: 6 Unternehmen

### **Druckerzeugnisse**

CEWE Stiftung & Co. KGaA

### **Energieversorgung**

EVN Wärmekraftwerke GmbH  
innogy SE  
MTu Onsite Energy  
WESTFA GmbH

### **Handel**

Comes Kaffeekontor GmbH  
denn's Biomarkt GmbH  
EDEKA Aktiengesellschaft  
fritz-kulturgueter GmbH  
Hoffmann SE  
IGEPAGroup GmbH & Co. KG  
Jack Wolfskin  
MediaMarktSaturn  
NOWEDA eG  
Schüco International KG  
The Body Shop  
Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG  
Ohne Nennung: 6 Unternehmen

### **Informationstechnologie**

Avaloq Evolution AG  
Fiducia & GAD IT AG  
SERMA Group  
Ohne Nennung: 3 Unternehmen

### **Maschinen- und Werkzeugbau**

Bucher Hydraulics GmbH  
Endress+Hauser InfoServe GmbH+Co. KG  
ENGEL Austria GmbH  
J. Schmalz GmbH  
KSB SE & Co. KGaA  
Primetals Technologies Austria GmbH  
Ohne Nennung: 2 Unternehmen

### **Medizintechnik**

Hamilton Bonaduz AG  
Ohne Nennung: 1 Unternehmen

### **Metallerzeugung und Bearbeitung**

August Rüggeberg GmbH & Co. KG  
Miele & Cie.

### **Nahrungs- und Genussmittel**

Fleischerei Lennartz

FR L'Osteria SE

Vapiano SE

Ohne Nennung: 3 Unternehmen

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

Bayerische Staatskanzlei

G.I.B. mbH

LVG Heidelberg

Ministerium für Inneres und Sport Sachsen-Anhalt

### **Schulen / Hochschulen**

Bundesakademie für Sicherheitspolitik

Europäische Fernhochschule Hamburg GmbH

Flex-Fernschule

RWTH Aachen

Textilakademie NRW Berufskolleg gGmbH

Universität Hamburg

Universität Innsbruck

Universität Kiel

Universität Siegen

VCRP

Ohne Nennung: 1 Unternehmen

### **Software**

Netronic Software GmbH

Ohne Nennung: 1 Unternehmen

### **Sonstige Industrie**

Artec Systems

Containerwerk GmbH

CooperVision GmbH

Coty Beauty Germany GmbH

Glas Trösch Holding AG

MHZ Hachtel GmbH & Co.KG

Pheonix Contact GmbH & Co. KG

Philips GmbH Market DACH

Swissmem Academy

TSI GmbH

Ohne Nennung: 4 Unternehmen

### **Transport und Verkehr**

DB Regio AG

LKW WALTER

Ohne Nennung: 2 Unternehmen

### **Sonstige**

Arbeit und Leben Berlin e.V. DGB-VHS

Bildungsakademie Handwerkskammer Region Stuttgart

BNW gemeinnützige GmbH

DESIGNA

effisma.group GmbH & Co. KG

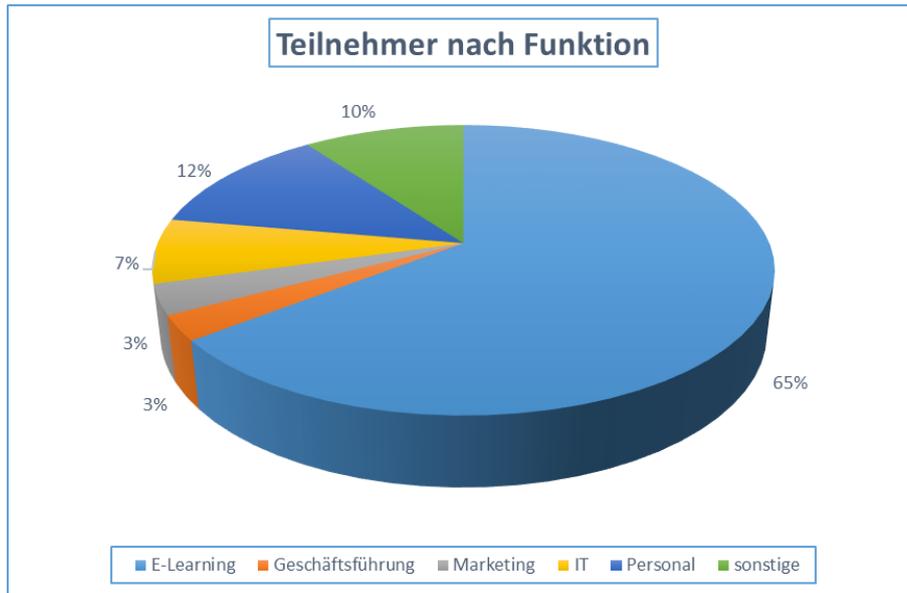
Fritz EGGER GmbH & Co. OG

Genossenschaftsverband - Verband der Regionen e.V.

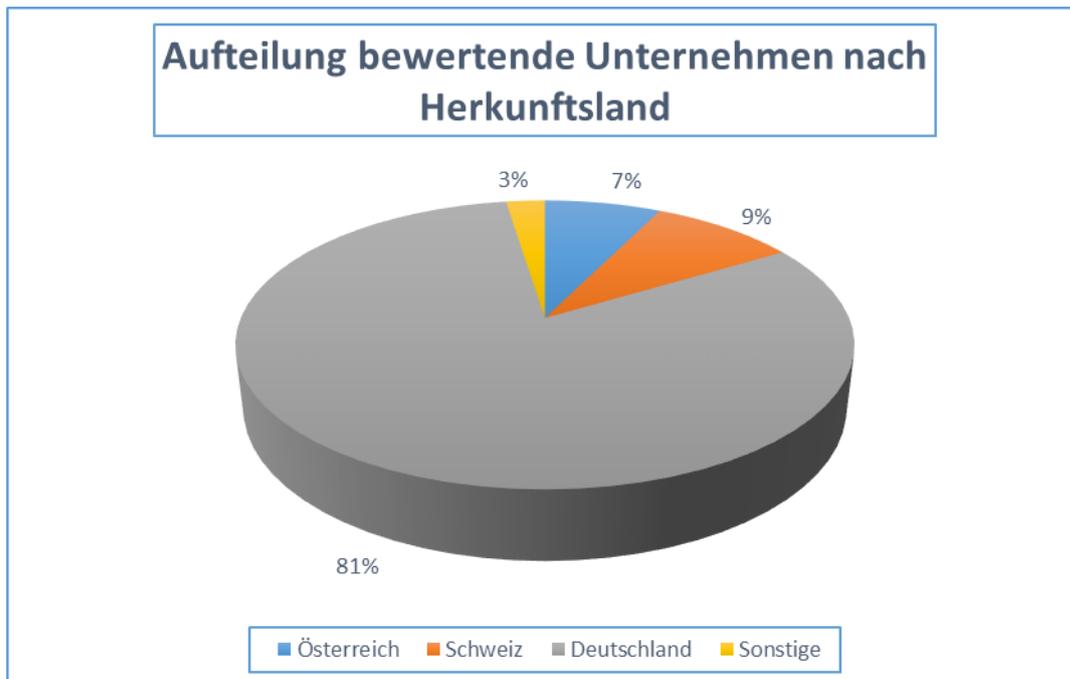
MediaMarktSaturn  
O+P Consult GmbH  
Raiffeisen Campus  
SAQ-QUALICON AG  
Universal-Investment  
Vaillant  
Vertikom Sales GmbH  
Würth Group  
Ohne Nennung: 4 Unternehmen

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:



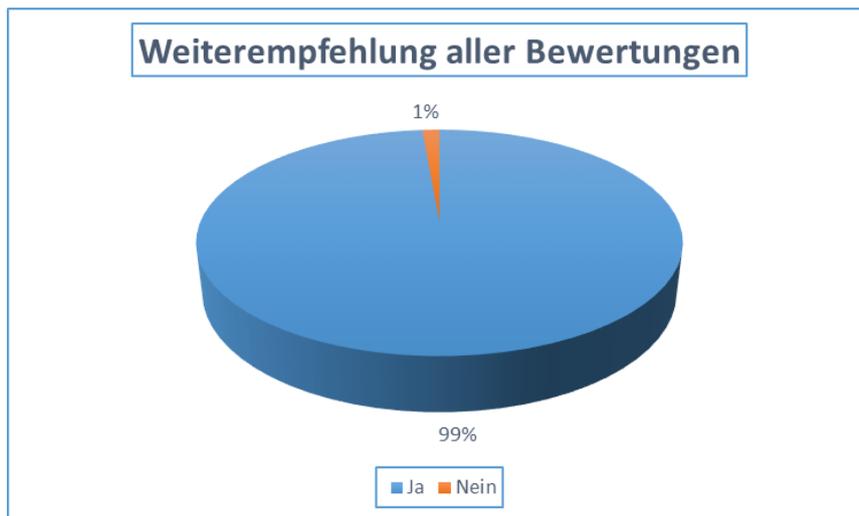
In 2012 ermittelte der eLearningCHECK erstmals einen „Anbieter des Jahres“ aus Österreich. 2014 waren die Anbieter aus Österreich und der Schweiz mit 37% stark - und erfolgreich - vertreten. Mit 24% im Jahr 2015 war der Anteil an Beurteilungen aus Österreich und der Schweiz deutlich rückläufig. 2016 erreicht die Beteiligung aus den deutschsprachigen Nachbarländern wieder 30%. 2017 erreichte die Beteiligung aus Österreich und der Schweiz 24%. In 2018 Jahr sank ihr Anteil auf 17%. 2019 war mit 21% wiederum ein leichter Aufwärtstrend zu konstatieren. 2020 erreicht die Beteiligung aus den Nachbarländern 19%.



### 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 Hinwendung 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.

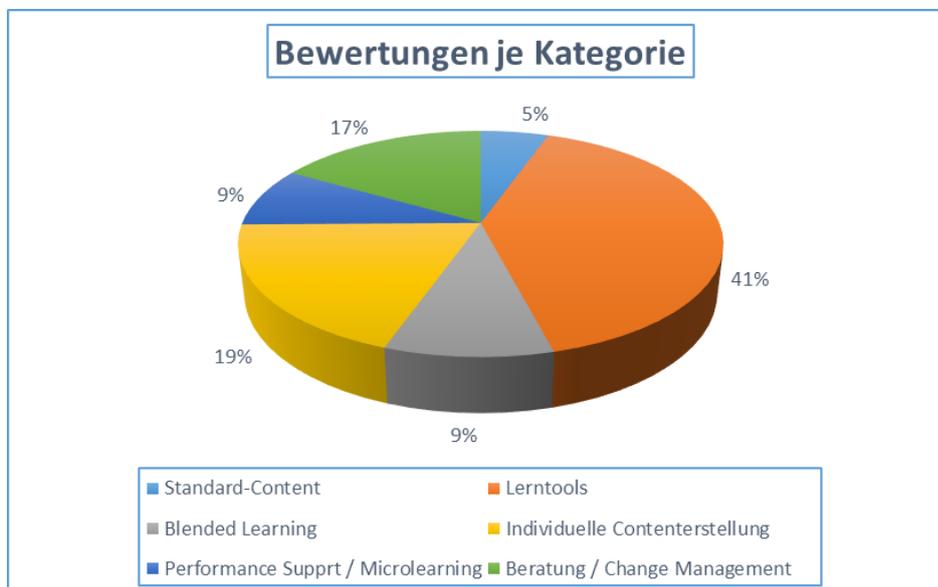
Mit 99% Weiterempfehlungsquote hat dieser Bereich einen unerwarteten Höchststand erreicht.



Die in der ersten Erhebung in 2010 wahrgenommene Gewichtung der Bewertungen in den „Tool-Kategorien“ LMS und Autorentools hatte sich in 2011 leicht relativiert und wurde in der Befragung 2012 durch eine deutliche Zunahme der Bewertungen in den Content-Kategorien bereits auf ein Verhältnis von 57% zu 43% Tools zu Contents relativiert. Im eLearning-CHECK 2014 hatten die Content-Kategorien erstmals die Oberhand - mit einem Bewertungsverhältnis von 51% zu 49%. Die deutlichsten Zuwächse verzeichnete dabei die Kategorie „Individuelle Content-Entwicklung“.

2015 drehte sich diese Entwicklung wieder um: 52% der Stimmen wurden für die Technik-Kategorien abgegeben, 48% für Content-Kategorien. Auch 2016 hat sich dieses Verhältnis bestätigt und wurde in 2017 fortgeschrieben. 2018 ergab sich mit der Einführung der Kategorie „Consulting“ eine drastische Verschiebung der Anteile, die die Anzahl der Kategorie-Stimmen auch für 2019 bestätigte.

2020 wird das Bild – mit der Einführung der neuen Kategorien – noch differenzierter:



Insgesamt wurden im eLearningCHECK 2020 32 Anbieter bewertet, was einen leichten Aufwärtstrend gegenüber den Vorjahreswerten (27 Anbieter in 2019, 37 Anbieter in 2018, 40 Anbieter in 2017, 44 Anbieter in 2016, 48 Anbieter in 2015, 46 Anbieter in 2014, 47 Anbieter in 2013, 47 Anbieter in 2012, 46 Anbieter in 2011) zeigt. Gleichzeitig ist die Mehrheit der Anbieter in mehreren Kategorien vertreten.

Es wurde keine weitere Konzentration gegenüber dem Vorjahr – allerdings auch keine relevante Ausdehnung des beteiligten Anbietermarktes festgestellt. Allerdings sind einzelne Anbieter aus den Vorjahren in der aktuellen Betrachtung nicht mehr aufgeführt und wurden teilweise durch neu hinzu gekommene Anbieter ersetzt.

Generell verstärken die Ergebnisse des eLearningCHECKs 2020 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 generell eine breite Streuung bei der Punktvergabe je Item beobachten. Auch in den Kategorien „Individuelle Content-Produktion“ und „Beratung / Change Management“, die bisher durch geringe Bewertungsabstände auffielen und in denen bereits wenige Hundertstel über die Position im Ranking entscheiden konnten, führen 2020 mit wenigen Ausnahmen zu eindeutigen Platzierungen.

Positive Bewertungen erhielten insgesamt öfter eine Maximalpunktzahl in einzelnen Items. Bei den wenigen eindeutig negativen Bewertungen kann auf eine hohe Unzufriedenheit mit den Leistungen des Anbieters geschlossen werden.

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

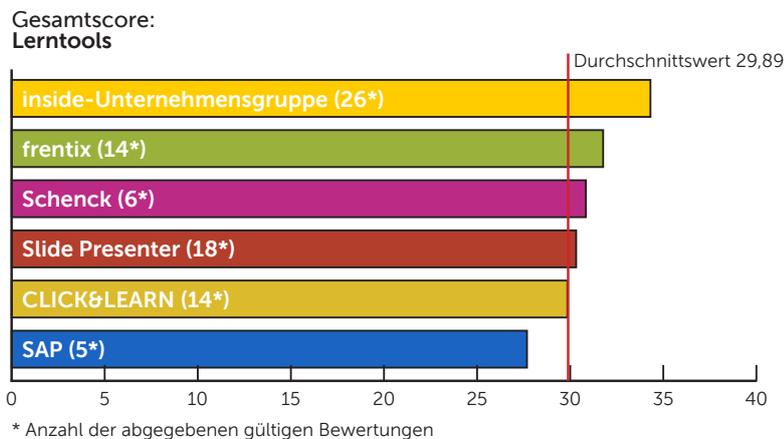
### 4.1. Lerntools

In der neu zusammengefassten Kategorie „Lerntools“ (Autorentools, LMS, LCMS, Learning Ecosystems) wurden fünf Kriterien zur Beurteilung der Kundenzufriedenheit herangezogen, die jeweils in fünf bis zehn Items erfasst wurden:

- Technologische Produktqualität
- Leistungsumfang / Usability
- Kundenorientierung
- Zuverlässigkeit des Anbieters
- Zusammenarbeit

Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als drei Bewertungen in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=90 folgendes Ergebnis:

Mit 34,31 Punkten aus 26 Bewertungen konnten die Lerntools der inside-Unternehmensgruppe die höchste Punktzahl im Gesamtscore auf sich vereinigen. Platz zwei nimmt das LMS (Open Source) von frentix ein, das 31,77 Punkte auf der Basis von 14 Bewertungen erreicht. An dritter Position liegt das LMS von Schenck mit 30,84 Punkten aus sechs Bewertungen. Slide Presenter vereinigt 18 Voten auf sich, die einen Punktwert von 30,32 ergeben. Mit 14 Bewertungen erzielt CLICK&LEARN 29,85 Punkte, gefolgt von SAP, für die 27,68 Punkte aus fünf Bewertungen zu Buche stehen.



Der Durchschnittswert aller einbezogenen Voten ergab in der Kategorie LMS 29,89 Punkte.

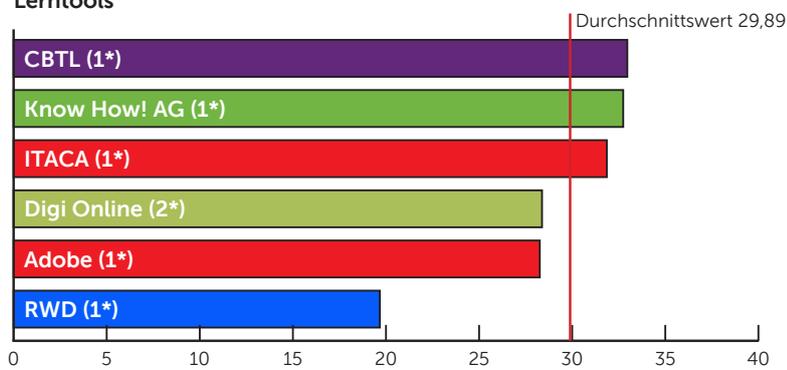
Für die Lerntools folgender Anbieter wurden ein oder zwei Einzelwertungen verzeichnet, die zwar in den Durchschnittswert, nicht jedoch in das Ranking einfließen.

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

CBTL	32,96 Punkte
Know How! AG	32,74 Punkte
ITACA	31,86 Punkte
Digi Online	28,38 Punkte
Adobe	28,26 Punkte
RWD	19,67 Punkte

#### Einzelwertungen

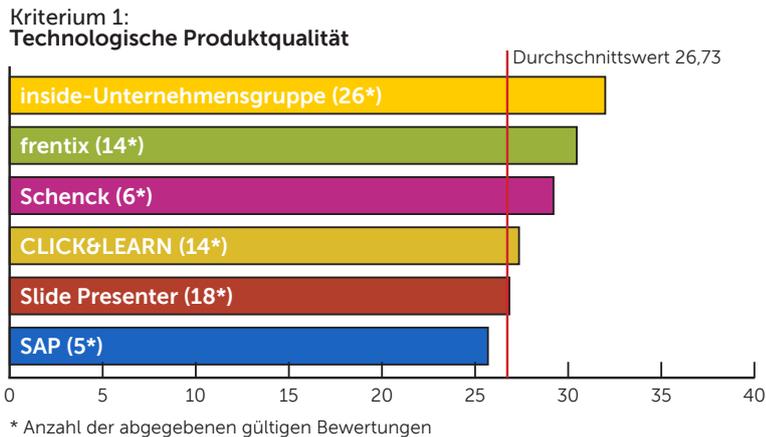
Gesamtscore:  
Lerntools



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

## Kriterium 1: Technologische Produktqualität

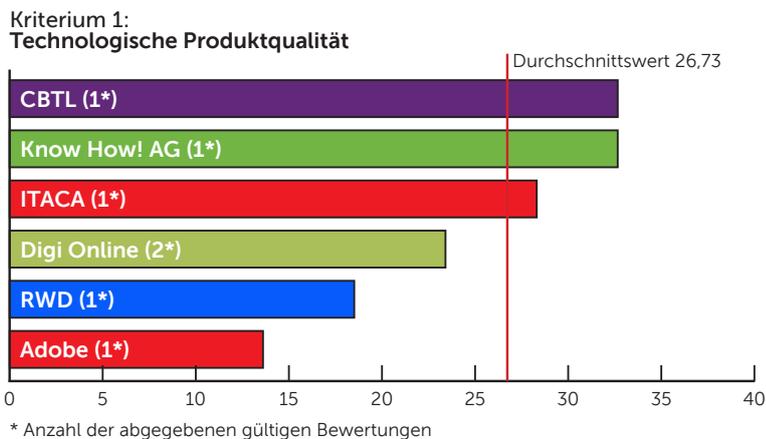
Der eLearningCHECK 2020 fragte hier nach technologischer Reife und Zukunftsfähigkeit des bewerteten Produkts, nach Installations- und Implementierungsaufwand, nach der Nutzung des Systems auf unterschiedlichen Devices sowie nach der Integrationsfähigkeit in die individuelle IT-Struktur und Anpassbarkeit an hausinterne Prozesse. Beim Einzelkriterium „Technologische Produktqualität“ erzielt die inside-Unternehmensgruppe die höchste Bewertung im Ranking mit 31,99 Punkten. Das LMS von frentix positioniert sich auf Platz zwei mit 30,46 Punkten. Das Lerntool von Schenck belegt Platz drei mit 29,21 Punkten, womit das Ranking dieses Kriteriums jenem der Gesamtwertung entspricht. CLICK&LEARN folgt mit 27,36 Punkten auf Rang vier. Slide Presenter erzielt 26,84 Punkte; SAP erreicht 25,69 Zähler.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 26,73 Punkten.

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

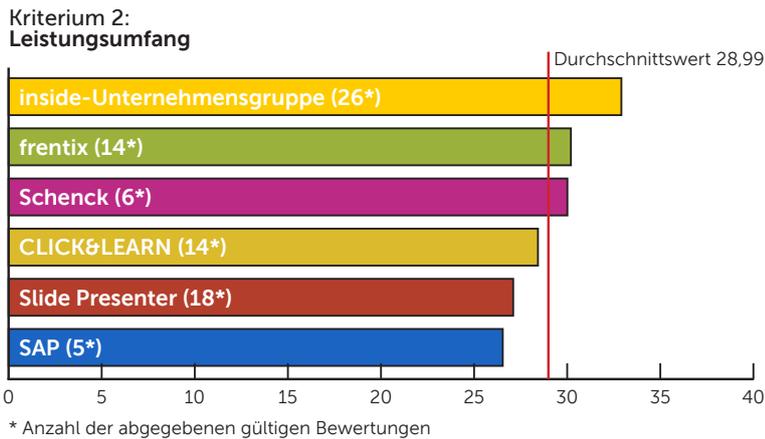
CBTL	32,66 Punkte
Know How! AG	32,66 Punkte
ITACA	28,31 Punkte
Digi Online	23,41 Punkte
RWD	18,51 Punkte
Adobe	13,61 Punkte



## Kriterium 2: Leistungsumfang / Usability

Bei diesem Kriterium steht der Funktionsumfang des Lerntools/Lernsystems im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2020 fragt nach den mediendidaktischen Gestaltungsmöglichkeiten, nach den Möglichkeiten der Einbindung von Content in unterschiedliche Formate ebenso wie nach den Möglichkeiten der Systeme zur Unterstützung unterschiedlicher Lernformen. Die Navigation und die Beurteilung des User-Interface des Systems für den Autor / Administrator standen ebenso zur Bewertung wie die Navigation und die Effizienz bei der Aktualisierung bereits vorhandener Inhalte.

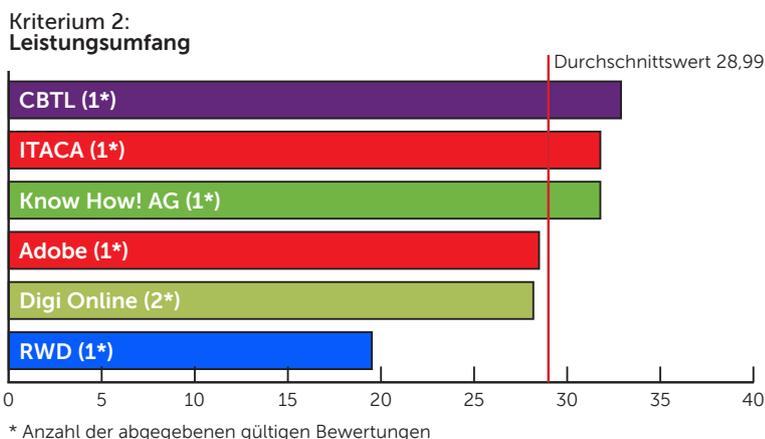
Auch das Ranking dieses Kriteriums führt die inside-Unternehmensgruppe deutlich mit 32,91 Punkten an. Auf Platz zwei folgt frentix mit 30,20 Punkten. Das Lernsystem von Schenck belegt in diesem Kriterium erneut Platz drei mit 30,02 Punkten. CLICK&LEARN erzielt hier 28,43 Punkte aus 14 Bewertungen. Mit 27,10 Punkten liegt Slide Presenter vor der SAP, die hier 26,54 Punkte erreicht.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 28,99 Punkten.

Die Anbieter, auf die Einzelnennung entfielen (ein oder zwei abgegebene gültige Voten), erzielten im Kriterium „Leistungsumfang / Usability“ folgende Bewertungen:

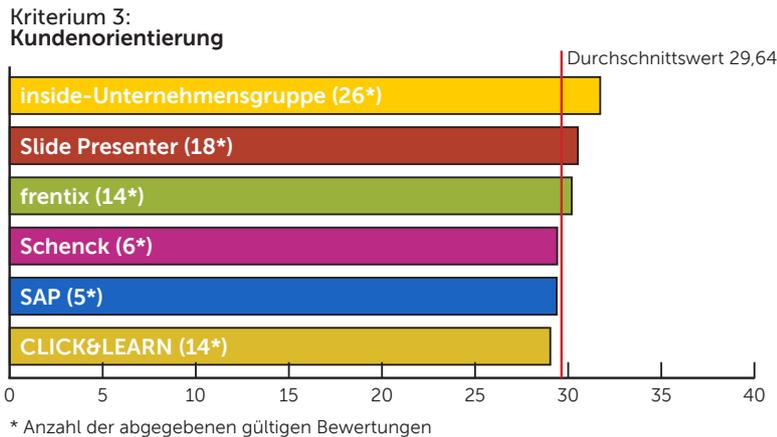
CBTL	32,89 Punkte
ITACA	31,78 Punkte
Know How! AG	31,78 Punkte
Adobe	28,49 Punkte
Digi Online	28,18 Punkte
RWD	19,51 Punkte



### Kriterium 3: Kundenorientierung

Der eLearningCHECK 2020 fragte nach dem Support des Anbieters, nach dem Informationsangebot und der Beratungsleistung des Anbieters vor dem Kauf sowie nach der Beratungsqualität bei gewünschten Anpassungen bzw. Individualentwicklungen. Auch die Freundlichkeit des Personals und die Kundenorientierung bei individuellen Kundenanforderungen fielen hier ins Gewicht.

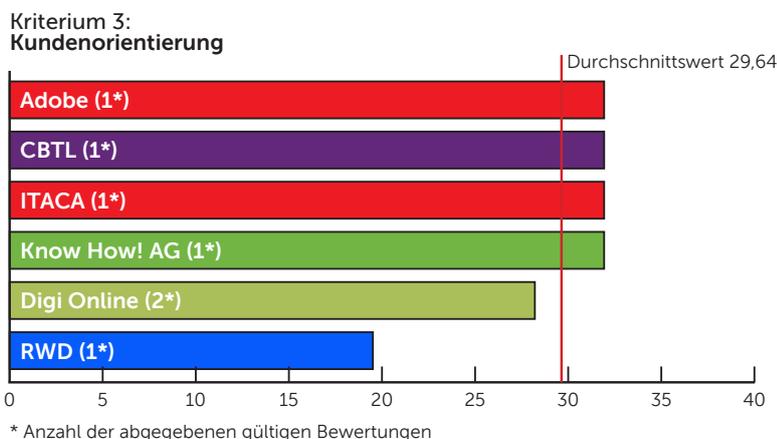
Die Kundenorientierung rund um die Lerntools der inside-Unternehmensgruppe wurde von ihren Kunden mit 31,72 Punkten gewürdigt und damit an die Spitze gerankt. An Position zwei folgt Slide Presenter mit 30,52 Punkten. Für ihre Kundenorientierung im Zusammenhang mit ihrem LMS verbucht frentix 30,19 Punkte. Für Schenck errechnen sich in diesem Kriterium 29,41 Punkte. Damit liegt der Anbieter drei Hundertstel vor SAP mit 29,38 Punkten. CLICK&LEARN bildet das Schlusslicht mit 29,04 Punkten.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 29,64 Punkten.

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

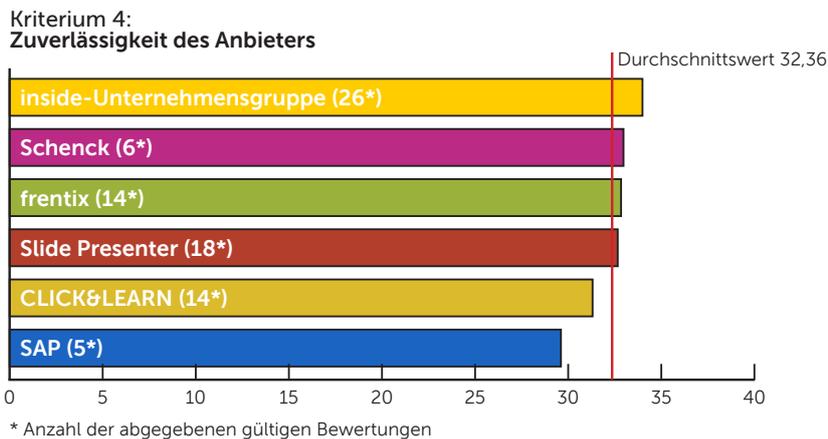
Adobe	31,93 Punkte
CBTL	31,93 Punkte
ITACA	31,93 Punkte
Know How! AG	31,93 Punkte
Digi Online	28,21 Punkte
RWD	19,51 Punkte



## Kriterium 4: Zuverlässigkeit des Anbieters

Die Einschätzung der Zuverlässigkeit des Anbieters untersuchte der eLearningCHECK 2020 anhand der Frage nach der individuellen Einschätzung der Integrität des Anbieters, nach der Einhaltung von Terminen ebenso wie nach der Einhaltung von Budgets. Auch die Zufriedenheit mit der (vereinbarten) Qualität fand hier ihren Niederschlag.

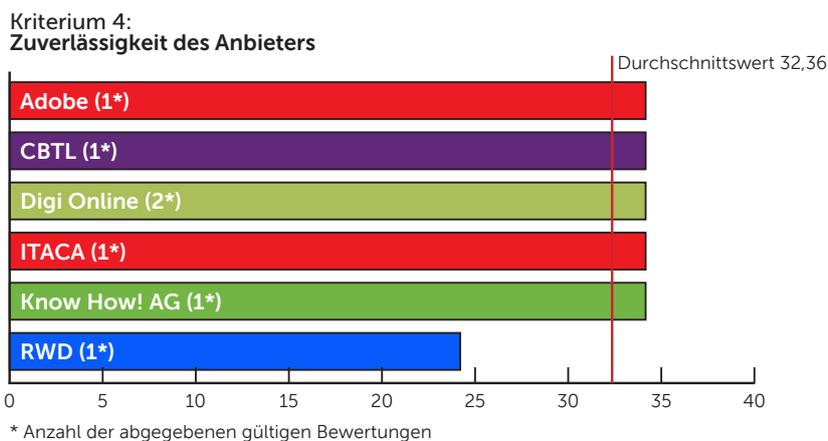
Den höchsten Wert für die Zuverlässigkeit rund um ihre Lerntools verzeichnet erneut die inside-Unternehmensgruppe mit 33,99 Punkten. Auf Platz zwei liegt bei diesem Kriterium Schenck mit 32,97 Punkten, knapp vor frentix mit 32,84 Punkten auf Position drei. Slide Presenter folgt mit 32,66 Punkten. CLICK&LEARN erreicht 31,31 Punkt. Die SAP beschließt das Ranking mit 29,61 Zählern.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 32,36 Punkten.

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

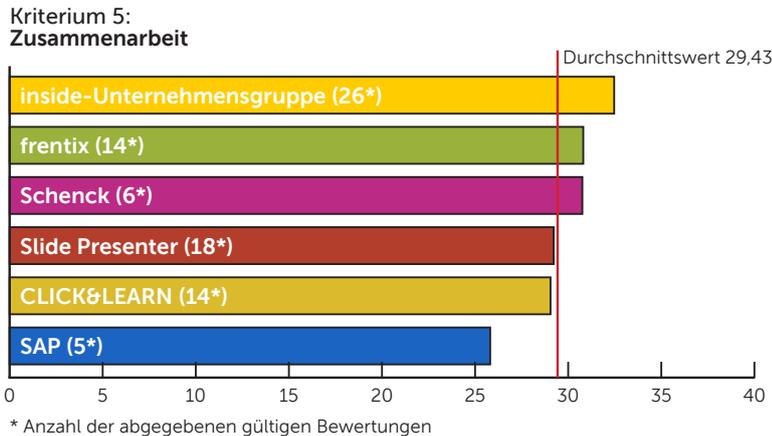
Adobe	34,16 Punkte
CBTL	34,16 Punkte
Digi Online	34,16 Punkte
ITACA	34,16 Punkte
Know How! AG	34,16 Punkte
RWD	24,20 Punkte



## Kriterium 5: Zusammenarbeit

Der eLearningCHECK 2020 fragte hier nach Kooperation, nach der individuellen Einschätzung der Innovationskraft des Herstellers und nach der Kontinuität in der Weiterentwicklung des Produktes.

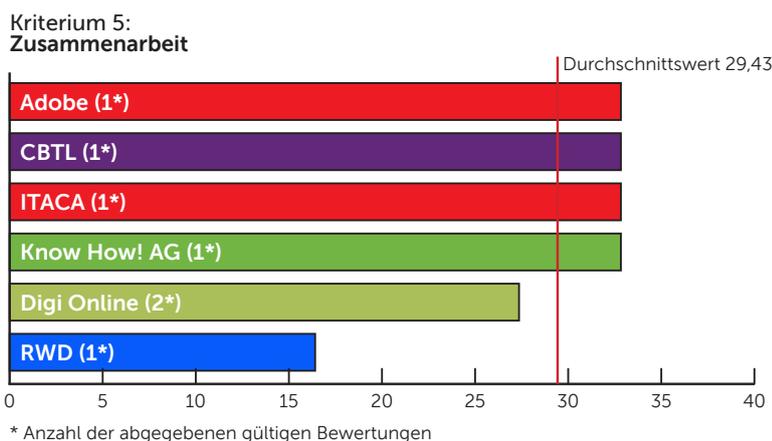
Aus Kundensicht erreicht die inside-Unternehmensgruppe bezüglich der Zusammenarbeit in Lerntool-Projekten die deutliche Höchstwertung im Ranking mit 32,47 Punkten. Auf Platz zwei liegt mit 30,81 Punkten frentix. Der dritte Rang bei diesem Kriterium geht mit 30,76 Punkten an Schenck. Slide Presenter folgt mit einem Punktwert von 29,22. Für CLICK&LEARN stehen 29,05 Punkte zu Buche; SAP folgt mit deutlichem Abstand und 25,81 Punkten.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 29,43 Punkten.

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

Adobe	32,83 Punkte
CBTL	32,83 Punkte
ITACA	32,83 Punkte
Know How! AG	32,83 Punkte
Digi Online	27,36 Punkte
RWD	16,41 Punkte



# Anbieter des Jahres 2020

Kategorie Lerntools

Anbieter des Jahres 2020



eLEARNING CHECK 2020  
Das Kundenvotum

14 Siege seit 2010

Vielen Dank an unsere Kunden für die Auszeichnung in der Kategorie

## Lerntools!

4x



**Autoren-/Lerntools**  
2020 | 2019 | 2018 | 2017

4x



**Mobile Learning**  
2019 | 2018 | 2017 | 2016

4x



**Standard Content**  
2020 | 2018 | 2011 | 2010

1x



**Consulting**  
2019

1x



**Performance Support**  
2020

# WIR SAGEN DANKE!

Unsere Kunden haben unsere Arbeit zum 14. Mal – und in diesem Jahr erneut dreifach – mit dieser Auszeichnung belohnt. Es freut uns besonders, dass wir nach 2017, 2018 & 2019 auch 2020 erneut mit unserem Autorensystem eAuthor zum Anbieter des Jahres gewählt worden sind.

Mit unserem ausgezeichneten Autorensystem eAuthor sind Sie in der Lage, eine Vielzahl von Medien für E-Learning, Blended Learning, Mobile Learning, Workplace Learning und Performance Support zu realisieren. Fordern Sie noch heute Ihren individuellen unverbindlichen Testzugang an:

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

## Wir freuen uns auf Sie!

Kontaktieren Sie uns und erfahren Sie, warum uns unsere Kunden bereits zum **14. Mal zum Anbieter des Jahres** gekürt haben! Egal ob per Telefon, E-Mail oder bei einem persönlichen Treffen bei Ihnen oder bei uns in Aachen. Wir würden uns freuen, auch Sie bald zu unseren Kunden zählen zu dürfen!

### Auszug unserer Referenzen:

Allianz, Alte Leipziger, ARAG, Audi, AXA, BMW, Deka, Deloitte, Deutsche Bahn, DEVK, ERGO, fritz-kola, innogy, Generali, Gothaer, INEOS, Klöckner & Co, L'Osteria, LSG Sky Chefs, Marché, Noweda, Roche, RWE, RWTH Aachen, Santander, Signal Iduna, Sparkasse, T-Mobile, Targobank, Vapiano, Vodafone, Vonovia, VW, wgv, Wüstenrot

[info@inside-online.de](mailto:info@inside-online.de) | [www.inside-online.de](http://www.inside-online.de) | T: 0241 182920 | Auf der Hüls 190, 52068 Aachen

**inside**



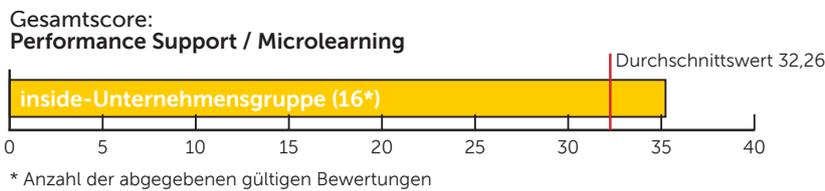
## 4.2 Ergebnisse: Performance Support / Microlearning

Die Kundenzufriedenheit in der Kategorie „Performance Support / Microlearning“ wurde durch fünf Kriterien erfasst, die jeweils Skalen mit fünf bis acht Items aufwiesen:

- Technologische Produktqualität
- Leistungsumfang / Usability
- Kundenorientierung
- Zuverlässigkeit des Anbieters
- Zusammenarbeit

Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als einer Bewertung in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=19 folgendes Ergebnis:

Die inside-Unternehmensgruppe gewinnt diese Kategorie – konkurrenzlos - und erzielt bei 16 Bewertungen im Mittelwert aller erfragten Kriterien den Wert von 35,23 Punkten.



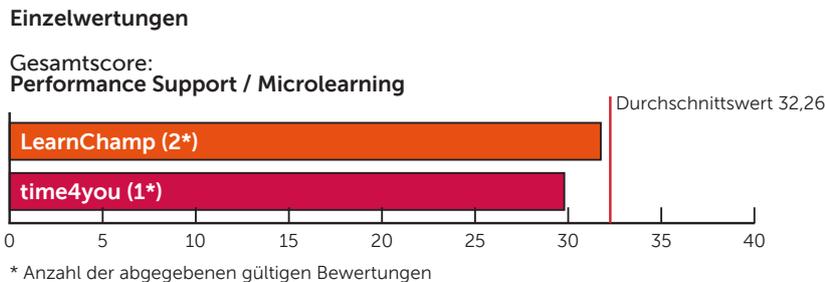
Der Durchschnittswert aller gewichteten Mittelwerte liegt bei 32,26 Punkten.

Für den Performance Support folgender Anbieter wurde eine Einzelwertung verzeichnet, bzw. für jenen von LearnChamp wurden zwei Wertungen abgegeben, die zwar in den Durchschnittswert, nicht jedoch in das Ranking einfließen.

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

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

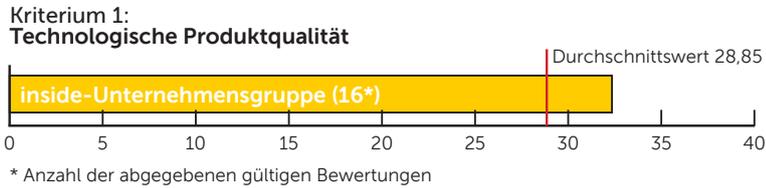
LearnChamp	31,75 Punkte
time4you	29,79 Punkte



## Kriterium 1: Technologische Produktqualität

Der eLearningCHECK 2020 fragte hier nach technologischer Reife und Zukunftsfähigkeit des Produkts, nach Installations- und Implementierungsaufwand, nach der Nutzung des Systems auf unterschiedlichen Devices sowie nach der Integrationsfähigkeit in die individuelle IT-Struktur und Anpassbarkeit an hausinterne Prozesse.

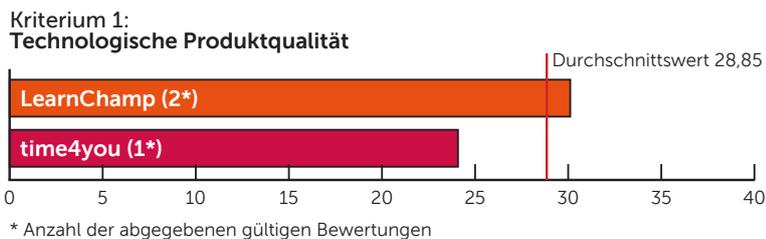
Im Einzelkriterium „Technologische Produktqualität“ erzielt der Performance Support der inside-Unternehmensgruppe 32,35 Punkte.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 28,85 Punkten.

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

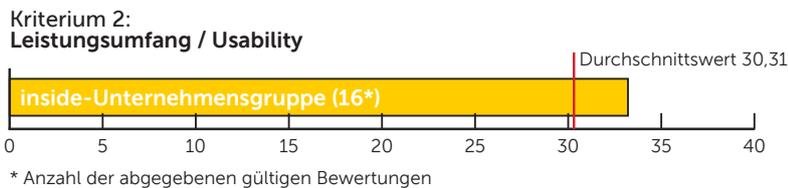
LearnChamp	30,11 Punkte
time4you	24,08 Punkte



## Kriterium 2: Leistungsumfang / Usability

Der eLearningCHECK 2020 fragt nach den mediendidaktischen Gestaltungsmöglichkeiten, nach den Möglichkeiten der Einbindung von Content in unterschiedliche Formate ebenso wie nach den Möglichkeiten der Systeme zur Unterstützung unterschiedlicher Lernformen. Die Navigation und die Beurteilung des User-Interface des Systems für den Autor / Administrator standen ebenso zur Bewertung wie die Navigation und die Effizienz bei der Aktualisierung bereits vorhandener Inhalte.

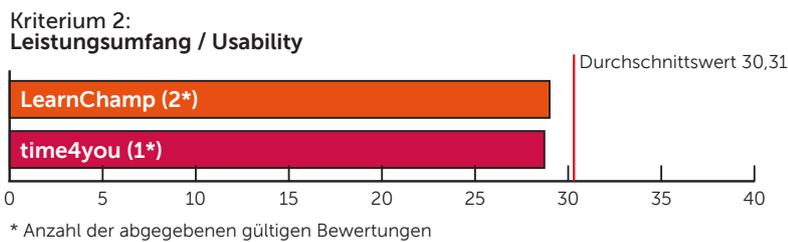
Auch in der Frage des Leistungsumfangs und der Usability erreicht der Performance Support der inside-Unternehmensgruppe mit 33,21 Punkten einen hohen Wert.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 30,31 Punkten.

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

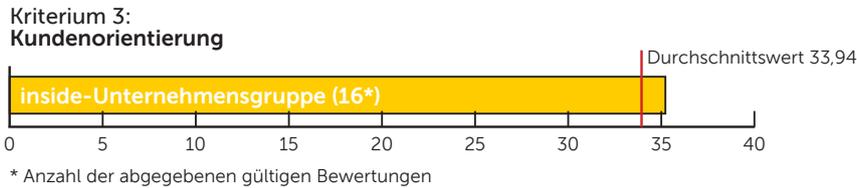
LearnChamp	29,00 Punkte
time4you	28,72 Punkte



### Kriterium 3: Kundenorientierung

Der eLearningCHECK 2020 fragte nach dem Support des Anbieters, nach dem Informationsangebot und der Beratungsleistung des Anbieters vor dem Kauf sowie nach der Beratungsqualität bei gewünschten Anpassungen bzw. Individualentwicklungen. Auch die Freundlichkeit des Personals und die Kundenorientierung bei individuellen Kundenanforderungen fielen hier ins Gewicht.

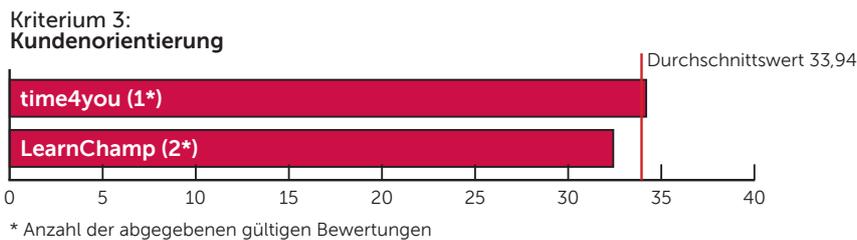
Auch im Fragenkomplex „Kundenorientierung“ erreicht der Performance Support der inside-Unternehmensgruppe mit 35,22 Punkten einen beachtlich überdurchschnittlichen Wert.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 33,94 Punkten.

Der Performance Support der Anbieter mit Einzelnennung, also einem oder zwei abgegebenen gültigen Voten, erreichten beim Kriterium „Kundenorientierung“ folgende Punktzahlen:

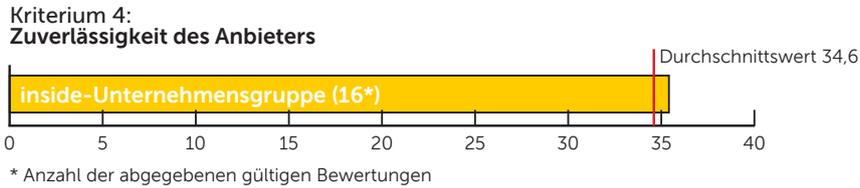
time4you	34,19 Punkte
LearnChamp	32,42 Punkte



## Kriterium 4: Zuverlässigkeit des Anbieters

Die Einschätzung der Zuverlässigkeit des Anbieters untersuchte der eLearningCHECK 2020 anhand der Frage nach der individuellen Einschätzung der Integrität des Anbieters, nach der Einhaltung von Terminen ebenso wie nach der Einhaltung von Budgets. Auch die Zufriedenheit mit der (vereinbarten) Qualität fand hier ihren Niederschlag.

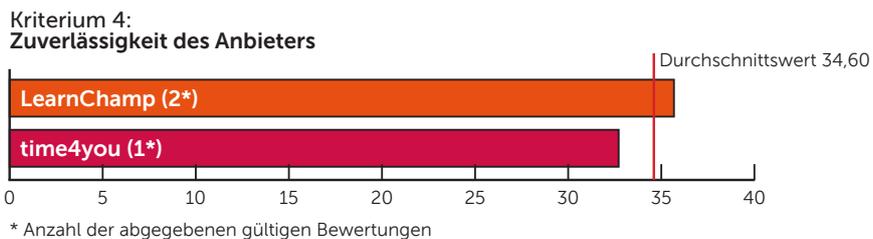
Für das Kriterium „Zuverlässigkeit des Anbieters“ erhält die inside-Unternehmensgruppe die Spitzenwertung mit 35,41 Punkten.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 34,60 Punkten.

Anbieter mit Einzelnennung, also einem oder zwei abgegebenen gültigen Voten, erzielten in Bezug auf die „Zuverlässigkeit des Anbieters“ folgende Bewertung:

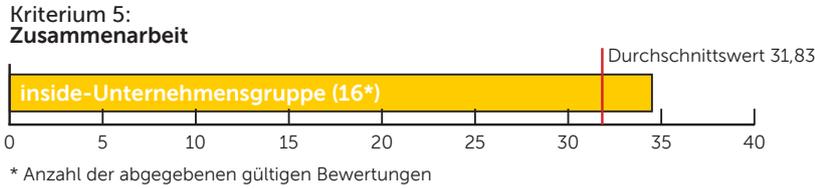
LearnChamp	35,68 Punkte
time4you	32,71 Punkte



## Kriterium 5: Zusammenarbeit

Der eLearningCHECK 2020 fragte hier nach Kooperation, nach der individuellen Einschätzung der Innovationskraft des Herstellers und nach der Kontinuität in der Weiterentwicklung des Produktes.

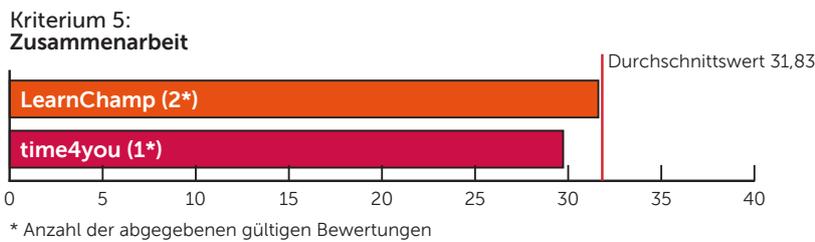
Im Fragenkomplex „Zusammenarbeit“ verbucht der Kategorie-Sieger inside-Unternehmensgruppe überragende 34,50 Punkte.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 31,83 Punkten.

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

LearnChamp	31,62 Punkte
time4you	29,73 Punkte



# Anbieter des Jahres 2020

Kategorie Performance Support

Anbieter des Jahres 2020



eLEARNING CHECK 2020  
Das Kundenvotum

14 Siege seit 2010

Vielen Dank an unsere Kunden für die Auszeichnung in der Kategorie

## Performance Support!

4x



**Autoren-/Lerntools**  
2020 | 2019 | 2018 | 2017

4x



**Mobile Learning**  
2019 | 2018 | 2017 | 2016

4x



**Standard Content**  
2020 | 2018 | 2011 | 2010

1x



**Consulting**  
2019

1x



**Performance Support**  
2020

# WIR SAGEN DANKE!

Unsere Kunden haben unsere Arbeit zum 14. Mal – und in diesem Jahr erneut dreifach – mit dieser Auszeichnung belohnt. Es freut uns besonders, dass wir erstmals in der neu geschaffenen Kategorie „Performance Support“ zum Anbieter des Jahres gewählt worden sind.

Mit unseren zukunftsweisenden Performance-Support-Lösungen ermöglichen wir Ihren Mitarbeitern, genau die Inhalte in der Tiefe und in dem Umfang zu lernen, die sie im „Moment of Need“ zur Bewältigung ihrer Aufgabe am Arbeitsplatz benötigen. Wir unterstützen Sie gerne beim Aufbau Ihrer individuellen Performance-Support-Lösung.

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

## Wir freuen uns auf Sie!

Kontaktieren Sie uns und erfahren Sie, warum uns unsere Kunden bereits zum **14. Mal zum Anbieter des Jahres** gekürt haben! Egal ob per Telefon, E-Mail oder bei einem persönlichen Treffen bei Ihnen oder bei uns in Aachen. Wir würden uns freuen, auch Sie bald zu unseren Kunden zählen zu dürfen!

### Auszug unserer Referenzen:

Allianz, Alte Leipziger, ARAG, Audi, AXA, BMW, Deka, Deloitte, Deutsche Bahn, DEVK, ERGO, fritz-kola, innogy, Generali, Gothaer, INEOS, Klöckner & Co, L'Osteria, LSG Sky Chefs, Marché, Noweda, Roche, RWE, RWTH Aachen, Santander, Signal Iduna, Sparkasse, T-Mobile, Targobank, Vapiano, Vodafone, Vonovia, VW, wgv, Wüstenrot

info@inside-online.de | [www.inside-online.de](http://www.inside-online.de) | T: 0241 182920 | Auf der Hüls 190, 52068 Aachen

**inside**



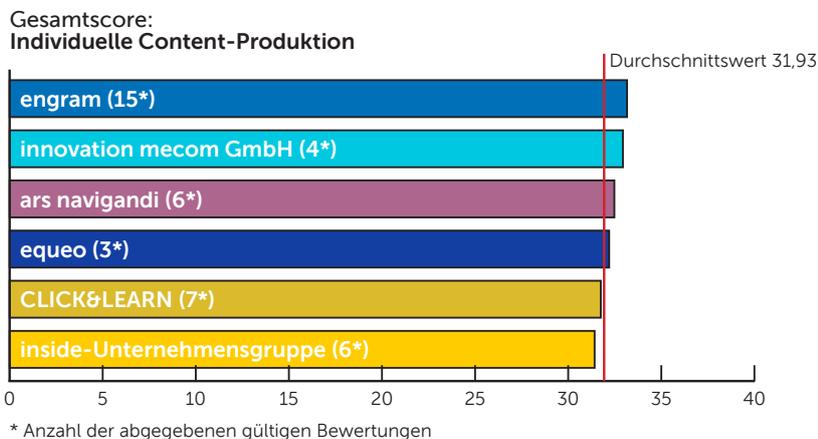
## 4.3 Ergebnisse: Individuelle Content Produktion (inkl. AR, VR, MR)

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

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

Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als einer Bewertung in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=43 folgendes Ergebnis:

Im Mittelwert aller Einzelkriterien führt die engram GmbH auf der Basis von 15 Bewertungen das Ranking mit 33,16 Punkten souverän an. Auf Platz zwei folgt mit vier Bewertungen und 32,94 Punkten die innovation mecom GmbH. Platz drei belegt die Agentur ars navigandi auf der Basis von vier Bewertungen und 32,62 Punkten. Es folgt equeo, die dreifach bewertet wurde und dabei 32,20 Punkte erzielt. CLICK & LEARN schließt sich mit sieben Bewertungen und 31,75 Punkten an. Die inside-Unternehmensgruppe erhält aus sechs Voten 31,42 Punkte.



Der Durchschnittswert im Gesamtranking liegt bei 31,93 Punkten und damit einen ganzen Punkt höher als im vergangenen Jahr.

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

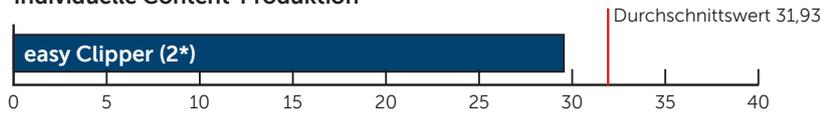
**Einzelwertungen können extreme Aussagen darstellen, die zwar eine Erfahrung mit einer Produktion bzw. einem Anbieter - sowohl in positiver wie in negativer Hinsicht - wiedergeben, nicht jedoch zu einem repräsentativen Urteil führen können.**

2020 liegt für die Individuelle Content-Produktion nur eine Einzelwertung vor:

easy Clipper 29,55 Punkte

**Einzelwertungen**

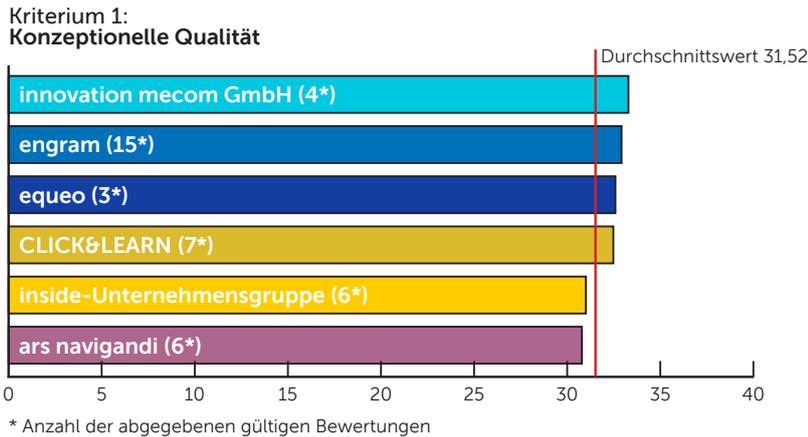
Gesamtscore:  
Individuelle Content-Produktion



\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

## Kriterium 1: Konzeptionelle Qualität

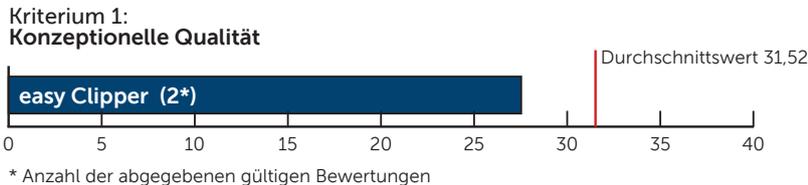
Eingangs fragte der eLearningCHECK 2020 nach dem Verständnis des Anbieters für die Ziele und Anforderungen des Auftraggebers sowie nach seiner Kreativleistung und der Branchen-Erfahrung seiner Drehbuchautoren. Fragen nach der Zufriedenheit mit der didaktischen Qualität der Lerninhalte, mit der Qualität 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 die innovation mecom GmbH das Ranking mit 33,29 Punkten an, gefolgt vom Kategorie-Sieger engram mit 32,92 Punkten. Auf Platz drei liegt mit 32,59 Punkten der Berliner Anbieter equo. CLICK & LEARN erzielt hier 32,48 Punkte. Die inside-Unternehmensgruppe erreicht exakt 31 Punkte. Für ars navigandi stehen 30,79 Punkte zu Buche.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 31,52 Punkten.

Das Einzelvotum:

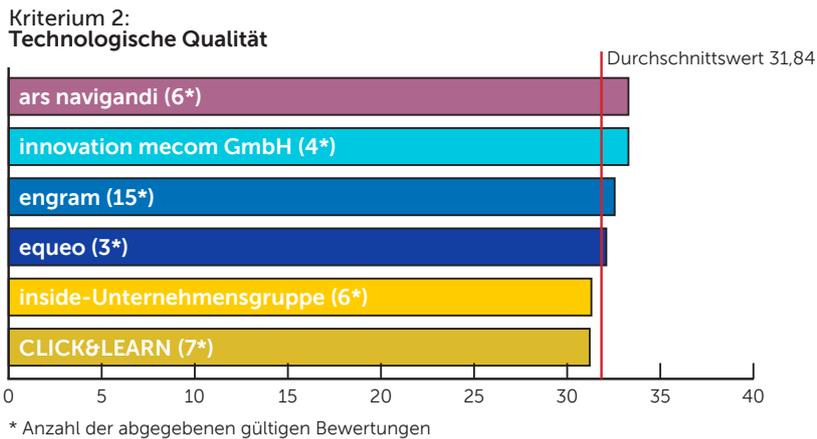
easy Clipper 27,53 Punkte



## 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.

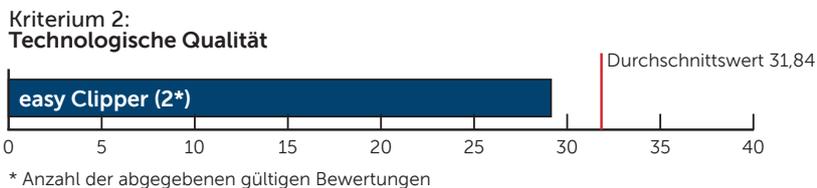
In diesem Kriterium liegen ars navigandi und die innovation mecom GmbH gleichauf und teilen sich Rang eins. Beide erzielen in diesem Kriterium 33,29 Punkte. Ein deutlicherer Abstand ergibt sich zu engram, die mit 32,55 Punkten hier Rang drei belegen. equeo belegt mit 32,10 Punkten Rang vier, gefolgt von der inside-Unternehmensgruppe mit einem Punktwert von 31,30. CLICK&LEARN liegt mit 31,21 Punkten nur einen Hauch dahinter.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 31,84 Punkten.

Die Einzelbewertung:

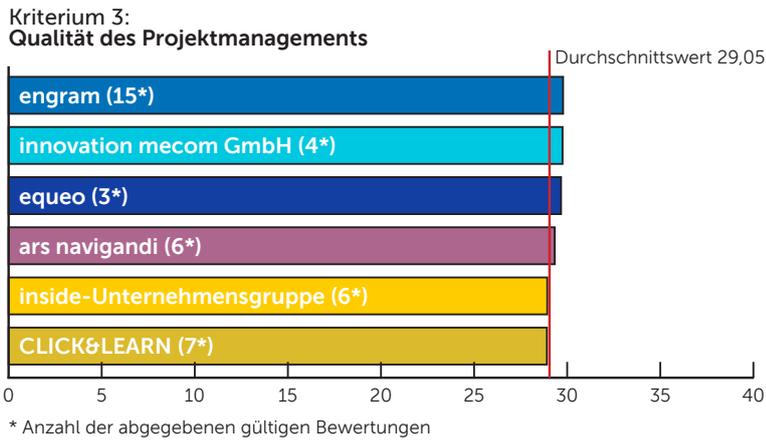
easy Clipper 29,13 Punkte



### Kriterium 3: Qualität des Projektmanagements

Kernfragen für dieses Kriterium waren die Zufriedenheit der Kunden mit dem Projektmanagement und der Termin- und Budgettreue der Anbieter. Außerdem wurde im eLearningCHECK 2020 an dieser Stelle nach der Qualitätssicherung durch den Anbieter und nach dem Prozess von Change-Requests gefragt.

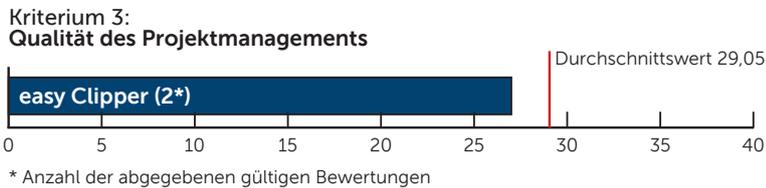
In diesem Kriterium der Gewinner engram „die Nase vorne“ und verbucht 29,78 Punkte. Drei Hundertstel dahinter liegt mit 29,75 Punkten innovation mecom auf Platz zwei. 29,76 Punkte erreicht equeo und sichert sich damit Rang drei. Auch ars navigandi liegt mit 29,33 Punkten über dem Durchschnittswert. Die inside-Unternehmensgruppe erreicht in Bezug auf die Qualität des Projektmanagements 28,93 Punkte. CLICK&LEARN erzielt 28,91 Zähler.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 29,05 Punkten.

Die Einzelwertung:

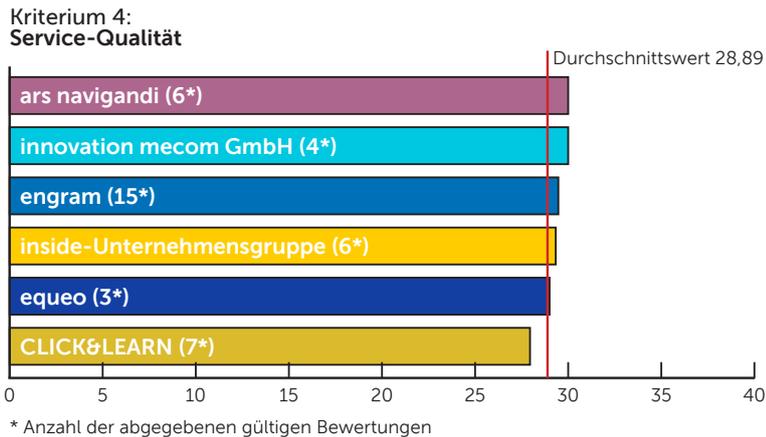
easy Clipper 27,00 Punkte



## Kriterium 4: Service-Qualität

Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2020 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.

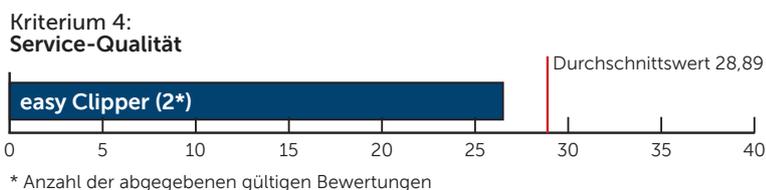
Auch dieses Kriterium führen ars navigandi und die innovation mecom GmbH gemeinsam an – mit jeweils genau 30,00 Punkten. engram erzielt hier 29,47 Punkte und sichert sich Platz drei. Knapp dahinter verbucht die inside-Unternehmensgruppe 29,33 Punkte. equeo erreicht in der Service-Qualität 29,00 Punkte. Das Ranking beschließt CLICK&LEARN mit 27,95 Punkten.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 28,89 Punkten.

Die Einzelwertung:

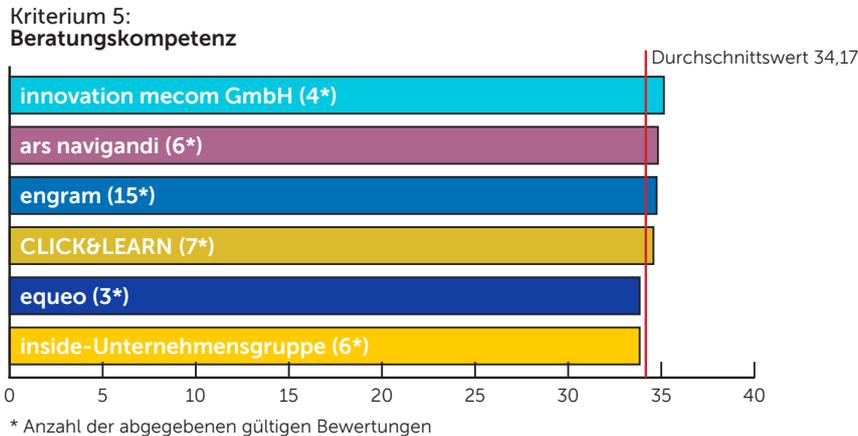
easy Clipper 26,50 Punkte



## Kriterium 5: Beratungskompetenz

Der eLearningCHECK 2020 fragte für dieses Kriterium nach der Beratungskompetenz des Vertriebs, nach der Beratungsqualität während des Projektes und nach dem Beratungs-Angebot.

In Puncto Beratung liegt die innovation mecom GmbH mit 35,14 Punkten an der Spitze des Rankings. Mit 34,82 Punkten belegt ars navigandi Rang zwei. Der Kategorie-Sieger engram erreicht mit seiner Beratungskompetenz in 15 Kundenprojekten 34,75 Punkte. CLICK&LEARN folgt mit 34,58 Punkten. equeo sowie die inside-Unternehmensgruppe verzeichnen hier je einen Punktwert von 33,84.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 34,17 Punkten.

Die Einzelwertung:

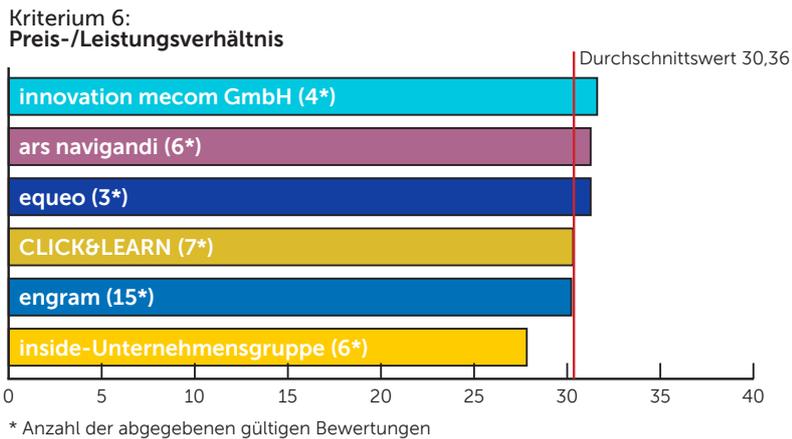
easy Clipper 32,21 Punkte



## Kriterium 6: Preis-/ Leistungsverhältnis

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2020 anhand von Fragen nach der Bewertung der Zufriedenheit mit dem Preis-/Leistungsverhältnis für die Content-Erstellung, für die Installation des Contents, für Change-Requests. Außerdem wurde nach der Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses für Support und technologische Updates gefragt.

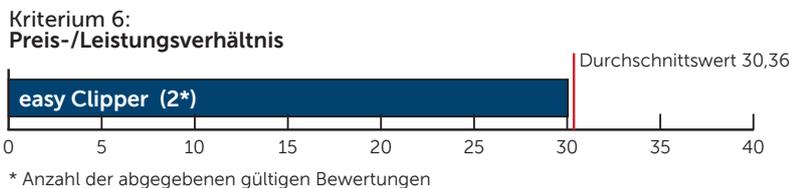
Im Kriterium Preis-/Leistungsverhältnis führt die innovation mecom GmbH deutlich mit 31,61 Punkten. Platz zwei teilen sich ars navigandi und equeo mit jeweils 31,26 Punkten. Für CLICK&LEARN stehen 30,32 Punkte zu Buche. Ein Zehntel dahinter findet sich engram mit 30,22 Punkten. Die inside-Unternehmensgruppe folgt mit deutlichem Abstand und 27,83Punkten.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 30,36 Punkten.

Die Einzelwertung:

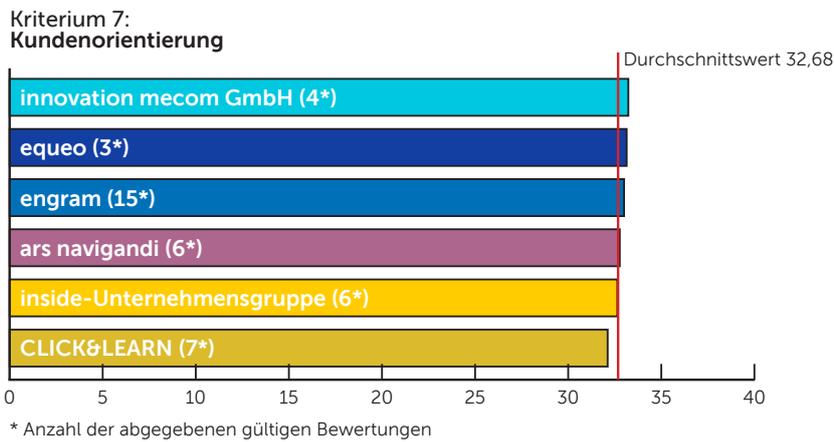
easy Clipper 30,03 Punkte



## Kriterium 7: Kundenorientierung

Der eLearningCHECK 2020 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.

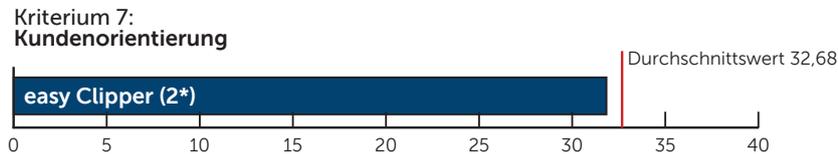
Auch in diesem Kriterium hat die innovation mecom GmbH mit 33,23 Punkten knapp „die Nase vorne“ und belegt Platz 1 im Ranking. equeo liegt mit 33,14 Punkten auf Rang zwei. 14 Hundertstel verweisen den Kategorie-Sieger engram mit 33,00 Punkten auf Platz drei. Ars navigandi folgt mit 32,77 Punkten in diesem Kriterium. Die inside-Unternehmensgruppe erreicht 32,64 Punkte. CLICK&LEARN beschließt mit 32,12 Punkten das Ranking.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 32,69 Punkten.

Die Einzelwertung:

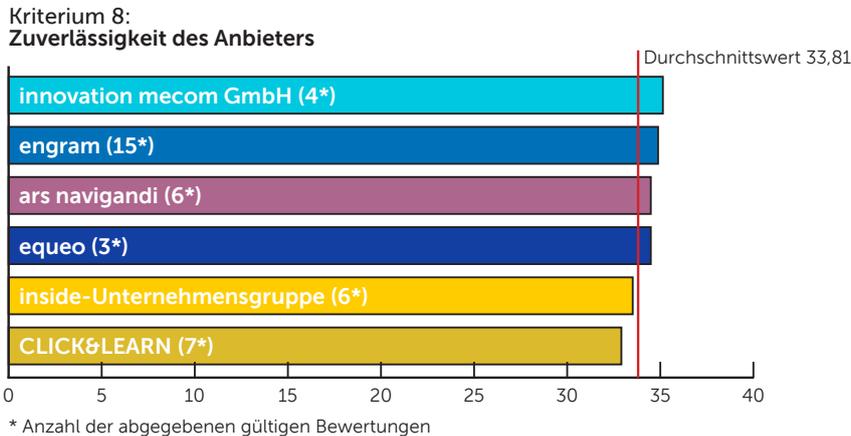
easy Clipper 31,84 Punkte



## Kriterium 8: Zuverlässigkeit des Anbieters

Der eLearningCHECK 2020 fragte nach der individuellen Einschätzung der Integrität des Anbieters, nach der Einhaltung der vereinbarten Qualität des Produkts und nach der Zufriedenheit mit der Ressourcen-Ausstattung.

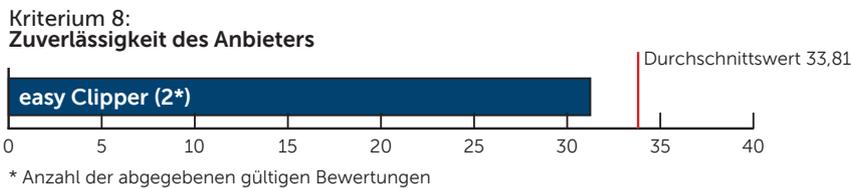
Die beurteilenden Kunden haben die Spitzenposition im Ranking dieses Kriteriums mit 35,14 Punkten an die innovation mecom GmbH vergeben. engram erreicht 34,88 Punkte und damit Platz zwei. Platz drei teilen sich equeo und ars navigandi mit je 34,49 Punkten. Die inside-Unternehmensgruppe erringt hier 33,52 Punkte. Auf CLICK&LEARN entfallen 32,91 Zähler.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 33,81 Punkten.

Die Einzelwertung:

easy Clipper 31,24 Punkte



## 4.4 Ergebnisse: Standard Content

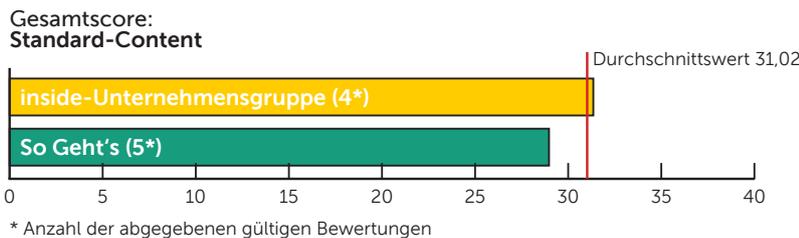
Bereits 2012 wurde aus den beiden Einzelkategorien „Standard Content IT“ und „Standard Content Business Skills“ die Kategorie „Standard Content“. Sie ist für jede Art von Content offen: für Sprachlernprogramme, IT- oder Business Contents etc. Sie ist in keine Richtung inhaltlich-thematisch limitiert.

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

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

Der Mittelwert aller Kriterien ergab für jene Anbieter, die mit mehr als einer Bewertung in das Ranking eingingen, auf der Basis von N=12 folgendes Ergebnis:

Das Gesamtranking der Beurteilung aller Einzelkriterien entscheidet die inside-Unternehmensgruppe mit vier gültigen Kundenvoten und einem Punktwert von 31,35 für sich. Der zweiten Platz gebührt So Geht's mit fünf gültigen Voten und 28,97 Punkten.



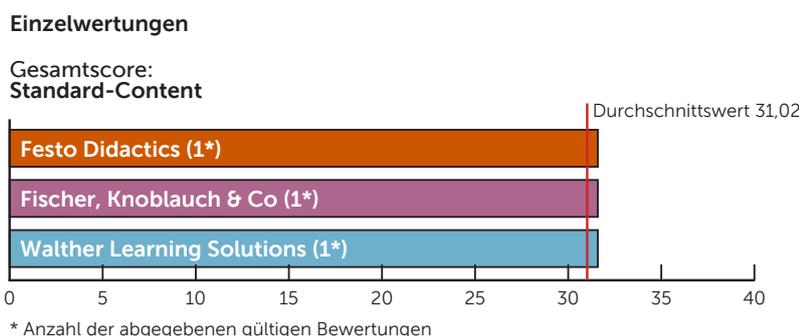
Der Durchschnittswert aller einbezogenen Voten ergab in der Kategorie Standard Content 31,02 Punkte.

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

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

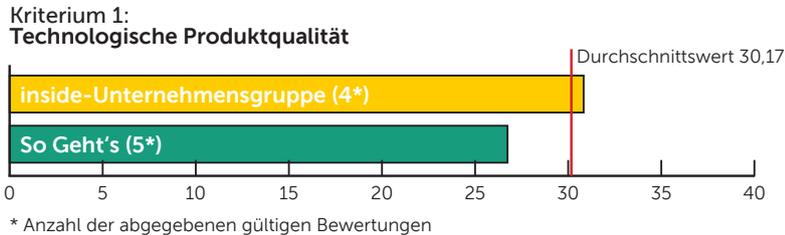
Der Gesamtwert der jeweiligen Einzelvoten verteilt sich auf die Anbieter wie folgt:

Festo Didactics	31,59 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	31,59 Punkte
Walther Learning Solutions	31,59 Punkte



## Kriterium 1: Technologische Produktqualität

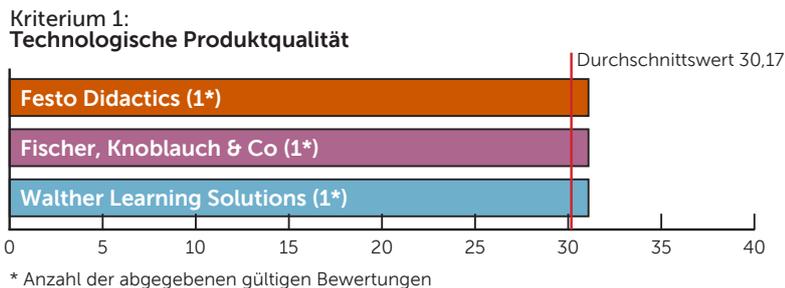
Der eLearningCHECK 2020 fragte nach der technologische Reife der WBTs / CBTs, nach dem Aufwand bei der Implementierung und nach der Zufriedenheit des Kunden mit der Integration der WBTs in das jeweilige LMS. Daneben sollten die Möglichkeiten des Einsatzes der Lernsoftware über unterschiedliche Medien oder Kanäle beurteilt werden. Auch nach der Zufriedenheit mit der technologischen Weiterentwicklung der Lernsoftware wurde gefragt. Für die „Technologische Produktqualität“ vergaben die bewertenden Kunden 30,83 Punkte an die inside-Unternehmensgruppe. So Geh't's erzielte 26,74 Punkte.



Der Durchschnittswert für die abgegebenen Voten liegt in diesem Kriterium bei 30,17Punkten.

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

Festo Didactics	31,09 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	31,09 Punkte
Walther Learning Solutions	31,09 Punkte

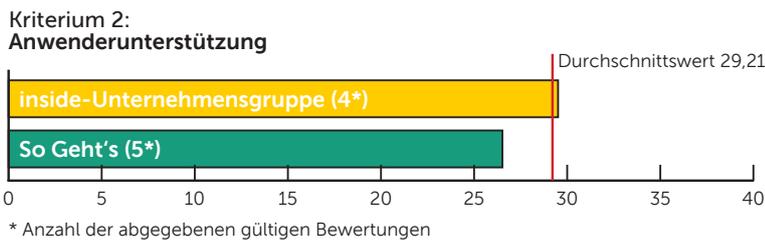


## Kriterium 2: Anwenderunterstützung

Der eLearningCHECK 2020 berücksichtigt bei den Fragen zu diesem Kriterium Aspekte der Usability für den Anwender beim Start des WBTs, 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 die Unterstützung unterschiedlicher Lernformen und Lernwege durch das Programm floss in die Beurteilung ein sowie die Beurteilung von PreTests und Lerntransferkontrollen. Auch die Frage nach barrierefreien Einsatzmöglichkeiten wurde gestellt.

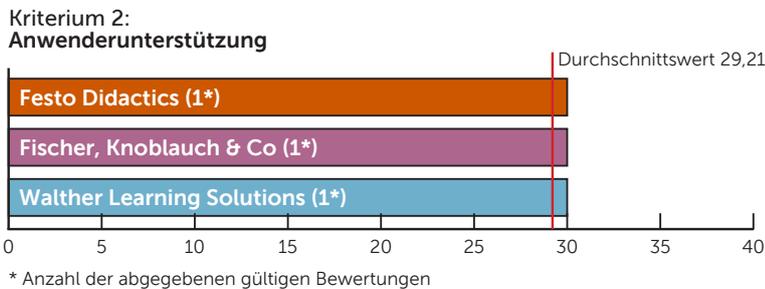
Hier setzt sich der Kategorie-Sieger inside-Unternehmensgruppe mit deutlichem Vorsprung und 29,51 Punkten an die Spitze. So Geht's folgt mit einem Punktwert von 26,52.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 29,21 Punkten.

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

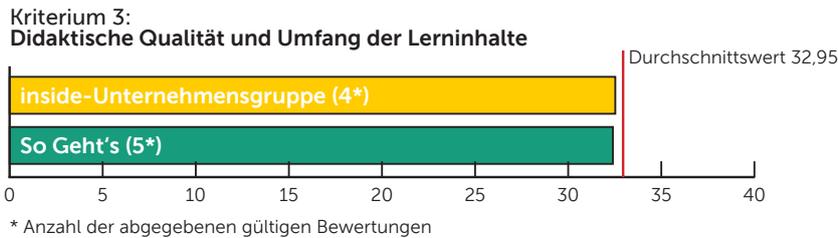
Festo Didactics	30,00 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	30,00 Punkte
Walther Learning Solutions	30,00 Punkte



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

Hier fragte der eLearningCHECK 2020 nach der inhaltlichen Qualität, der Praxisrelevanz und dem inhaltlichen Umfang der Lerninhalte. Es wurde nach der Zufriedenheit mit der Länge der Lern-Objekte gefragt und nach den Möglichkeiten, die die Lernsoftware für die individuelle Gestaltung zielgruppenspezifischer Kurse bietet. Übungsmöglichkeiten, Interaktivität und der mögliche Einsatz in Blended Learning Szenarien waren weitere Kriterien. Auch die Eignung der WBTs für Zertifizierungen und/oder Lerntransfer-Kontrollen galt es zu beurteilen.

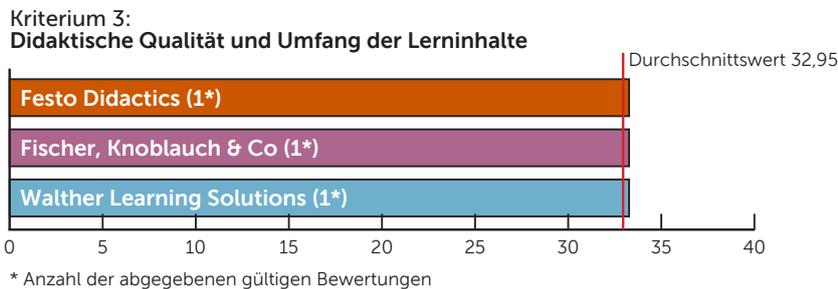
Auch bei diesem Kriterium ergeben die Bewertungen für die Produkte der inside-Unternehmensgruppe mit 32,53 Punkten knapp den höchsten Rankingwert. Für So Geht's stehen hier 32,40 Punkte in der Wertung.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 32,95 Punkten.

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

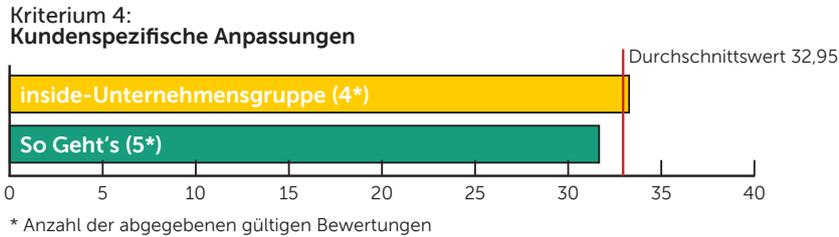
Festo Didactics	33,27 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	33,27 Punkte
Walther Learning Solutions	33,27 Punkte



## Kriterium 4: Kundenspezifische Anpassungen

Der eLearningCHECK 2020 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.

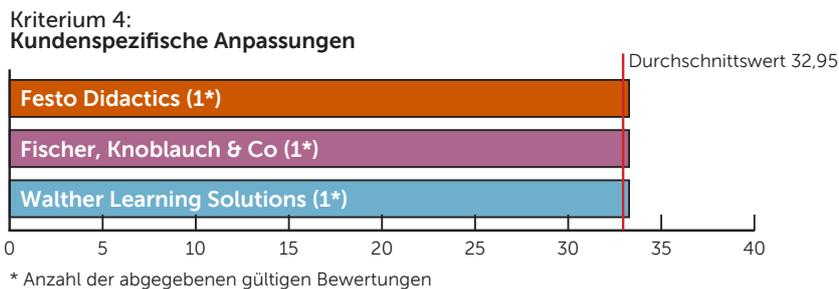
In diesem Einzelkriterium übernimmt die inside-Unternehmensgruppe mit 33,27 Punkten die Spitze des Rankings. Für So Geht's stehen 31,66 Punkte zu Buche.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 32,95 Punkten.

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

Festo Didactics	33,27 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	33,27 Punkte
Walther Learning Solutions	33,27 Punkte



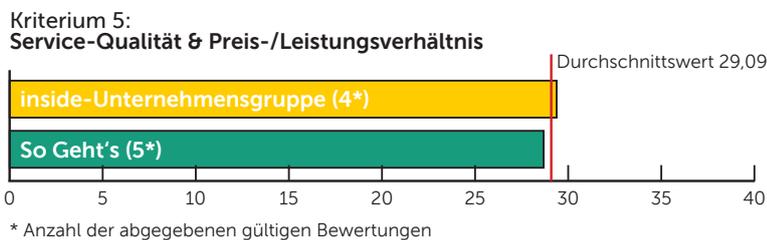
## Kriterium 5: Service-Qualität & Preis-/Leistungsverhältnis

Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2020 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.

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2020 anhand der Frage nach der subjektiven Einschätzung von Lizenzpreisen, nach den Kosten für den Support, für das Hosting oder für technologische Updates.

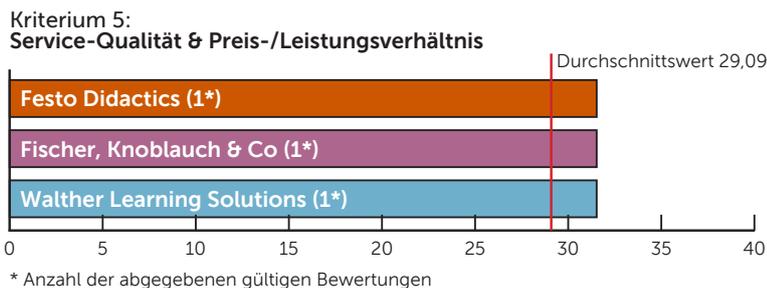
Im Kriterium „Service-Qualität & Preis-/Leistungsverhältnis“ fallen die Punktwerte niedriger aus. Die inside-Unternehmensgruppe erhält in diesem Kriterium ein Kundenergebnis von 29,38 Punkten. So Geht's wird mit 28,68 Punkten bewertet



Der Durchschnittswert dieses Kriteriums liegt bei 29,09 Punkten.

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

Festo Didactics	31,53 Punkte
Fischer, Knoblauch & Co	31,53 Punkte
Walther Learning Solutions	31,53 Punkte



# Anbieter des Jahres 2020

Kategorie Standard-Content

Anbieter des Jahres 2020



eLEARNING CHECK 2020  
Das Kundenvotum

14 Siege seit 2010

Vielen Dank an unsere Kunden für die vierte Auszeichnung in der Kategorie

## Standard Content!

4x



**Autoren-/Lerntools**  
2020 | 2019 | 2018 | 2017

4x



**Mobile Learning**  
2019 | 2018 | 2017 | 2016

4x



**Standard Content**  
2020 | 2018 | 2011 | 2010

1x



**Consulting**  
2019

1x



**Performance Support**  
2020

# WIR SAGEN DANKE!

Unsere Kunden haben unsere Arbeit zum 14. Mal – und in diesem Jahr erneut dreifach – mit dieser Auszeichnung belohnt. Es freut uns besonders, dass wir bereits zum vierten Mal in der Kategorie „Standard Content“ zum Anbieter des Jahres gewählt worden sind.

Mit unseren Standardprodukten, bspw. für die Gastronomiebranche oder für Versicherungen, bieten wir unseren Kunden effiziente und nachhaltige Alternativen für die Qualifizierung ihrer Mitarbeiter, die sowohl inhaltlich als auch methodisch didaktisch von erstklassiger Qualität sind.

Mehr zu unseren Standardprodukten:

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

## Wir freuen uns auf Sie!

Kontaktieren Sie uns und erfahren Sie, warum uns unsere Kunden bereits zum **14. Mal zum Anbieter des Jahres** gekürt haben! Egal ob per Telefon, E-Mail oder bei einem persönlichen Treffen bei Ihnen oder bei uns in Aachen. Wir würden uns freuen, auch Sie bald zu unseren Kunden zählen zu dürfen!

### Auszug unserer Referenzen:

Allianz, Alte Leipziger, ARAG, Audi, AXA, BMW, Deka, Deloitte, Deutsche Bahn, DEVK, ERGO, fritz-kola, innogy, Generali, Gothaer, INEOS, Klöckner & Co, L'Osteria, LSG Sky Chefs, Marché, Noweda, Roche, RWE, RWTH Aachen, Santander, Signal Iduna, Sparkasse, T-Mobile, Targobank, Vapiano, Vodafone, Vonovia, VW, wgv, Wüstenrot

[info@inside-online.de](mailto:info@inside-online.de) | [www.inside-online.de](http://www.inside-online.de) | T: 0241 182920 | Auf der Hüls 190, 52068 Aachen

**inside**



## E-Learning zu Microsoft Office 365 ...

Über 800 kurze und verständliche Lernvideos zu Microsoft Office 365 Anwendungen – Eigene Lernplattform oder SCORM-Module für Ihr LMS - Schlüsselfertige Intranetlösung – Basic oder Advanced – Bonuspaket mit Tipps & Tricks sowie Online-Coaching

Effektives Lernen soll **schnell** gehen, muss **praxisnah** bleiben und darf dabei auch noch **Spaß machen**. Mit diesem Anspruch haben wir von SoGeht's unsere Lernvideos zu Microsoft Office Anwendungen entwickelt.



### Auszug aus unserer Referenzliste:

- Allianz
- Voith
- Ratiopharm
- Hymer
- Zeppelin
- Rolls-Royce
- Flughafen München GmbH
- Siemens Betriebskrankenkasse
- Ahlstrom
- Tognum
- Kuka
- Rose Plastic

### Ihr Testzugang:



Gerne schalten wir Ihnen einen Testzugang frei. Ich freue mich auf Ihren Anruf oder Ihre Mail.

**Robert Mayerhofer**

Tel: +49 751 – 95 86 69 64

robert.mayerhofer@so-gehts.eu



„Meine Erwartungen wurden übertroffen: Ob Word, Excel, Outlook oder Powerpoint: die Autoren kennen die Software sehr genau. Und sie schaffen es, ihr Wissen einfach, schnell und plausibel zu vermitteln. So muss es sein!“

Monika Scheddin,  
Gründerin der „Woman's Business Akademie“ in München



„Wie geht das nochmal...? Fragte ich mich kürzlich, als ich in einem Programm von Microsoft Office nicht mehr wusste, wie eine bestimmte Funktion geht. Genau dafür gibt es die Videos von SoGeht's. Leicht verständlich, mit vielen Tipps und echten Arbeitserleichterungen. Klasse!“

Stefan Hagen,  
Fernsehunternehmer-Coach und Motivations-Guru

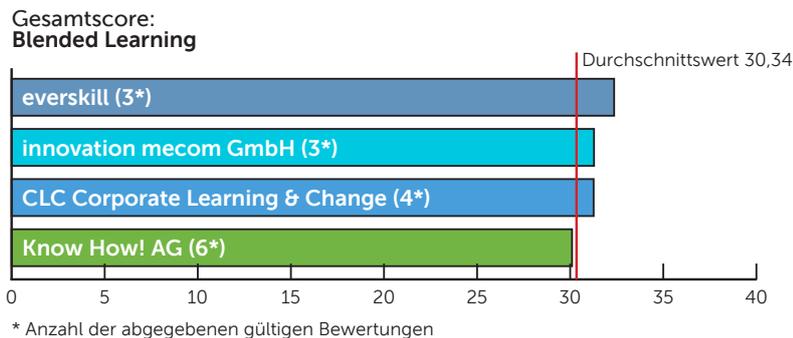
## 4.5 Ergebnisse: Blended Learning

Für die Kategorie „Blended Learning (als Mix verschiedener Trainingsformen in einem Lernarrangement)“ 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

Der Mittelwert aller Kriterien ergab für die bewerteten Anbieter auf der Basis von N=21 folgendes Ergebnis:

Im Tableau der Beurteilung aller Einzelkriterien liegt everskill mit drei Bewertungen und einem Punktwert von 32,36 vorne. Die innovation mecom GmbH erhielt gleichfalls drei gültige Voten und erreicht einen Gesamtpunktwert von 31,28 Punkten. Nur einen Wimpernschlag dahinter liegt auf Platz drei CLC Corporate Learning & Change mit vier Bewertungen und 31,26 Punkten. Die Know How! AG erhielt in dieser Kategorie sechs gültige Voten mit einem Punktwert von 30,10.



Der Durchschnittswert wurde mit 30,34 Punkten ermittelt.

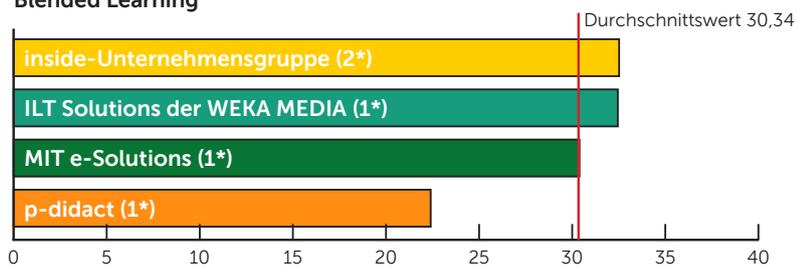
**Wie bekannt, können Einzelwertungen extreme Aussagen darstellen, die zwar eine Erfahrung mit dem Tool bzw. dem Anbieter - sowohl in positiver wie in negativer Hinsicht - wiedergeben, nicht jedoch zu einem repräsentativen Urteil führen können.**

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

inside-Unternehmensgruppe	32,52 Punkte
ILT Solutions der WEKA Media	32,45 Punkte
M.I.T e-Solutions	30,39 Punkte
p-didact	22,40 Punkte

#### Einzelwertungen

Gesamtscore:  
Blended Learning

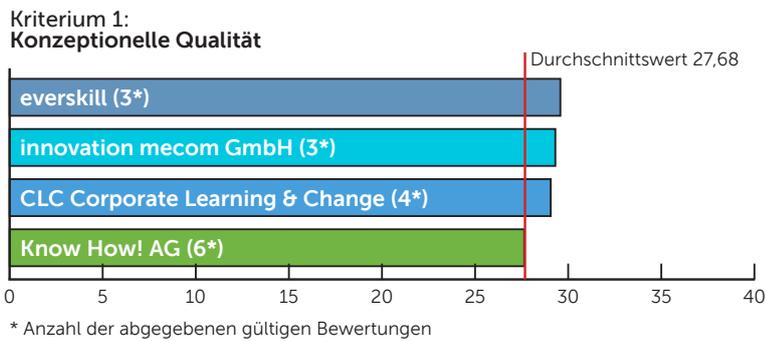


\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

## Kriterium 1: Konzeptionelle Qualität

Der eLearningCHECK 2020 fragte nach dem Verständnis des Anbieters für die Kunden-Ziele und Anforderungen, nach den Konzepten und der damit verbundenen Kreativleistung. Darüber hinaus wurde nach der Passgenauigkeit der Methoden und der didaktischen Qualität der eingesetzten Formate und Methoden gefragt. Daneben sollten auch Visualisierung, graphische Gestaltung und technische Umsetzung beurteilt werden.

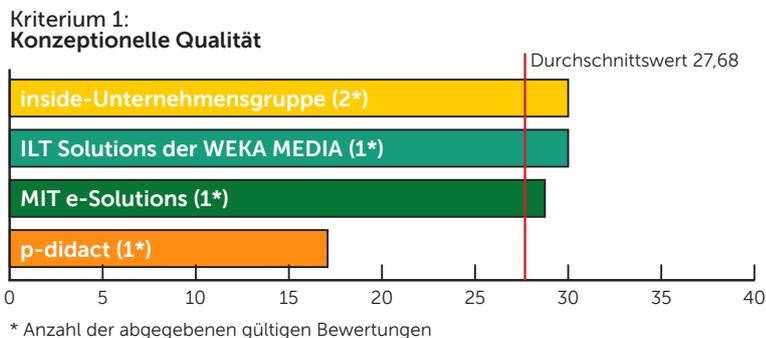
Für die „Konzeptionelle Qualität“ vergaben die bewertenden Kunden 29,58 Punkte an everskill. Für die innovation mecom GmbH stehen 29,31 Punkte zu Buche. Die CLC Corporate Learning & Change erreicht hier 29,06 Punkte. Die Know How! AG erzielt 27,64 Punkte.



Der Durchschnittswert wurde mit 27,68 Punkten ermittelt.

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

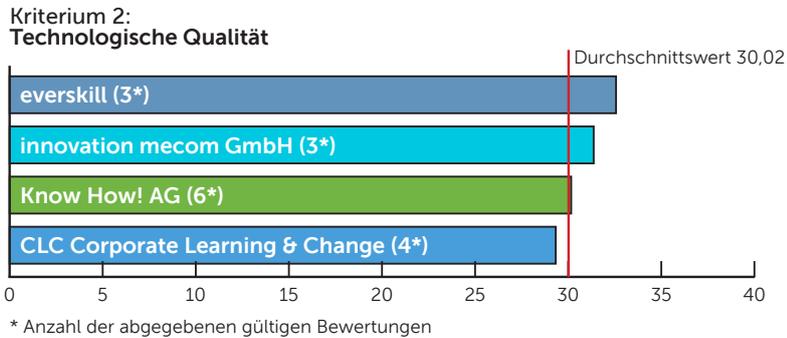
inside-Unternehmensgruppe	30,00 Punkte
ILT Solutions der WEKA Media	30,00 Punkte
M.I.T e-Solutions	28,75 Punkte
p-didact	17,08 Punkte



## Kriterium 2: Technologische Qualität

Der eLearningCHECK 2020 berücksichtigt bei den Fragen zu diesem Kriterium Aspekte technischer Reife des erstellten Contents, seiner Performance und des Aufwands bei der Integration in die IT-Infrastruktur. Aber auch nach der Motivierung der Anwender durch das Blended Learning wurde gefragt.

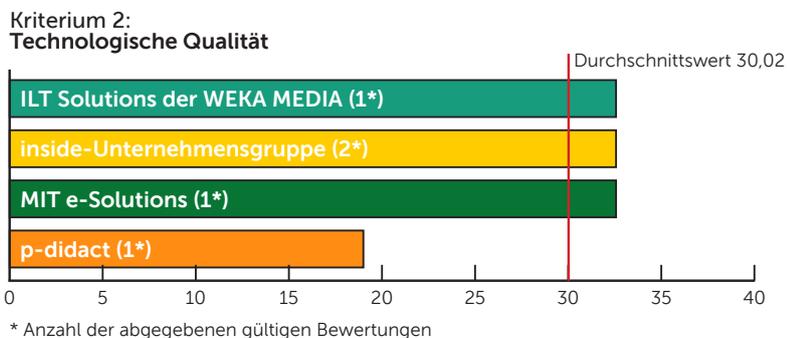
Hier bildet die Wertung für everskill mit 32,57 Punkten die Spitze. Die innovation mecom GmbH erhält im Kriterium „Technologische Qualität“ 31,37 Punkte. Die Know How! AG liegt mit 30,16 Punkten vor der CLC Corporate Learning & Change, die einen Punktwert von 29,33 erreicht.



Der Durchschnittswert wurde mit 30,02 Punkten ermittelt.

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

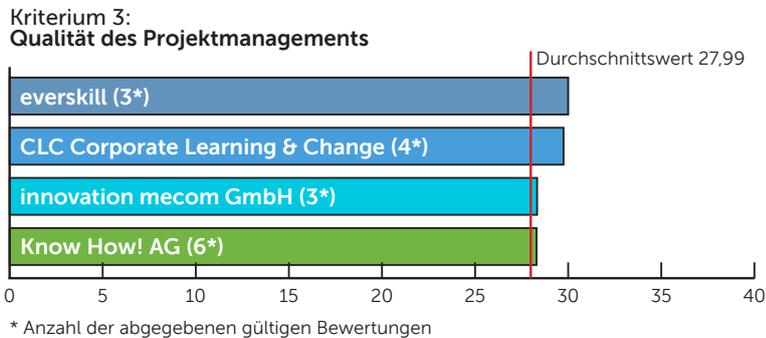
ILT Solutions der WEKA Media	32,57 Punkte
inside-Unternehmensgruppe	32,57 Punkte
M.I.T e-Solutions	32,57 Punkte
p-didact	19,00 Punkte



### Kriterium 3: Qualität des Projektmanagements

Hier fragte der eLearningCHECK 2020 u.a. nach der Qualitätssicherung durch den Anbieter und nach dem Prozess von Change-Requests. Außerdem konnte das Projektmanagement als Ganzes beurteilt werden.

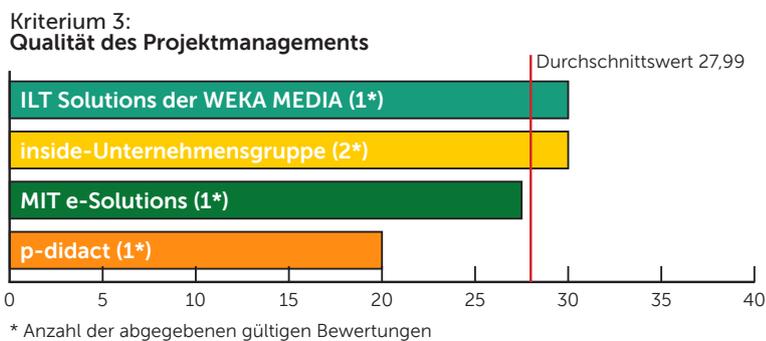
Auch hier hält Kategorie-Sieger everskill den Spitzenwert von 30,00 Punkten. CLC Corporate Learning & Change belegt den zweiten Platz mit einem Wert von 29,75 Punkten. Mit 28,33 Punkten liegt innovation mecom nur drei Hundertstel vor der Know How! AG mit 28,30 Punkten..



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 27,99 Punkten.

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

ILT Solutions der WEKA Media	30,00 Punkte
inside-Unternehmensgruppe	30,00 Punkte
M.I.T e-Solutions	27,50 Punkte
p-didact	20,00 Punkte

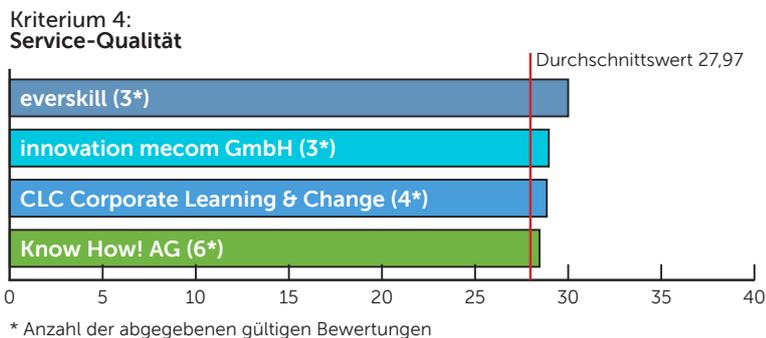


## Kriterium 4: Service-Qualität

Bei diesem Kriterium steht die Unterstützung durch den Anbieter im Mittelpunkt. Der eLearningCHECK 2020 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.

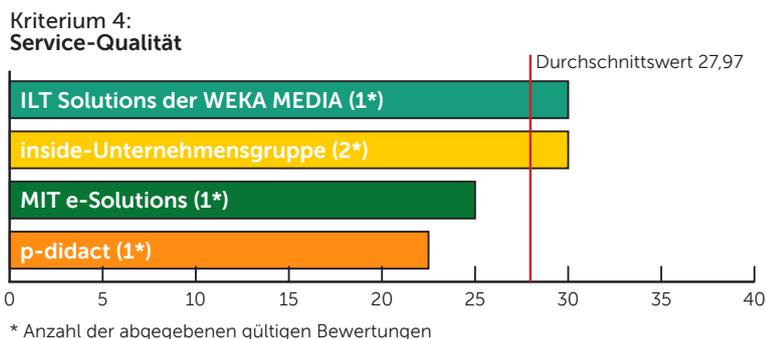
Auch in diesem Einzelkriterium kann everskill mit exakt 30,00 Punkten seinen Spitzenplatz behaupten. Für die innovation mecom GmbH sind 28,96 Punkte zu vermerken. Mit 28,85 Punkten liegt die CLC Corporate Learning & Change dahinter. Die Know How! AG kann 28,46 Punkte verbuchen. Damit liegen in diesem Kriterium alle gerankten Anbieter über dem Durchschnittswert.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 27,97 Punkten.

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

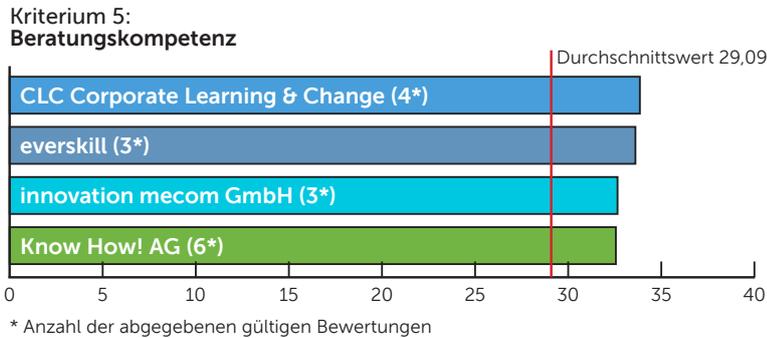
ILT Solutions der WEKA Media	30,00 Punkte
inside-Unternehmensgruppe	30,00 Punkte
M.I.T e-Solutions	25,00 Punkte
p-didact	22,50 Punkte



## Kriterium 5: Beratungskompetenz

Der eLearningCHECK 2020 fragte für dieses Kriterium nach der Beratungskompetenz des Vertriebs, nach der Beratungsqualität während des Projektes und nach dem Beratungs-Angebot. Aber auch Vertragsgestaltung und Eskalationsmanagement sind ein Thema.

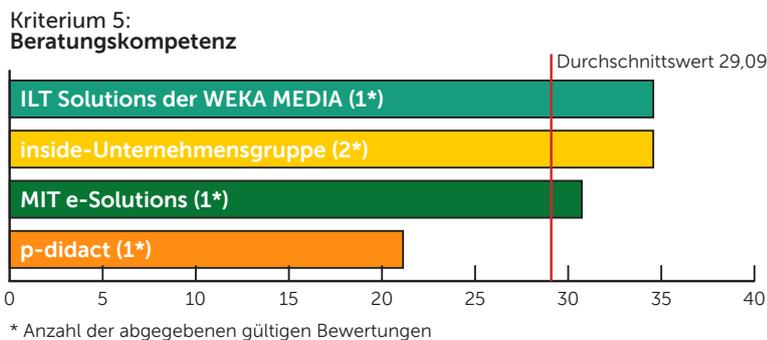
Mit 33,85 Punkten liegt die CLC Corporate Learning & Change hier auf Platz eins. Der Kategorie-Sieger everskill erzielt in diesem Kriterium 33,61 Punkte. Für die innovative mecom GmbH stehen 32,65 Punkte zu Buche. Die Know How! AG erhält von ihren Kunden 32,56 Punkte.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 29,09 Punkten.

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

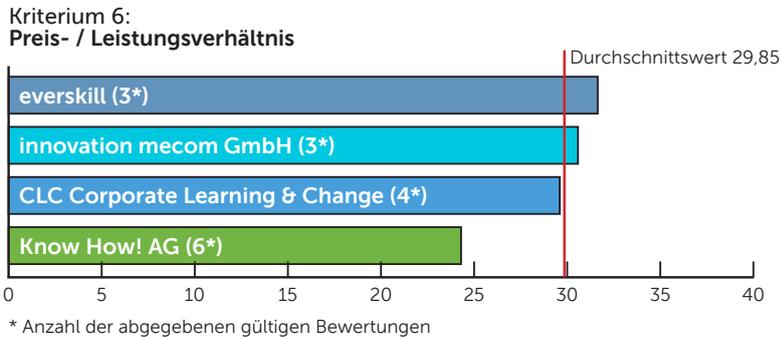
ILT Solutions der WEKA Media	34,57 Punkte
inside-Unternehmensgruppe	34,57 Punkte
M.I.T e-Solutions	30,73 Punkte
p-didact	21,13 Punkte



## Kriterium 6: Preis-/Leistungs-Verhältnis

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2020 anhand der Frage nach der subjektiven Einschätzung von Erstellungspreisen, nach den Kosten für den Support, für eventuelles Hosting oder für technologische Updates.

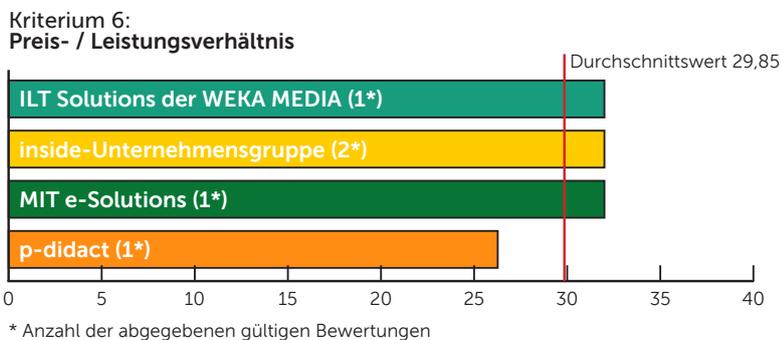
Im Kriterium „Preis-/Leistungs-Verhältnis“ ergibt sich eine breite Bewertungs-Range. Mit 31,64 Punkten liegt everskill auch in diesem Kriterium auf dem Spitzenplatz. Die innovation mecom GmbH erreicht hier 30,58 Punkte. Für die CLC Corporate Learning & Change sind 29,60 Punkte zu verzeichnen. Die Know How! AG kann 24,30 Punkte verbuchen.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 29,85 Punkten.

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

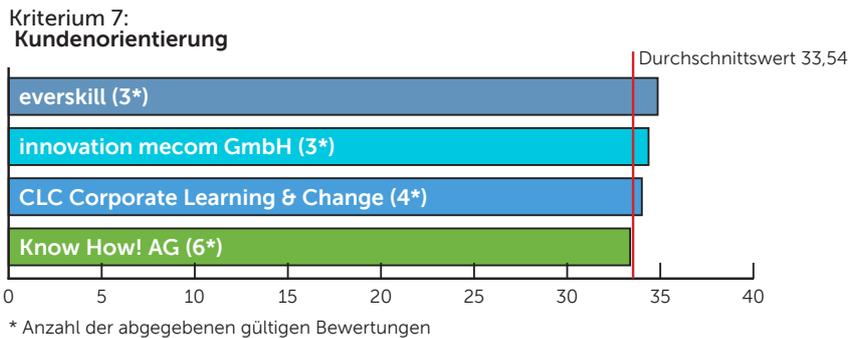
ILT Solutions der WEKA Media	32,00 Punkte
inside-Unternehmensgruppe	32,00 Punkte
M.I.T e-Solutions	32,00 Punkte
p-didact	26,27 Punkte



## Kriterium 7: Kundenorientierung

Der eLearningCHECK 2020 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 Projekt- 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.

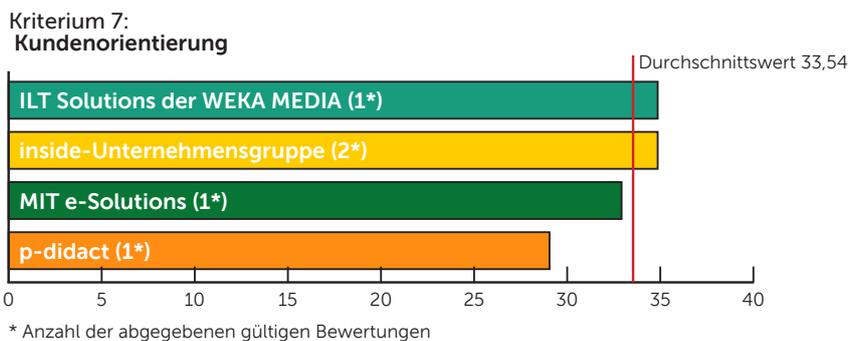
everskill erhält für dieses Kriterium überdurchschnittliche 34,86 Punkte. Die innovation mecom GmbH erreicht in der Kategorie Kundenorientierung 34,37. Die CLC Corporate Learning & Change verbucht hier 34,01 Punkte. Für die Know How! AG ergeben sich 33,38 Zähler.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums liegt bei 33,54 Punkten.

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

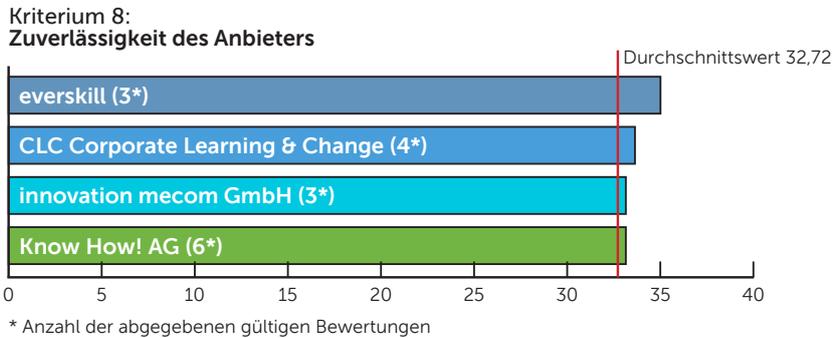
ILT Solutions der WEKA Media	34,86 Punkte
inside-Unternehmensgruppe	34,86 Punkte
M.I.T e-Solutions	32,92 Punkte
p-didact	29,05 Punkte



## Kriterium 8: Zuverlässigkeit des Anbieters

Der eLearningCHECK 2020 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.

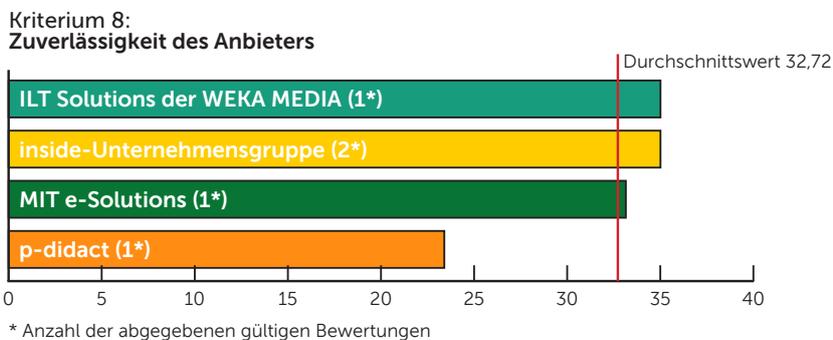
Auch im letzten Einzelkriterium gewinnt der Kategorie-Sieger everskill mit 35,01 Punkten deutlich. In Sachen Zuverlässigkeit erzielt CLC Corporate Learning & Change mit 33,64 Punkten den zweiten Platz. Für die innovation mecom GmbH ergeben sich 33,15 Punkte, ebenso wie für die Know How! AG.



Der Durchschnittswert dieses Einzelkriteriums lag bei 32,72 Punkten.

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

ILT Solutions der WEKA Media	35,01 Punkte
inside-Unternehmensgruppe	35,01 Punkte
M.I.T e-Solutions	33,15 Punkte
p-didact	23,40 Punkte



## 4.6 Ergebnisse: Beratung / Change Management

Im eLearningCHECK 2020 wurde die Kategorie „Beratung“ um das Thema „Change Management“ erweitert. Die zu beurteilenden Beratungsleistungen können sich dabei auf Tool-Beratung bei der Auswahl eines LMS, eines Autorentools, eines Performance-Support-Tools beziehen oder auf Didaktische Beratung (z.B. für Content, Blended Learning, Webinare, ...), auf Evaluationsberatung oder Learning Analytics, auf die Beratung zur Strategieentwicklung, auf Prozess-Beratung oder auf Beratung im Bereich Organisationsentwicklung.

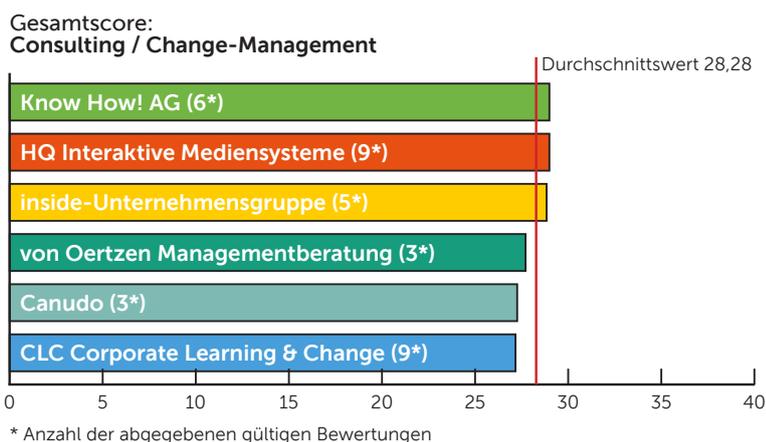
Für die Kategorie „Beratung / Change Management“ wurden sechs Kriterien der Kundenzufriedenheit erhoben, die jeweils über drei bis zwölf Items operationalisiert wurden:

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

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

Erstmals seit Bestehen des eLearningCHECK hat eine Kategorie zwei punktgleiche Sieger. 2020 teilen sich im Gesamtranking der Beurteilungen aller Einzelkriterien die Know How! AG mit sechs gültigen Kundenvoten und die HQ Interaktive Mediensysteme mit neun Bewertungen bei einem Punktwert von 28,99 den ersten Platz.

Auf Platz drei folgt der Vorjahressieger dieser Kategorie, die inside-Unternehmensgruppe mit fünf Bewertungen und 28,84 Punkten. Die von Oertzen Managementberatung folgt mit 27,71 Punkten aus drei Bewertungen. Gleichfalls drei Bewertungen erhielt Canudo, was zu einem Punktwert von 27,26 führt. Die Corporate Learning & Change GmbH (CLC) beschließt das Ranking und verzeichnet aus neun gültigen Voten 27,17 Punkte.



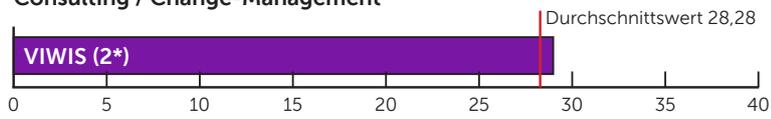
Der Gesamtdurchschnittswert aller Bewertungen in der Kategorie „Consulting“ wurde mit 28,28 Punkten ermittelt.

Für die Kategorie „Beratung / Change Management“ wurden 2020 eine Einzelwertung abgegeben. Aus zwei gültigen Voten erhielt die VIWIS GmbH 28,98 Punkte.

#### Einzelwertungen

Gesamtscore:

#### Consulting / Change-Management



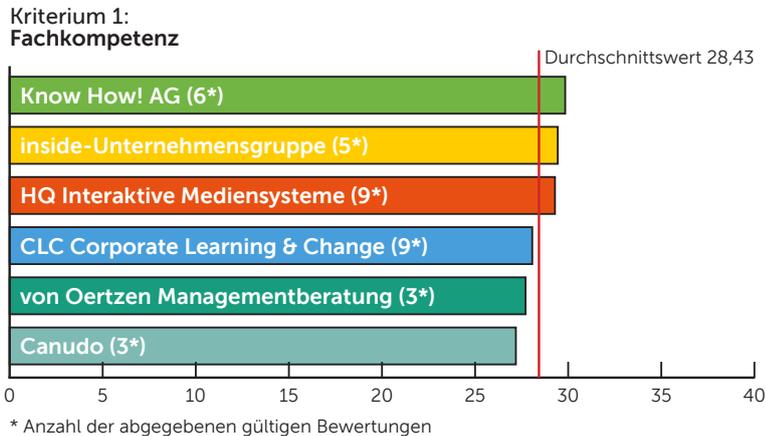
\* Anzahl der abgegebenen gültigen Bewertungen

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: Fachkompetenz

Der eLearningCHECK 2020 fragte nach der Marktkenntnis des Anbieters, der Aktualität seines Fachwissens, nach hilfreichen Erfahrungen aus anderen Projekten – in Bezug auf die jeweilige Aufgabenstellung.

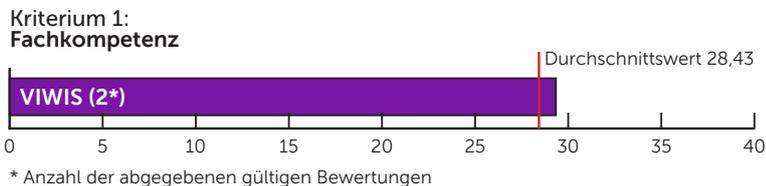
Für die „Fachkompetenz“ vergaben die bewertenden Kunden mit 29,84 Punkte den Höchstwert an die Know How! AG. Mit 29,44 Punkten folgt auf Rang zwei die inside-Unternehmensgruppe. HQ Interaktive Mediensysteme erreicht in diesem Kriterium 29,29 Punkte. 28,07 Punkte stehen für die CLC Corporate Learning & Change GmbH zu Buche. Die von Oertzen Managementberatung erzielt 27,71 Punkte. Canudo beschließt das Ranking mit 27,19 Punkten.



Der Durchschnittswert für die abgegebenen Voten liegt in diesem Kriterium bei 28,43 Punkten.

Die Einzelwertung:

VIWIS 28,34 Punkte

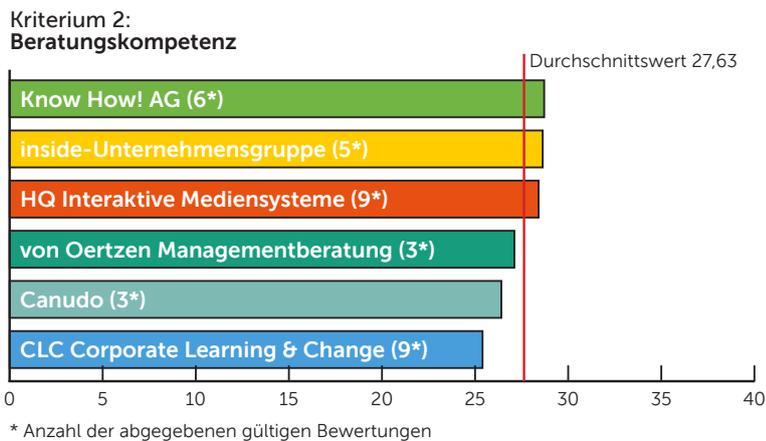


## Kriterium 2: Beratungskompetenz

Der eLearningCHECK 2020 berücksichtigt bei den Fragen zu diesem Kriterium Aspekte sowohl der Auftragsklärung als auch der Analysefähigkeit. Die Frage nach dem Verständnis der jeweiligen Branche spielte ebenso eine Rolle wie jene nach den speziellen Prozessen des zu beratenden Unternehmens.

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

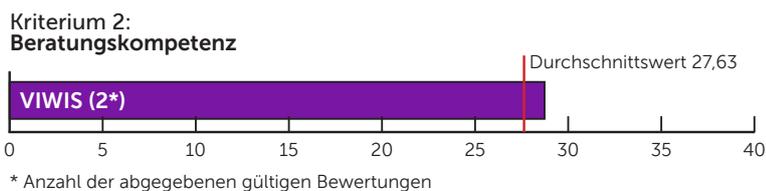
Hier setzt sich erneut die Know How! AG mit 28,71 Punkten an die Spitze. Die inside-Unternehmensgruppe erreicht im Kriterium „Beratungskompetenz“ einen Wert von 28,63 Punkten. Der HQ Interaktive Mediensysteme weisen die Kunden hier 28,41 Punkte zu. Im Mittelfeld liegt die von Oertzen Managementberatung mit 27,11 Punkten. Canudo erzielt 26,41 Punkte. Das Ranking beschließt CLC Corporate Learning & Change mit 25,40 Punkten.



Der Durchschnittswert liegt bei 27,63 Punkten.

Die Einzelwertung:

VIWIS 28,73 Punkte

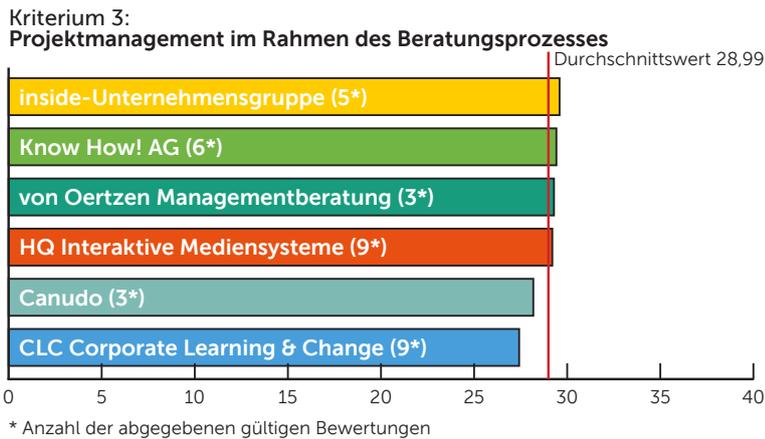


### Kriterium 3: Projektmanagement im Rahmen des Beratungsprozesses

Hier fragte der eLearningCHECK 2020 danach, wie sehr die Beratung geholfen habe, gesteckte Ziele zu erreichen. Neben Termin- und Budgettreue war auch die Frage nach der Erfolgsmessung durch den Anbieter ein relevantes Thema.

In diesem Kriterium liegen die Bewertungen für die Qualität der Beratungsleistung mehrerer Anbieter eng beieinander. Die inside-Unternehmensgruppe führt das Feld mit 29,59 Punkten an, gefolgt von der Know How! AG mit 29,42 Punkten. Die Von Oertzen Managementberatung steht mit 29,29 Punkten auf dem dritten Platz. Neun Hundertstel dahinter verbucht die HQ Interaktive Mediensysteme 29,20 Punkte.

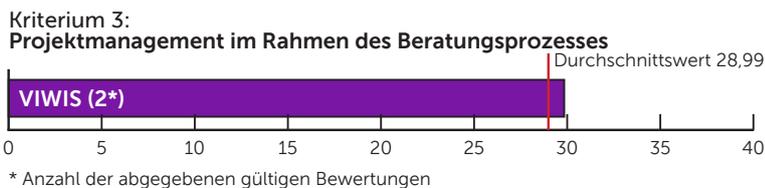
Einen deutlicheren Abstand gibt es zu Canudo mit 28,18 Punkten. Die Corporate Learning & Change GmbH (CLC) bildet hier das Schlusslicht mit 27,42 Punkten.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 28,99 Punkten.

Die Einzelwertung:

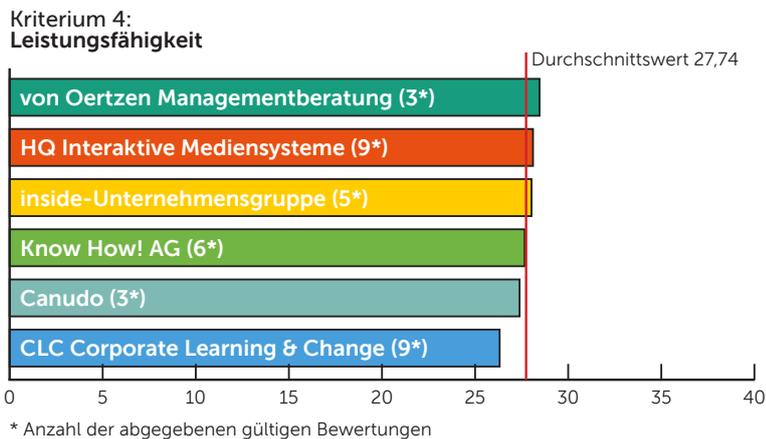
VIWIS 29,84 Punkte



## Kriterium 4: Leistungsfähigkeit

Der eLearningCHECK 2020 fragte: „Wie zufrieden sind Sie mit der Ressourcenausstattung des Anbieters?“ Gefolgt von der Frage nach dem Leistungsspektrum und der Beratungskompetenz. Außerdem floss in dieses Kriterium die Frage nach der Qualität des Angebots ein.

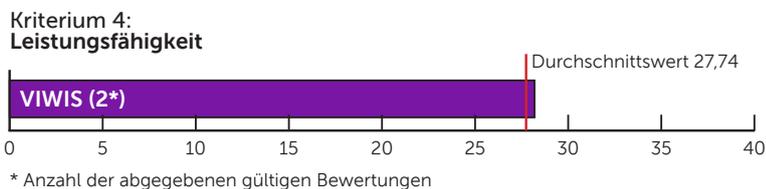
In diesem Einzelkriterium steht die von Oertzen Managementberatung mit einem Wert von 28,46 Punkten ganz oben. Auf Platz zwei folgt die HQ Interaktive Mediensysteme mit 28,11 Punkten. Knapp dahinter positioniert sich die inside-Unternehmensgruppe mit 28,03 Punkten. Die Know How! AG folgt mit einem Wert von 27,66 Zählern. Für Canudo stehen 27,39 Punkte zu Buche. Die CLC erzielt in Bezug auf ihre Leistungsfähigkeit 26,32 Punkte.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 27,74 Punkten.

Die Einzelwertung:

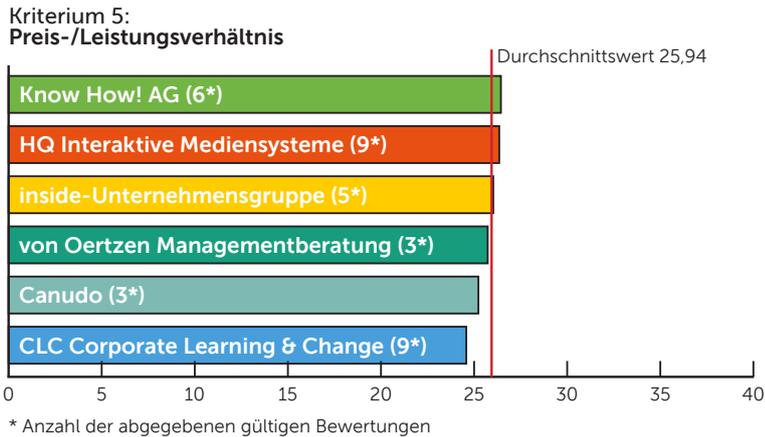
VIWIS 28,19 Punkte



## Kriterium 5: Preis-/Leistungs-Verhältnis

Die Einschätzung des Preis-/Leistungsverhältnisses untersuchte der eLearningCHECK 2020 anhand der Frage als wie angemessen die Tagessätze für die Berater / Assistenten / Analysten empfunden wurden. Auch die Einschätzung der benötigten Zeit sowie der Einsatz zusätzlicher Ressourcen wurden abgefragt. Zusätzliche Leistungsbausteine wurden gleichfalls berücksichtigt.

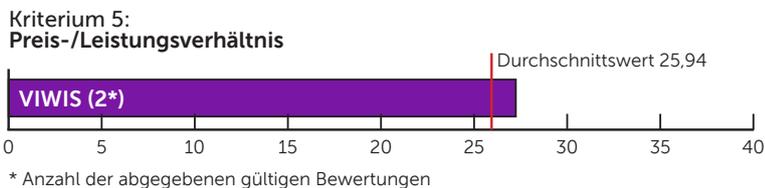
Für dieses Kriterium erhält Know How! AG erneut den Höchstwert von 26,44 Punkten. Knapp dahinter positioniert sich der zweite Kategorie-Sieger HQ Interaktive Mediensysteme mit 26,35 Punkten. Mit 26,03 Punkten folgt die inside-Unternehmensgruppe. Die von Oertzen Managementberatung erzielt in diesem Kriterium 25,73 Punkte, gefolgt von Canudo mit 25,23 Punkten. Die Corporate Learning & Change GmbH (CLC) beschließt das Ranking mit 24,58 Punkten.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 25,94 Punkten.

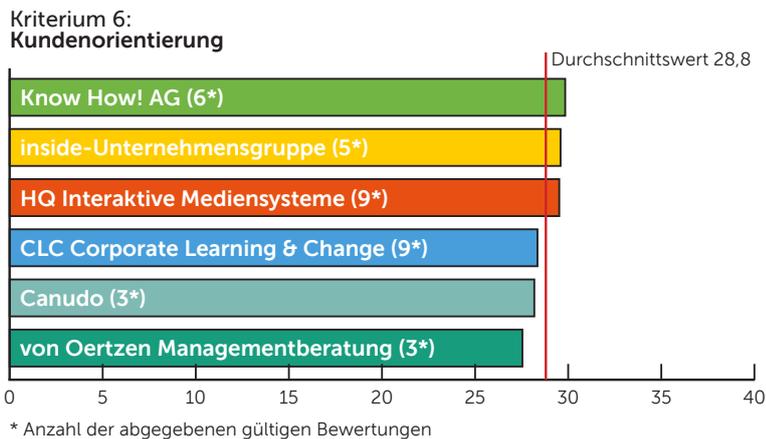
Die Einzelwertung:

VIWIS 27,24 Punkte



## Kriterium 6: Kundenorientierung

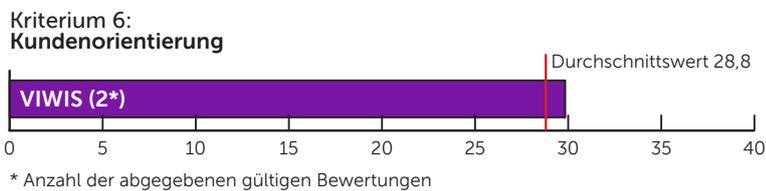
Kernfrage bei diesem Kriterium war: „Wie zufrieden sind Sie mit der Flexibilität bei der Umsetzung spezieller Kundenwünsche?“ Darüber hinaus fragte der eLearningCHECK 2020 nach Integrität und Freundlichkeit des Personals. Die generelle Entwicklung der Leistungsfähigkeit des Anbieters über die Zeit der Zusammenarbeit runden das Bild ab. Im Kriterium „Kundenorientierung“ gewinnt ein weiteres Mal die Know How! AG mit 29,84 Punkten. Gefolgt von der inside-Unternehmensgruppe mit 29,59 Punkten. Sieben Hundertstel dahinter liegt HQ Interaktive Mediensysteme mit einem Punktwert von 29,52. CLC Corporate Learning & Change positioniert sich in diesem Kriterium im Mittelfeld mit 28,35 Punkten. Canudo erreicht hier 28,18 Punkte. Die von Oertzen Managementberatung beschließt das Feld mit 27,54 Punkten.



Der Durchschnittswert liegt in diesem Kriterium bei 28,80 Punkten.

Die Einzelwertung:

VIWIS 29,84 Punkte



ALS GEWINNER IN DER KATEGORIE

# BERATUNG / CHANGE MANAGEMENT

MÖCHTEN WIR IHNEN **DANKE** SAGEN!

**DANKE**, dass Sie die Know How! AG im eLearning Check 2020 Kundenvotum zum Sieger der Kategorie Beratung / Change Management gewählt haben.

**DANKE**, dass Sie uns seit über 25 Jahren als Kunden Ihr Vertrauen aussprechen.

**DANKE**, dass wir Ihr Partner für digitales Lernen und internationale Qualifizierungsprojekte sind.

## WE ENABLE PEOPLE

### **Besser Lernen. Besser Arbeiten.**

Unsere Philosophie verdeutlicht, wie neue Arbeitsweisen, neue Software und neue Prozesse nur erfolgreich etabliert werden können, wenn Ihre Mitarbeiter/innen das Neue leben, nutzen und anwenden.

Um ganzheitliches Lernen und eine erfolgreiche Qualifizierung zu gewährleisten, setzen wir auf passgenaue Konzepte, die individuell auf Sie, Ihre Mitarbeiter/innen und Stakeholder abgestimmt sind. Dadurch können sich Ihre Mitarbeiter/innen professionell in ihrer neuen Arbeitsumgebung bewegen.

Mit interaktiven Methoden, bewährten Vorgehensweisen und inspirierenden Impulsen, bauen wir gemeinsam mit Ihnen die richtige Architektur, um Ihre Unternehmensziele zu erreichen.

Durch Sensibilisierung und zielgerichtete Kommunikation, begleiten wir Ihre Mitarbeiter/innen gemeinsam vor, während und auch nach der erfolgreichen Qualifizierung. Mit Performance Support bieten wir dabei qualifizierte Methoden zur schnellen Hilfestellung und zur Berücksichtigung unterschiedlicher Zielgruppen.



### Unsere Beratungsfelder:

- ✓ Change Management
- ✓ Einführung von digitalem Lernen und dem Einsatz von Learning Technologies.
- ✓ Etablierung des Modern Workplaces mit Microsoft 365
- ✓ Etablierung neuer Arbeitsweisen, kollaboratives Arbeiten, Community Managements, u.v.m.
- ✓ Einführung von neuen Prozessen und Produkten.

### Unsere Erfolgsbasis:

- ✓ Wir gestalten gemeinsam ein attraktives Bild der Zukunft.
- ✓ Ihre Erfahrungen und Werte spielen dabei eine maßgebliche Rolle.
- ✓ Sie bekommen neue Impulse und Perspektiven.
- ✓ Good Practises aus unserer langjährigen Erfahrung bieten Ihnen einen reichen Fundus für Ihr Vorhaben.
- ✓ Ihre Projektmitglieder, Stakeholder und Mitarbeiter/innen werden emotional angesprochen.
- ✓ Es entstehen neue Energien für Veränderungen und Entwicklungen.

### STRATEGISCHE BERATUNG

Learning oder Projektstrategie

### PROZESSBEGLEITUNG

Individuelle Anpassung und Optimierung von Lösungswegen

### FACHBERATUNG

Über 25 Jahre Erfahrung und Expertise bei der Umsetzung aller Teilaufgaben

Wir haben die Kompetenz, die Leidenschaft und die passenden Tools, um Sie und Ihre Mitarbeiter/innen auf Ihrem Weg zum Modern Workplace mit neuen Lernmethoden und Arbeitsweisen zu unterstützen. Dafür begleiten wir Sie gerne mit unserem persönlichen Engagement und unserer langjährigen Erfahrung auf dem Weg in die Zukunft des Lernens.

Ob mit Microsoft 365 die neue Microsoft-Welt zu verstehen und anzuwenden, mit einem Learning Ecosystem die nächste Stufe des Corporate Learning zu erklimmen, oder mit digitalem Lern Content neue Lernwelten für ihr Unternehmen zu kreieren – wir erarbeiten mit Ihnen das ideale Lernkonzept für Ihr Unternehmen und Ihre Unternehmensziele.

**Know How**<sup>®</sup>

Magellanstraße 1  
70771 Leinfelden-Echterdingen

Tel. +49(0)711 78059-0  
info@knowhow.de  
www.knowhow.de

**WE ENABLE PEOPLE - FÜR IHREN ERFOLG!**



Interaktive  
Mediensysteme  
GmbH

VIELEN DANK

für Ihre Wahl zum

# ANBIETER DES JAHRES 2020

in der Kategorie „Beratung / Change-Management“.

**HQ hilft Unternehmen durch die Entwicklung digitaler Lernerlebnisse  
Veränderungsprojekte geschäftswirksam umzusetzen.**

VERÄNDERUNG BEGINNT BEI UNS SELBST.

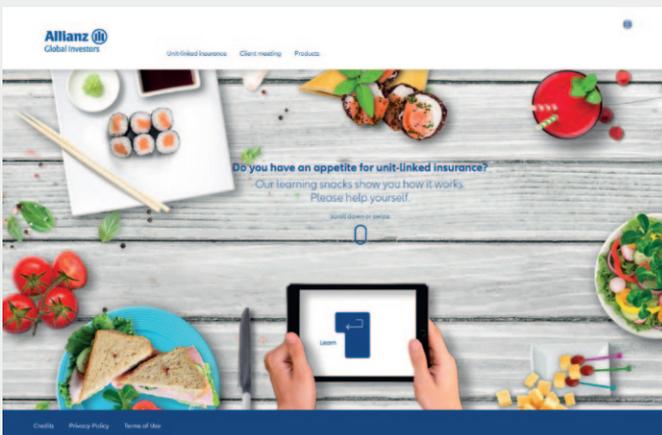
Starten Sie Ihre Unternehmensveränderung noch heute und kontaktieren Sie uns:

**HQ Interaktive Mediensysteme GmbH**

Äppelallee 27  
65203 Wiesbaden  
Tel. +49 611 99212-0  
Mail: [info@hq.de](mailto:info@hq.de)  
Web: [www.hq.de](http://www.hq.de)

# BEISPIELE VON DIGITALEN LERNERLEBNISSEN

## HANDMADE QUALITY BY HQ



### Allianz Global Investors - Vertriebsaktivierung Makler

„Mit der Konzept- und Umsetzungsstärke von HQ ist das digitale Salestraining zum vollen Erfolg geworden. Nach wenigen Monaten konnten wir einen signifikant erhöhten Umsatz verbuchen. Damit sind unsere Erwartungen übertroffen worden.“

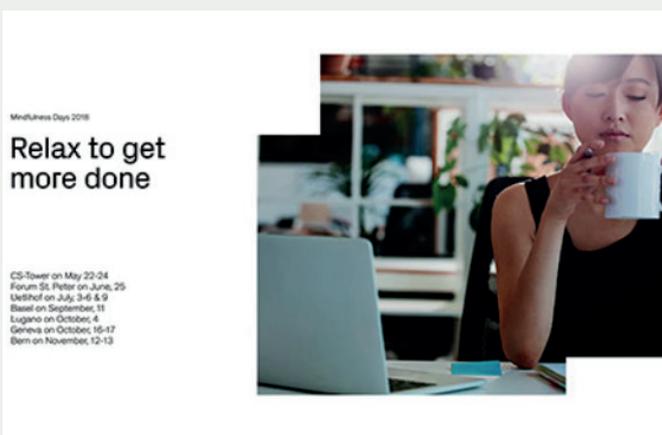
**Per Johann Reichert**  
Leiter Allianz New Networks



### Schott-Onboarding zur Glastechnologie

„HQ hat es geschafft eine Vielzahl von komplexen technischen Verfahren und ein vielfältiges Produktportfolio gekonnt zu strukturieren, verständlich und multimedial darzustellen und so beim Lerner ein interaktives, emotionalisierendes Lernerlebnis zu erzeugen.“

**Claudia Merten**  
Referentin Talent Management/ Training  
and Development  
SCHOTT AG



### Credit Suisse-Mindfulness Kampagne

„Das Thema ‚Achtsamkeit‘ in der hochdynamischen Arbeitswelt unserer Bank zu etablieren war ein Wagnis. Dass es von Erfolg gekrönt ist, verdankt es den vielen Beteiligten, die mit Energie und Überzeugung an die Umsetzung gegangen sind. HQ hat sich dabei erneut ausgezeichnet durch Einfühlungsvermögen, Proaktivität, volles Engagement und hochwertigste Qualität in den Lieferobjekten.“

**Martin Raske**  
Head HR Advisory Services Switzerland und  
Co-Chair Corporate Health Management Committee

## 5. Galerie der bisherigen Preisträger

### 2010

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

### 2011

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

### 2012

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

### 2013

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

### 2014

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

### 2015

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

### 2016

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

## 2017

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

## 2018

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

## 2019

Kategorie: LMS	CLICK&LEARN
Kategorie: Autorentools	inside-Unternehmensgruppe
Kategorie: Standard-Content	Soluzione
Kategorie: Individuelle Content-Produktion	Fischer, Knoblauch & Co
Kategorie: Mobile	inside-Unternehmensgruppe
Kategorie: Consulting	inside-Unternehmensgruppe

## 2020

Kategorie: Lerntools	inside-Unternehmensgruppe
Kategorie: Performance Support	inside-Unternehmensgruppe
Kategorie: Standard-Content	inside-Unternehmensgruppe
Kategorie: Individuelle Content-Produktion	engram
Kategorie: Blended Learning	everskill
Kategorie: Beratung / Change Management	Know How! AG und HQ Interaktive Mediensysteme

## 6. Die Initiatoren des eLearningCHECKs 2020



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.

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