

LIVECONTEXT

Frank Milius - IMC AG

TOBA Jahrestagung, 04.06.2011



- Unternehmenspräsentation imc AG
- LIVECONTEXT
 - Online Hilfe & Dokumentation
 - Prozessunterstützung
 - Analyse Benutzerverhalten
 - Social Help Desk
- System-Demo
- Diskussion / Fragen

Standorte

Deutschland

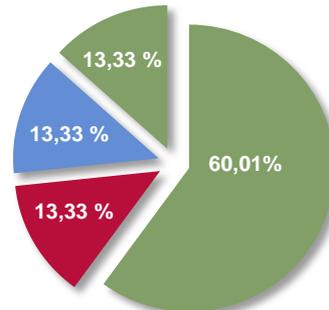
- Saarbrücken (Headquarters)
- Freiburg
- München

International

- Zürich / Schweiz
- London / Großbritannien
- Sibiu / Rumänien
- Graz / Österreich
- Sydney / Australien
- Amsterdam / Niederlande / Belgien

Shareholder

- Scheer Group
- Dr. Wolfgang Kraemer
- Frank Milius
- Dr. Volker Zimmermann



Umsatz / Mitarbeiter

Umsatz 2010: 12,8 Mio €

Umsatz 2011 (Plan): 15,0 Mio €

Mitarbeiter (Jan. 2011): 147



Vorstände (von links nach rechts)

Frank Milius
Vorstand

Dr. Wolfgang Kraemer
Vorstandsvorsitzender

Dr. Volker Zimmermann
Vorstand

1997-1998

Gründung und Start-up-Phase

- Erste WBT Projekte
- Strategische eLearning Beratung



2001-2002

Marktführerschaft D/A/CH

- Prozessinnovationen
- Eintritt in den Hochschulmarkt
- Preise und Top-Rankings



2005-2007

Ausbau der Marktpräsenz in Europa

- Ausbau von Partnerschaften
- Tochtergesellschaften in UK und Rumänien



13 Jahre IMC

1998 - 2000

Produktentwicklung und Professionalisierung

- Erstes CLIX Release
- Entwicklung von LECTURNITY



2003-2004

Produktinnovation und Eintritt in den europäischen Markt

- Ausbau des Produktportfolios
- Forschungsprojekte



2008-2009

Eintritt in den Consumer Markt und Ausbau der Marktpräsenz in SEAP

- Übernahme Dynamic Media
- Neues Vertriebsmodell für LECTURNITY
- Niederlassung in Australien



Produkte und Services

Products

Learning Management System

Authoring Solutions

CLIX[®] Enterprise

LECTURNITY[®]

CLIX[®] Campus

POWERTRAINER[®]

CLIX[®] Start

CLIX[®] SaaS

EPSS

LIVECONTEXT[®]

Services

Professional Services

New Business

- Consulting Services
- Content Services
- CLIX Implementation und Integration Services
- On Demand Learning Services

- Research
- Prototyping
- Business Model and Market Validation
- Transfer into Products and Services

Referenzen aus allen Branchen: Deutschland

Deutschland



Referenzen aus allen Branchen: International

Schweiz



Österreich



International



Referenzen Education und Public Sector

Hochschulen



Öffentlicher Sektor



Europe Aid/Government



Sales/Service/Support Partner

 (weltweit)	 (weltweit)
 (Griechenland)	 (Griechenland)
 (Australien)	 (Azerbaidjan)
 (Frankreich)	 (Schweiz)
 (Deutschland)	 (Schweiz)

Research Partner

Technology Partner

Content Partner

	 SkillSoft Deutschland GmbH
 Arbeitsgemeinschaft für Weiterbildung	 Die Nr. 1 im Verkaufstraining*

Development Cooperation Partner

 European Institute of Public Administration

1998

Deutscher
Existenzgründerpreis

2000

Innovationspreis des
Deutschen Mittelstandes

2003

doIT – Software Award

2005/2006

Nominierung Eurelea

2007

digita – Deutscher
Bildungssoftwarepreis

2007

IMC (UK) Learning Ltd.
Erhält Auszeichnung als
„Training Provider
of the Year 2007“

2007

„Empower Deutschland“
Ministerpräsident
Peter Müller prämiert die
IMC AG als innovativstes
mittelständisches
Unternehmen

2008

LECTURNITY wird
mit dem Deutschen
Bildungsmedienpreis
digita 2008 in der
Kategorie „Didaktische
Werkzeuge“
ausgezeichnet

2008

LECTURNITY erhält den
Innovationspreis 2008
der Initiative Mittelstand
als innovativstes
Produkt des Saarlandes

2009

POWERTRAINER
wird mit dem Deutschen
Bildungsmedienpreis
digita 2009 in der
Kategorie „Didaktische
Werkzeuge“
ausgezeichnet

2010

LIVECONTEXT erhält
den Innovationspreis
2010 der Initiative
Mittelstand als
innovativstes Produkt in
der Kategorie
„eLearning“

2010

LECTURNITY gewinnt
Bronze bei „Brandon
Hall Excellence Learning
Technology Award“ in
der Kategorie „Best
Advance in Technology
for Rapid Authoring“

Rankings und Empfehlungen

Personalwirtschaft 12/01

„Einzig
Empfehlenswerter
Komplettanbieter“

Prof. Baumgartner, Österreich 2002

„Vorreiter in Usability“

Prof. Schulmeister, Hamburg 2002

„Anschaffungsempfehlung“

MetaGroup 2003

„Leistungsfähiger LMS
Technologieanbieter“

New Media Service Ranking 2006

„Umsatzstärkster
eLearning
Komplettanbieter in
Deutschland“

Digita 2007

„Hohe didaktische
Qualität“

ICT-Webindex 2008

„Ganz vorn im
Company Ranking“

New Media Service Ranking 2008

„Größte Dienstleister
für CBT und eLearning“

Gartner 2009

„Visionär im Magic
Quadrant für Corporate
Learning Systems“

Entrepreneur des Jahres

Finalist 2009

MMB E-Learning- Wirtschaftsranking 2009

„Umsatzstärkstes
eLearning Unternehmen
in Deutschland“



Dritter deutscher Bildungsmedien Preis in Folge

2007 CLIX®
Sieger in der Kategorie:
Didaktische Werkzeuge



CLIX®

2008 LECTURNITY®
Sieger in der Kategorie:
Didaktische Werkzeuge

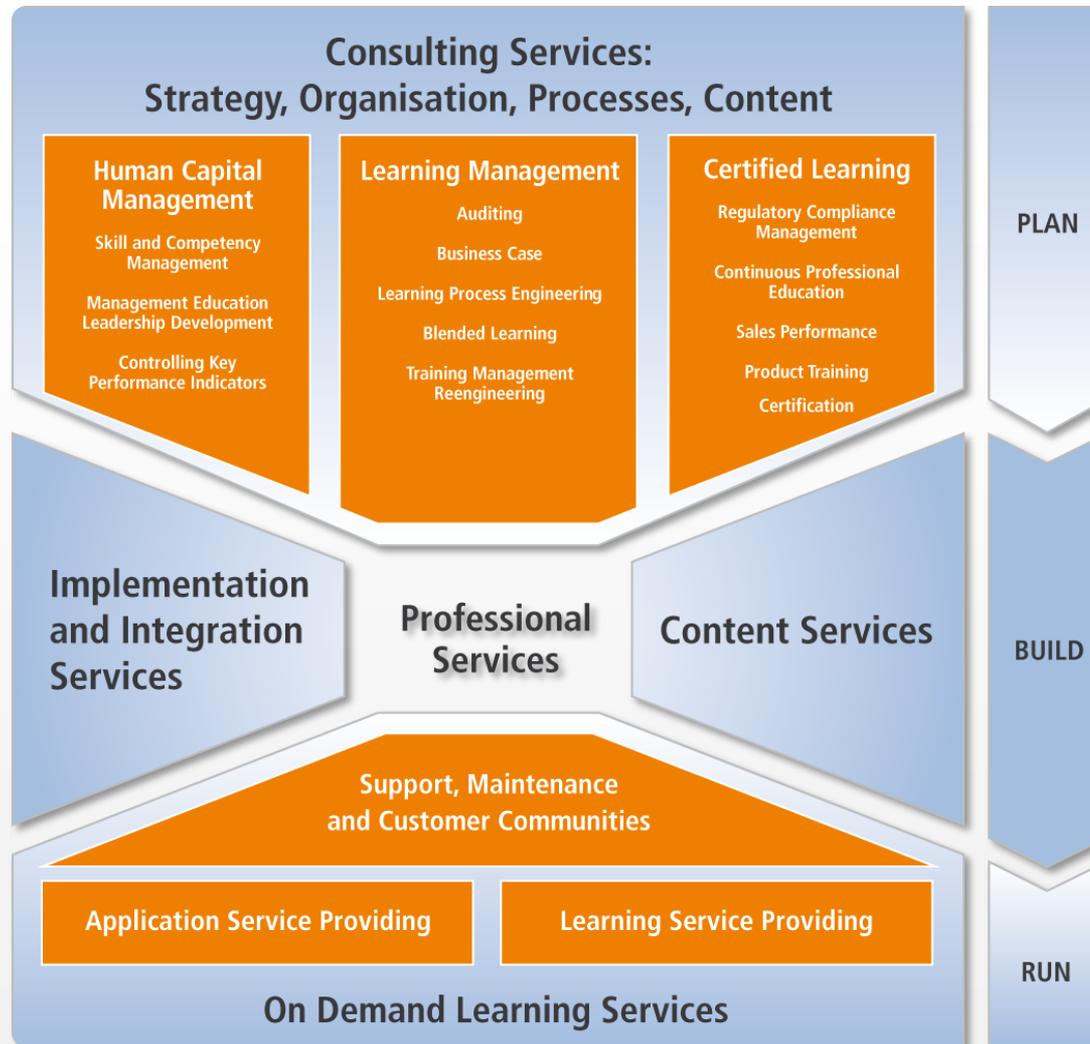


LECTURNITY®

2009 POWERTRAINER®
Sieger in der Kategorie:
Didaktische Werkzeuge



POWERTRAINER®



Wenn der Mitarbeiter...

1. etwas zum ersten Mal lernt,
 2. gezielt Wissen verbreitern möchte,
 3. Gelerntes in die Praxis umsetzen muss,
 4. auf veränderte Rahmenbedingungen trifft,
 5. Anwendungsfehler macht.
- Formelle Weiterbildung
- Performance Support

“The five moments of need” nach: Dr. Conrad Gottfredson, Brigham Young University

Grundkonzept

z.B. Basisschulung für neue Sales Mitarbeiter

Prozess

z.B. Wie erfasse ich einen neuen Kunden?

Task

z.B. In welchem Format wird die Telefonnummer bei der Leaderfassung im CRM angelegt?

Training

Performance Support

(Auswendig-) Lernen

Verinnerlichen

on-Demand abrufen

Wie wird Support bereit gestellt?

Ressourcen



Fachexperten,
Trainer, BPM



Help Desk Agent



IT Administratoren

Konzepte



Lehrpläne



Materialien:
▪ Dokumentation
▪ Präsentationen
▪ WBTs
▪ etc.

Trainings



On
Sight

Blended

Online

Tests



Zertifikat,
Teilnahmebescheinigung

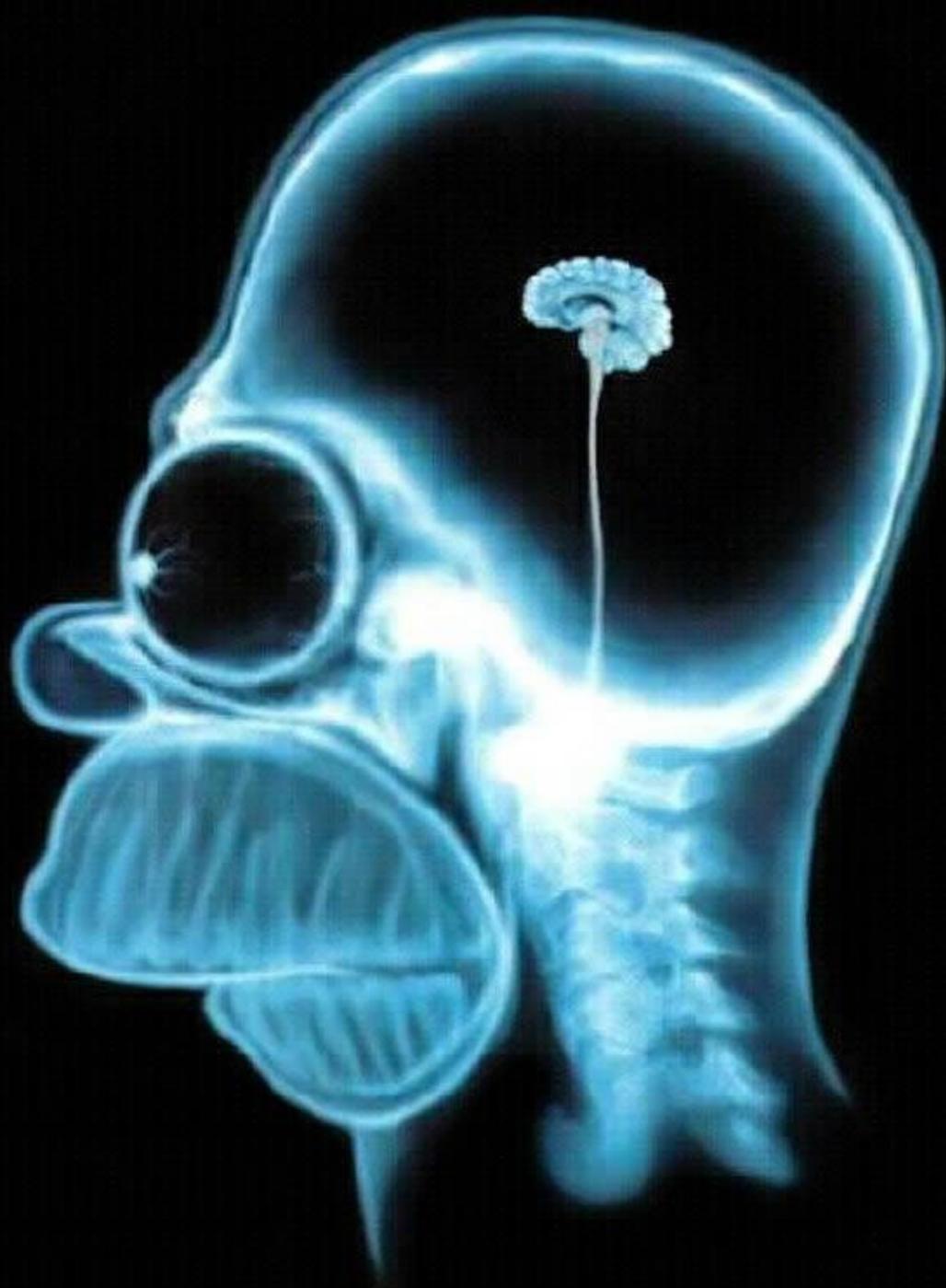
Ein Beispiel aus der Praxis



2-tägiges Training vor einem
Software-Rollout

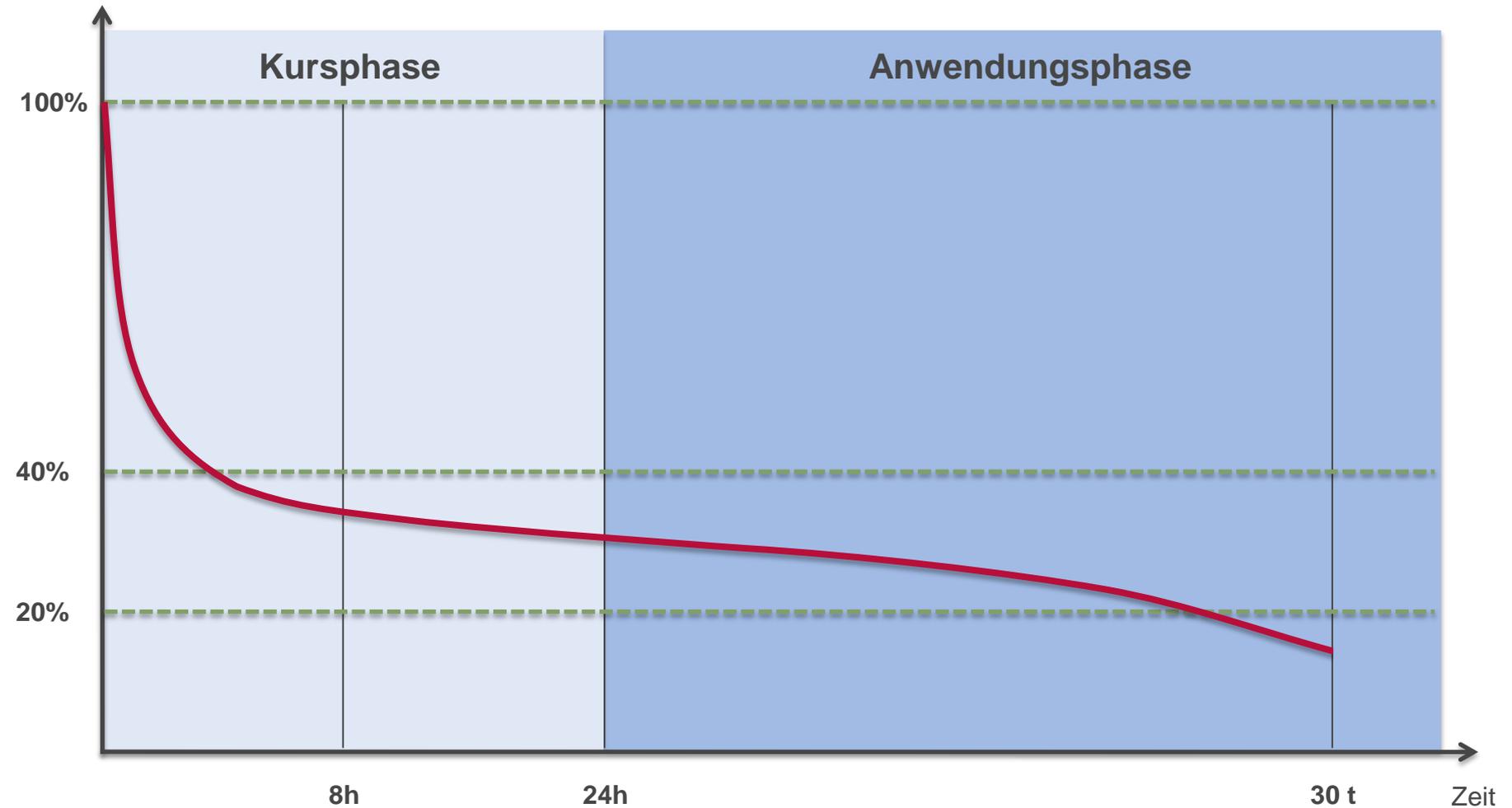


3 Wochen später ...



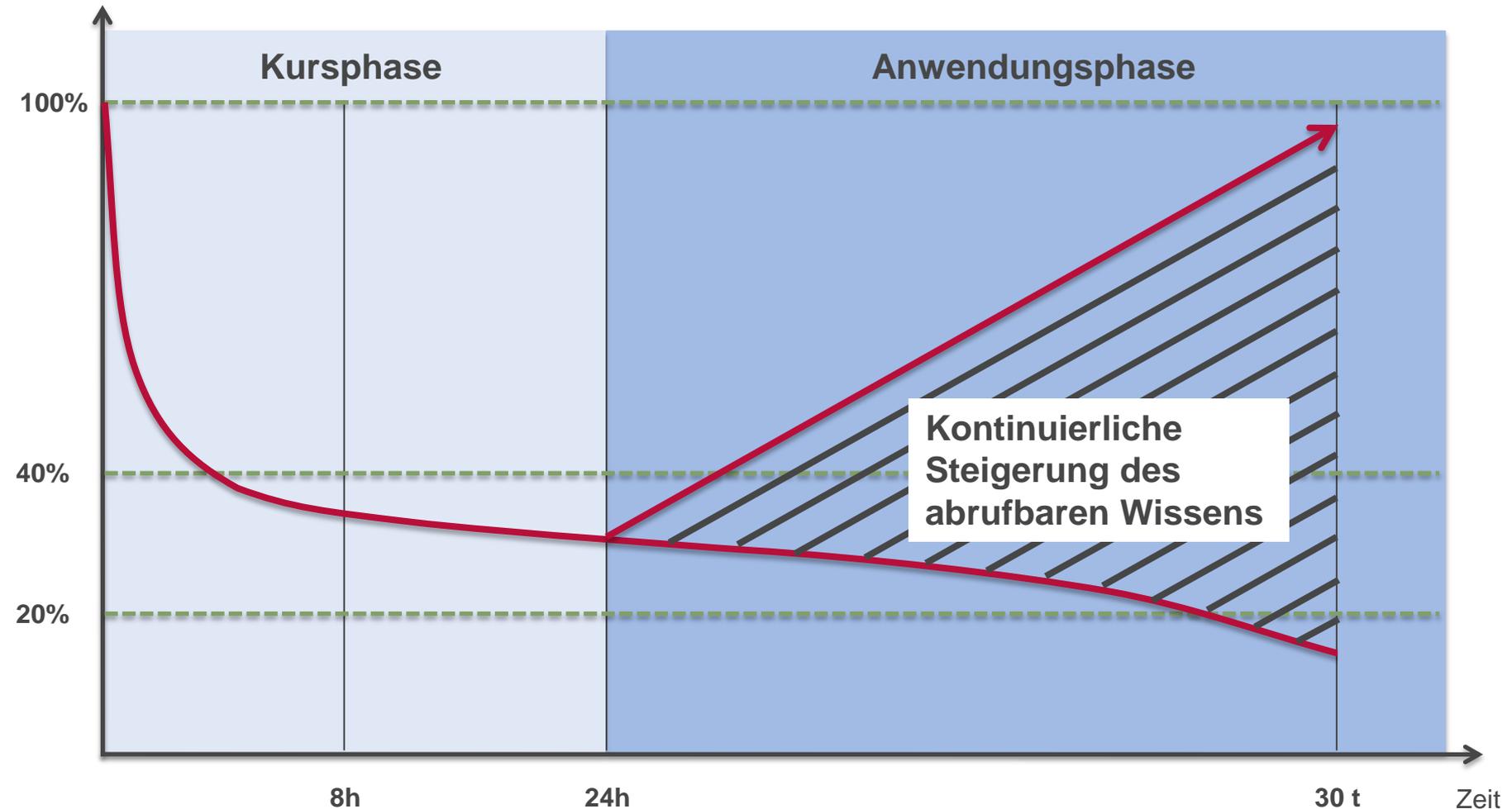
Erlernen, Vergessen, Anwenden, Verinnerlichen

Korrektes Abrufen von
Wissen nach Instruktion
in %

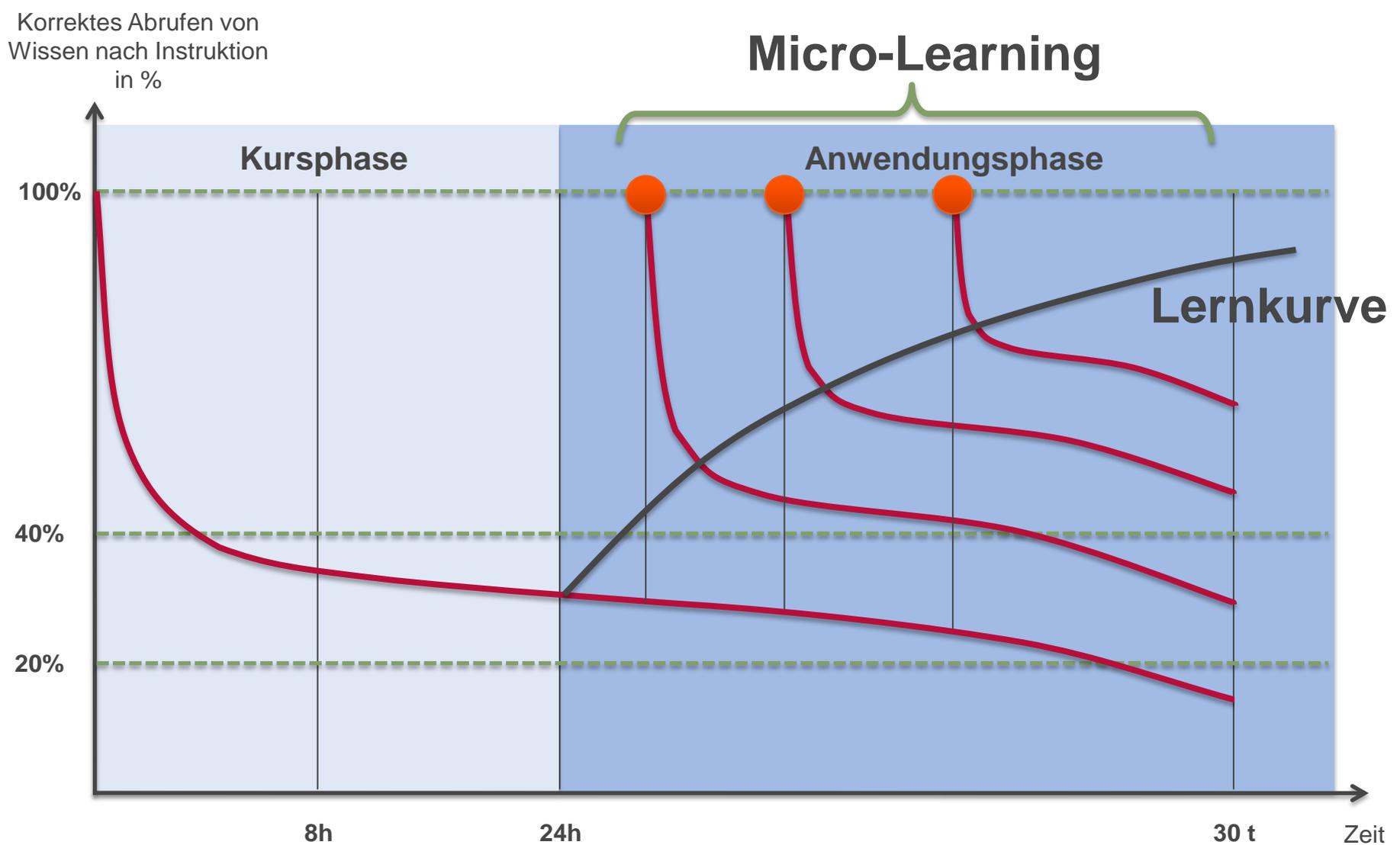


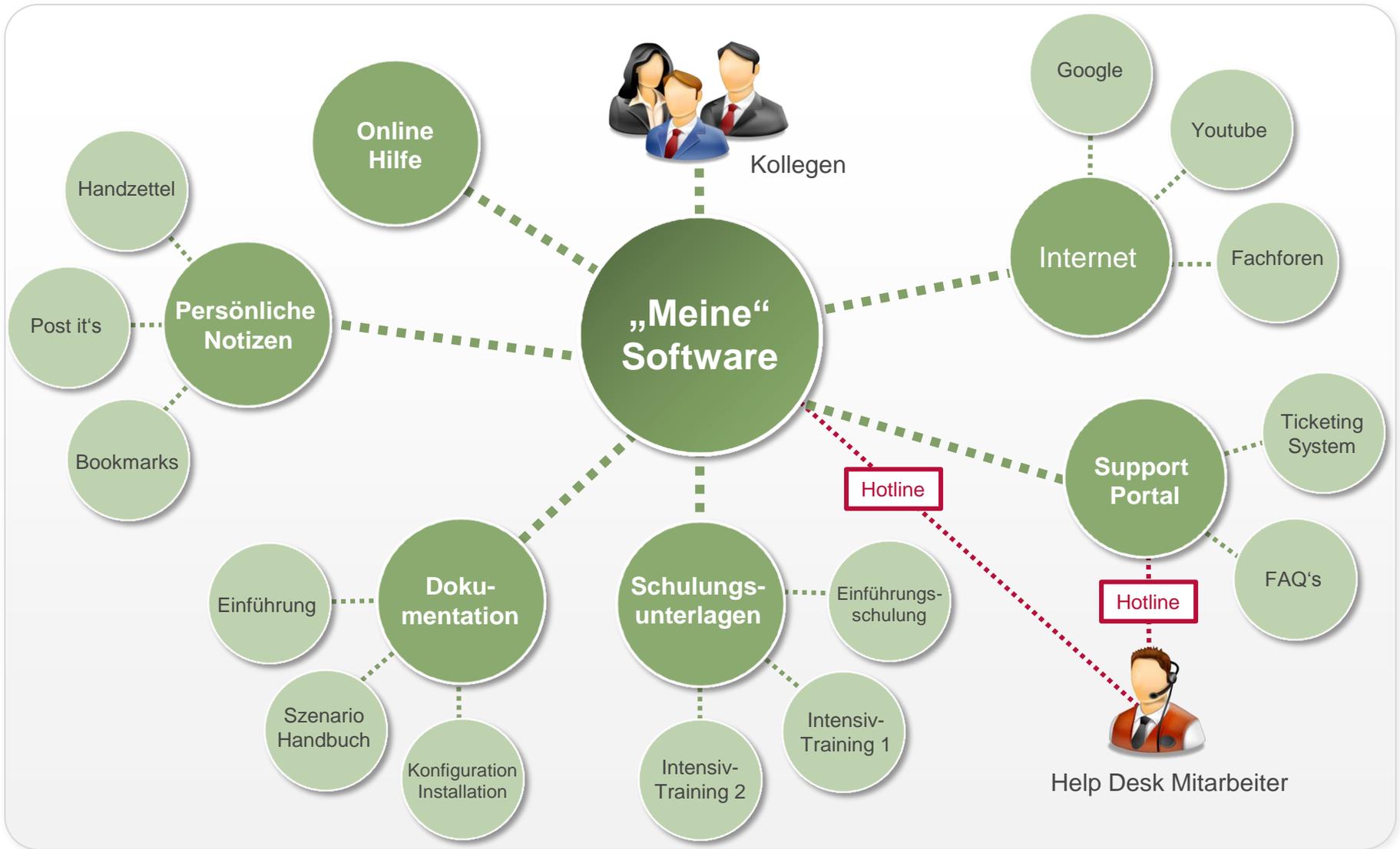
Erlernen, Vergessen, Anwenden, Verinnerlichen

Korrektes Abrufen von
Wissen nach Instruktion
in %

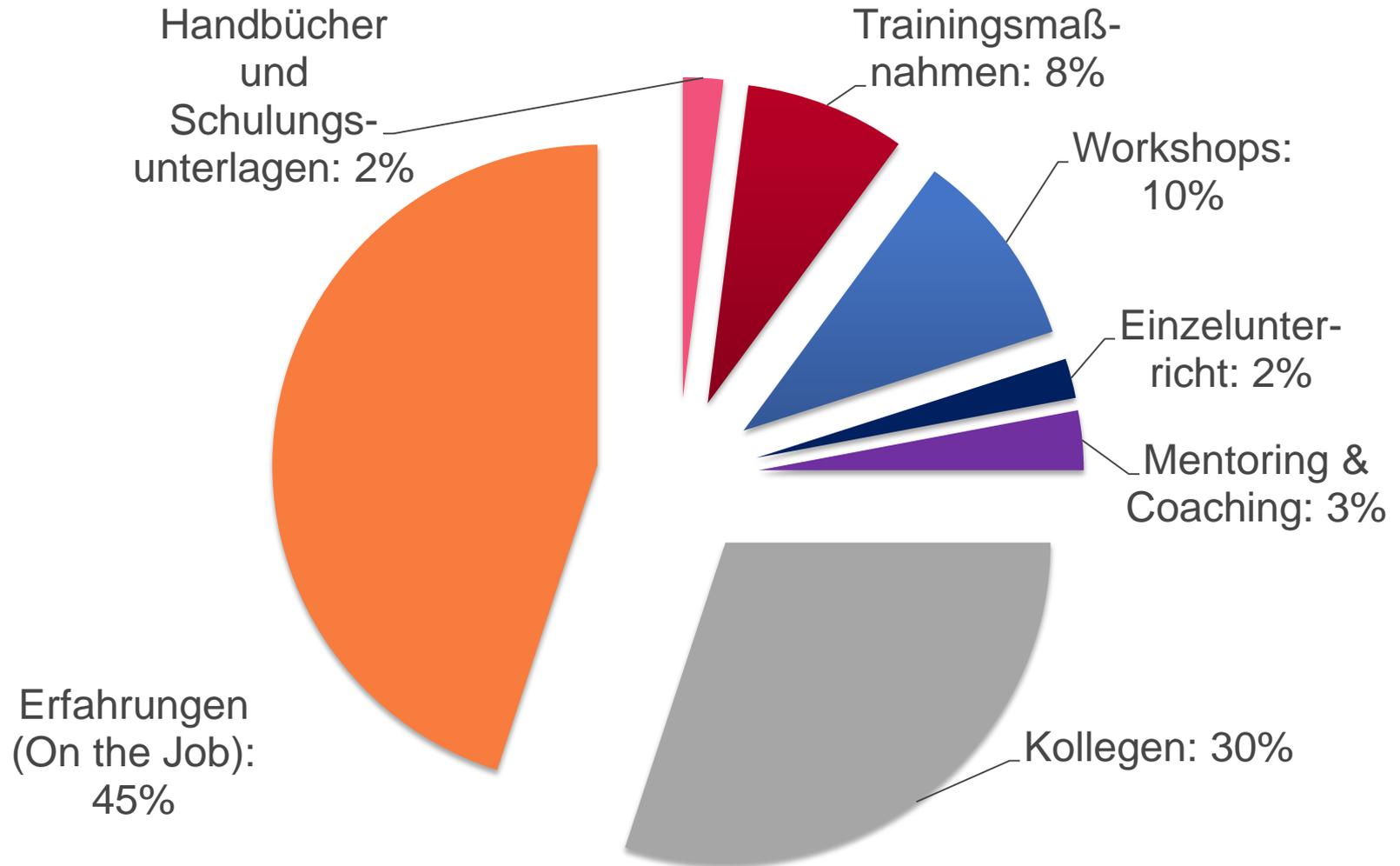


Erlernen, Vergessen, Anwenden, Verinnerlichen

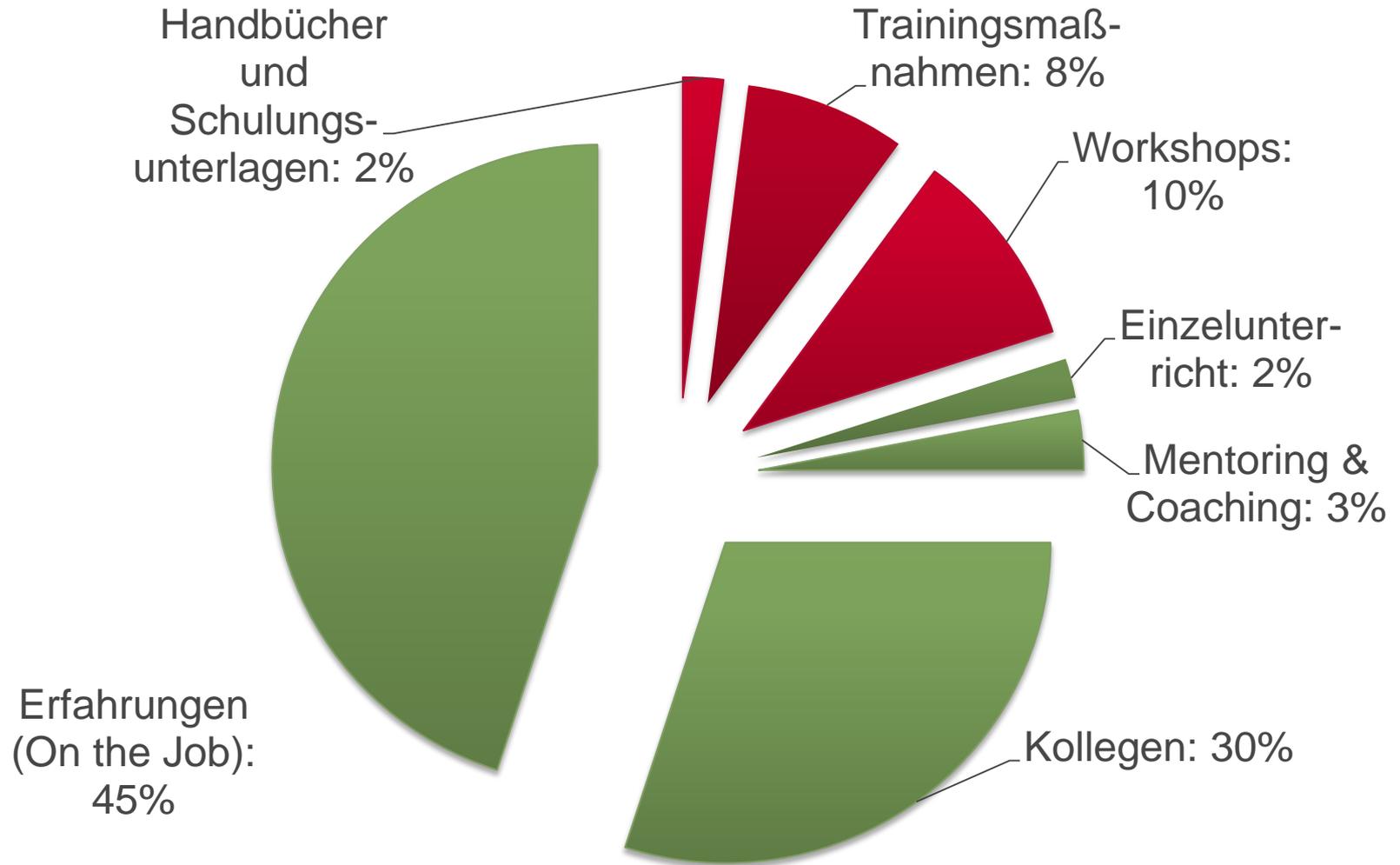




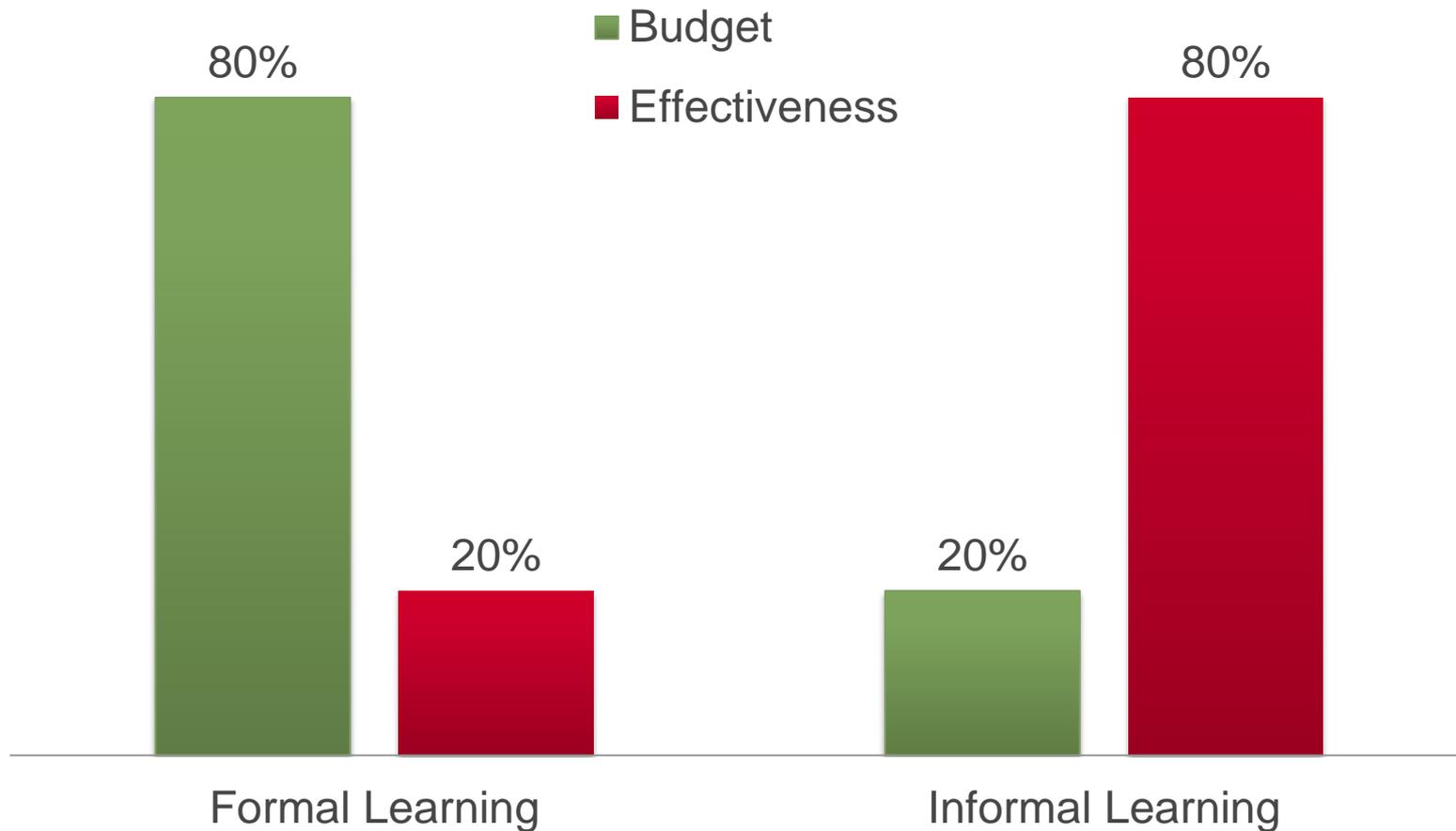
Wie und mit was wird im Unternehmen gelernt?



Wie und mit was wird im Unternehmen gelernt?



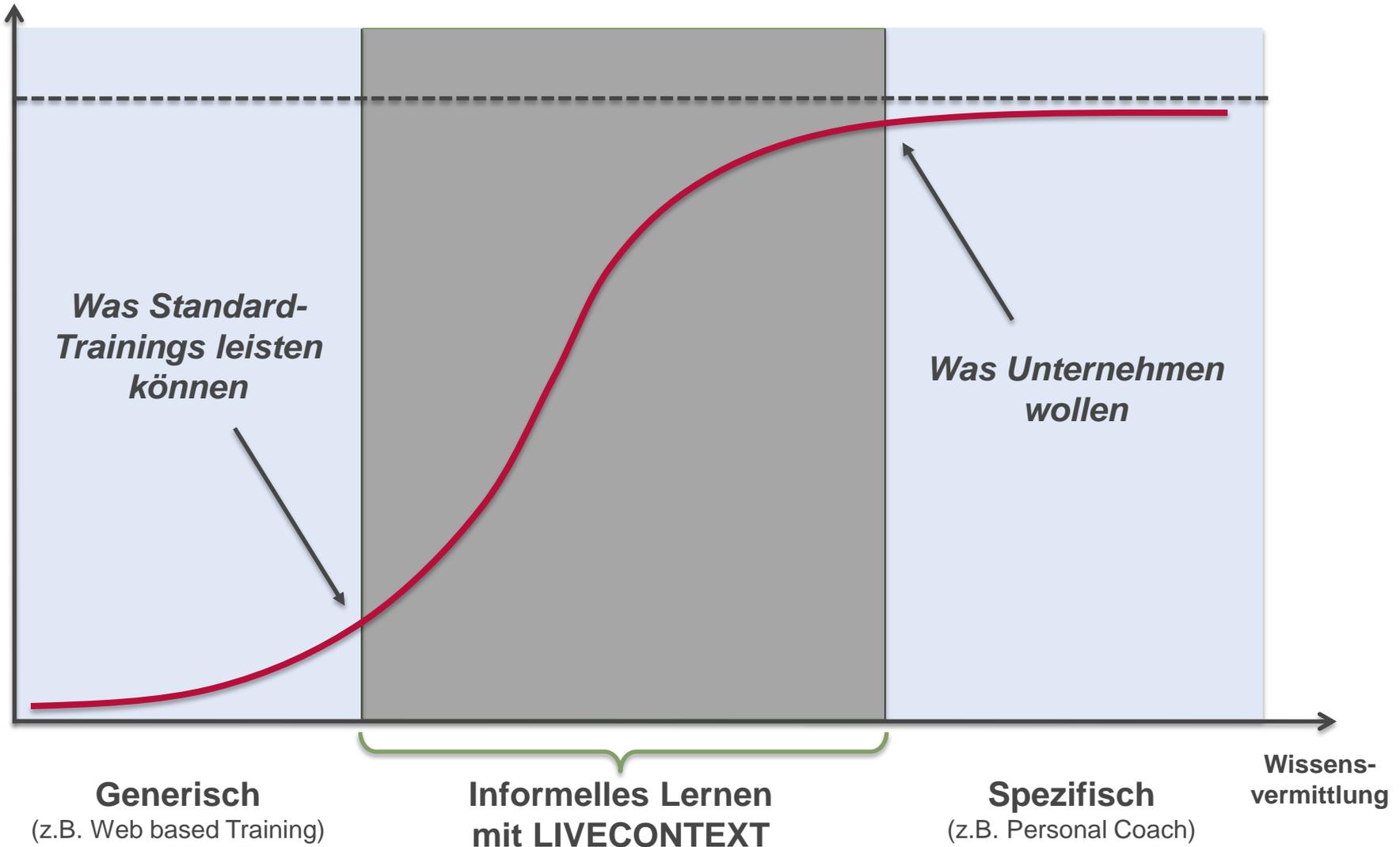
Formal Learning vs. Informal Learning



Source: Jay Cross, Informal Learning – The Other 80%; s.a. Albrecht, D. (2006): Personalentwicklung zum Selbermachen

Wo setzt LIVECONTEXT an?

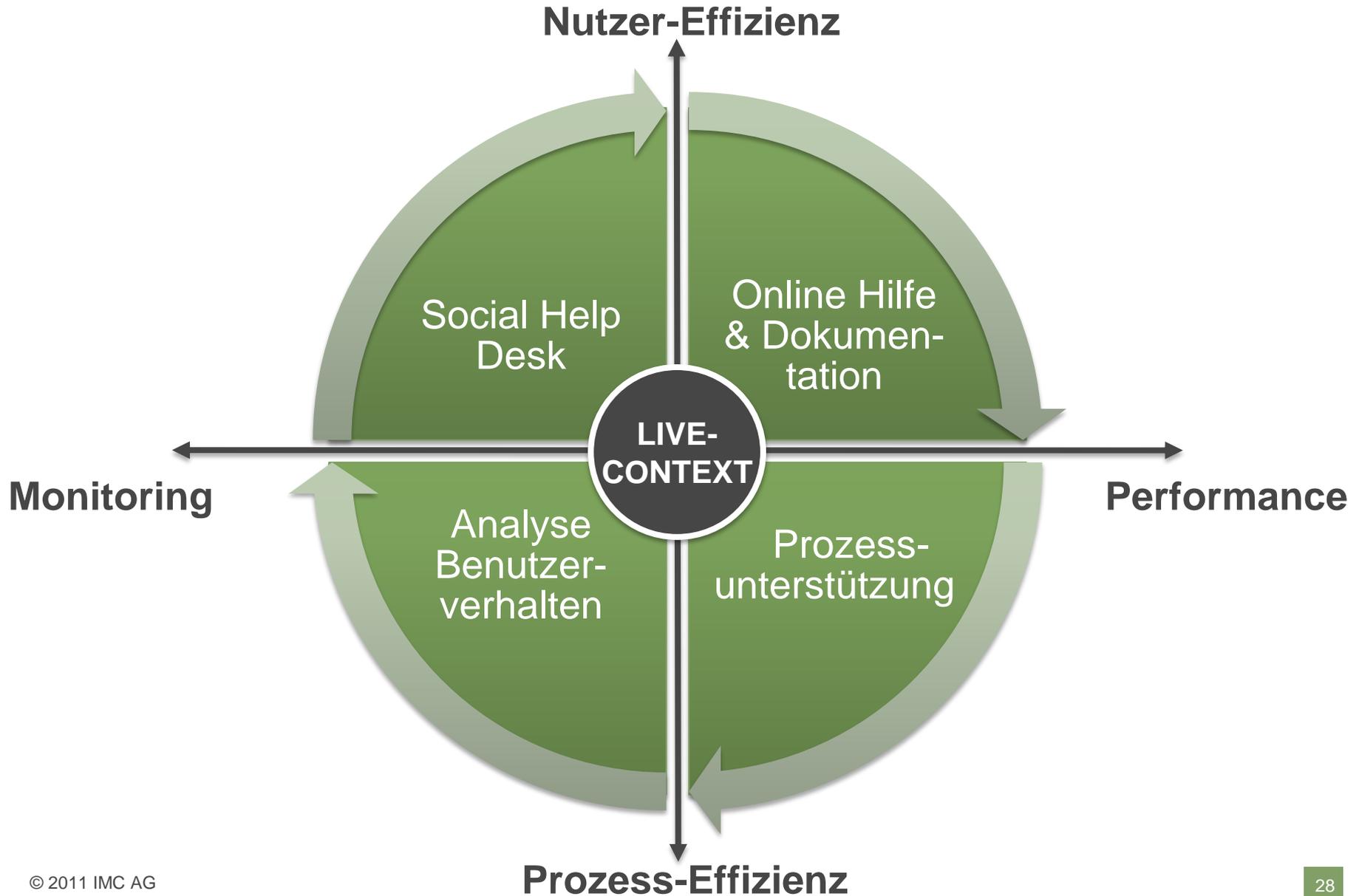
Performance



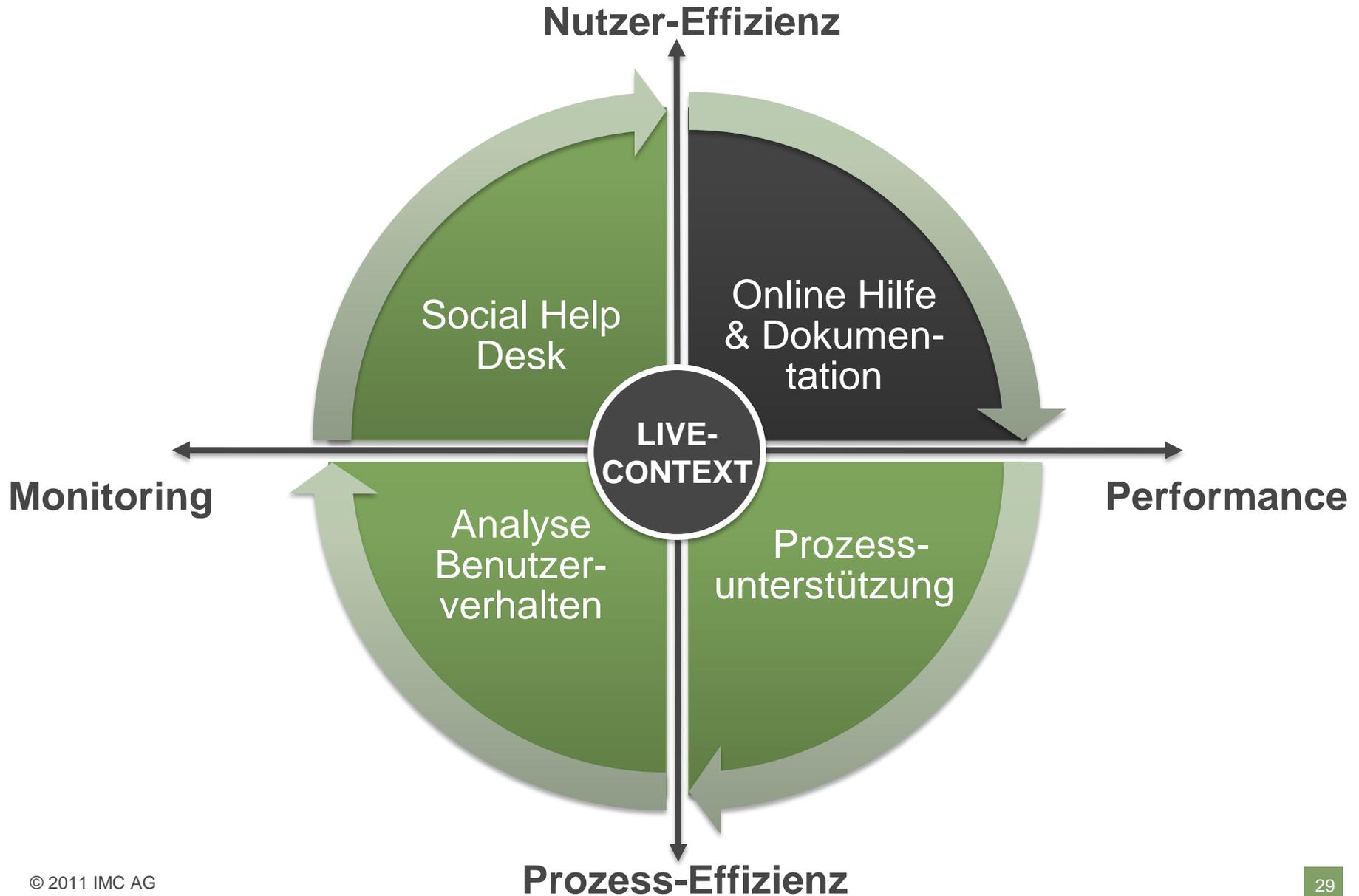
Einsatzmöglichkeiten von elektronischen Lernmedien

	On-Demand	Just-In-Time	Informal Learning	Prozess-orientiert	Personalisiert
LIVECONTEXT					
Online Hilfe					
E-Learning					
Simulationen					

LIVECONTEXT: Anwendungsszenarien



LIVECONTEXT: Anwendungsszenarien



Anwendungsszenario: Online Hilfe und Dokumentation



Prozessintegriertes Lernen

- Kontextsensitive Bereitstellung der benötigten Informationen



- Microlearning während der Anwendung - ohne Medienbruch
- Dokumentationsfunktion (LECTURNITY inside) zur Erstellung von Webcasts und Handbüchern

Bündelung von Informationen durch LIVECONTEXT

Informationssysteme



LMS



Help Desk Portale



Intranet, Internet



Web 2.0 Communities

Informationen

Online Tutorials, Tests & Quizzes, Softwaresimulationen

Präsentationen, Schulungsunterlagen, Vortragsaufzeichnungen

Handbücher, FAQ, Deltainformationen zu neuen Releases

Geschäftsprozessmodelle

Dokumentenvorlagen, Arbeitsanweisungen

Feeds, Beiträge aus Diskussionsforen

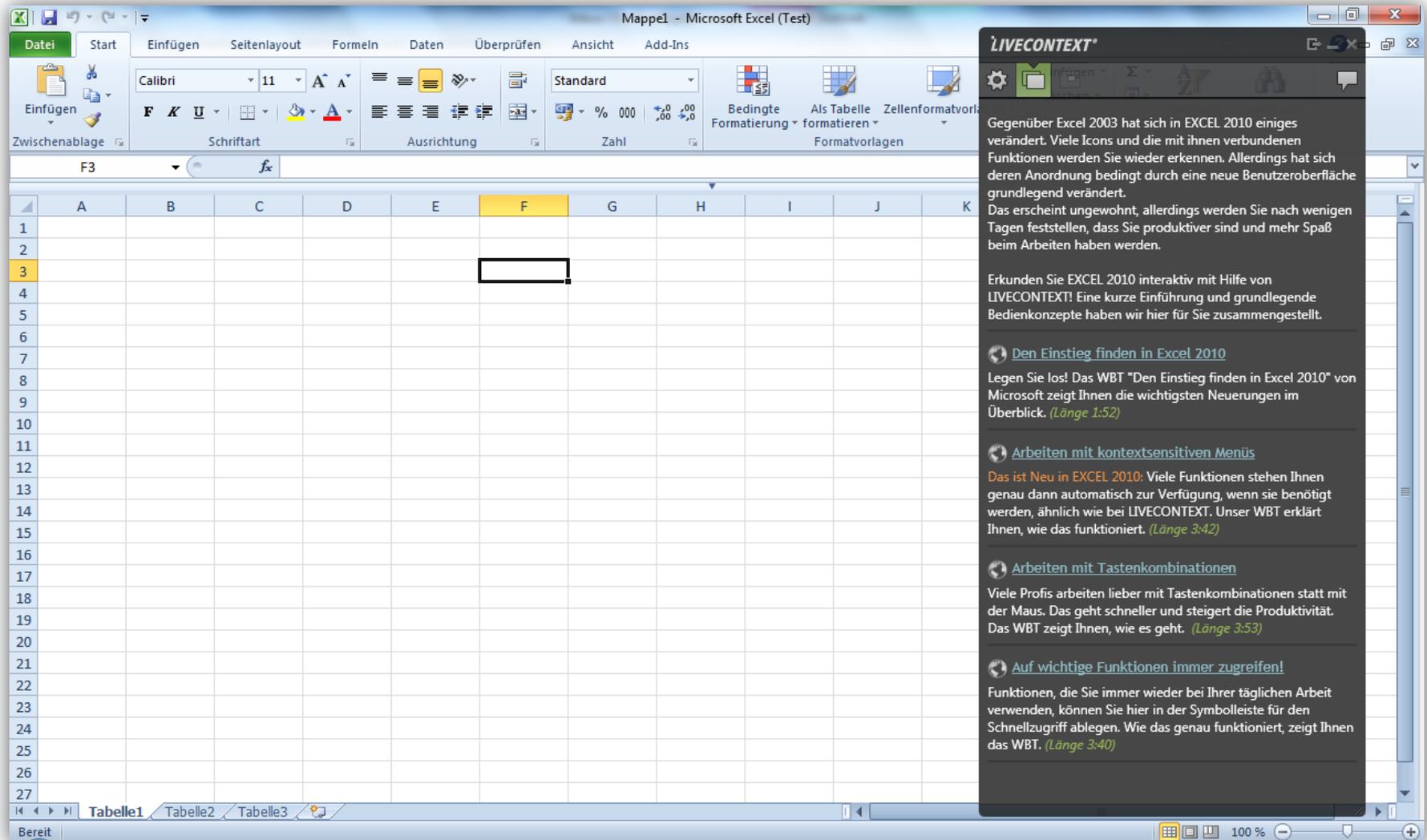


Electronic Performance Support System



Präzise Kontextinformationen ohne Medienbruch

LIVECONTEXT: Online Hilfe



The screenshot shows the Microsoft Excel 2010 interface. The ribbon is set to the 'Start' tab, showing options for font, alignment, and numbers. The spreadsheet area is mostly empty, with cell F3 selected. A 'LIVECONTEXT' help window is overlaid on the right side of the screen. The window title is 'LIVECONTEXT' and it contains the following text:

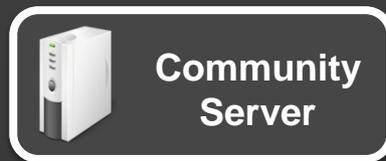
Gegenüber Excel 2003 hat sich in EXCEL 2010 einiges verändert. Viele Icons und die mit ihnen verbundenen Funktionen werden Sie wieder erkennen. Allerdings hat sich deren Anordnung bedingt durch eine neue Benutzeroberfläche grundlegend verändert. Das erscheint ungewohnt, allerdings werden Sie nach wenigen Tagen feststellen, dass Sie produktiver sind und mehr Spaß beim Arbeiten haben werden.

Erkunden Sie EXCEL 2010 interaktiv mit Hilfe von LIVECONTEXT! Eine kurze Einführung und grundlegende Bedienkonzepte haben wir hier für Sie zusammengestellt.

- [Den Einstieg finden in Excel 2010](#)
Legen Sie los! Das WBT "Den Einstieg finden in Excel 2010" von Microsoft zeigt Ihnen die wichtigsten Neuerungen im Überblick. *(Länge 1:52)*
- [Arbeiten mit kontextsensitiven Menüs](#)
Das ist Neu in EXCEL 2010: Viele Funktionen stehen Ihnen genau dann automatisch zur Verfügung, wenn sie benötigt werden, ähnlich wie bei LIVECONTEXT. Unser WBT erklärt Ihnen, wie das funktioniert. *(Länge 3:42)*
- [Arbeiten mit Tastenkombinationen](#)
Viele Profis arbeiten lieber mit Tastenkombinationen statt mit der Maus. Das geht schneller und steigert die Produktivität. Das WBT zeigt Ihnen, wie es geht. *(Länge 3:53)*
- [Auf wichtige Funktionen immer zugreifen!](#)
Funktionen, die Sie immer wieder bei Ihrer täglichen Arbeit verwenden, können Sie hier in der Symbolleiste für den Schnellzugriff ablegen. Wie das genau funktioniert, zeigt Ihnen das WBT. *(Länge 3:40)*

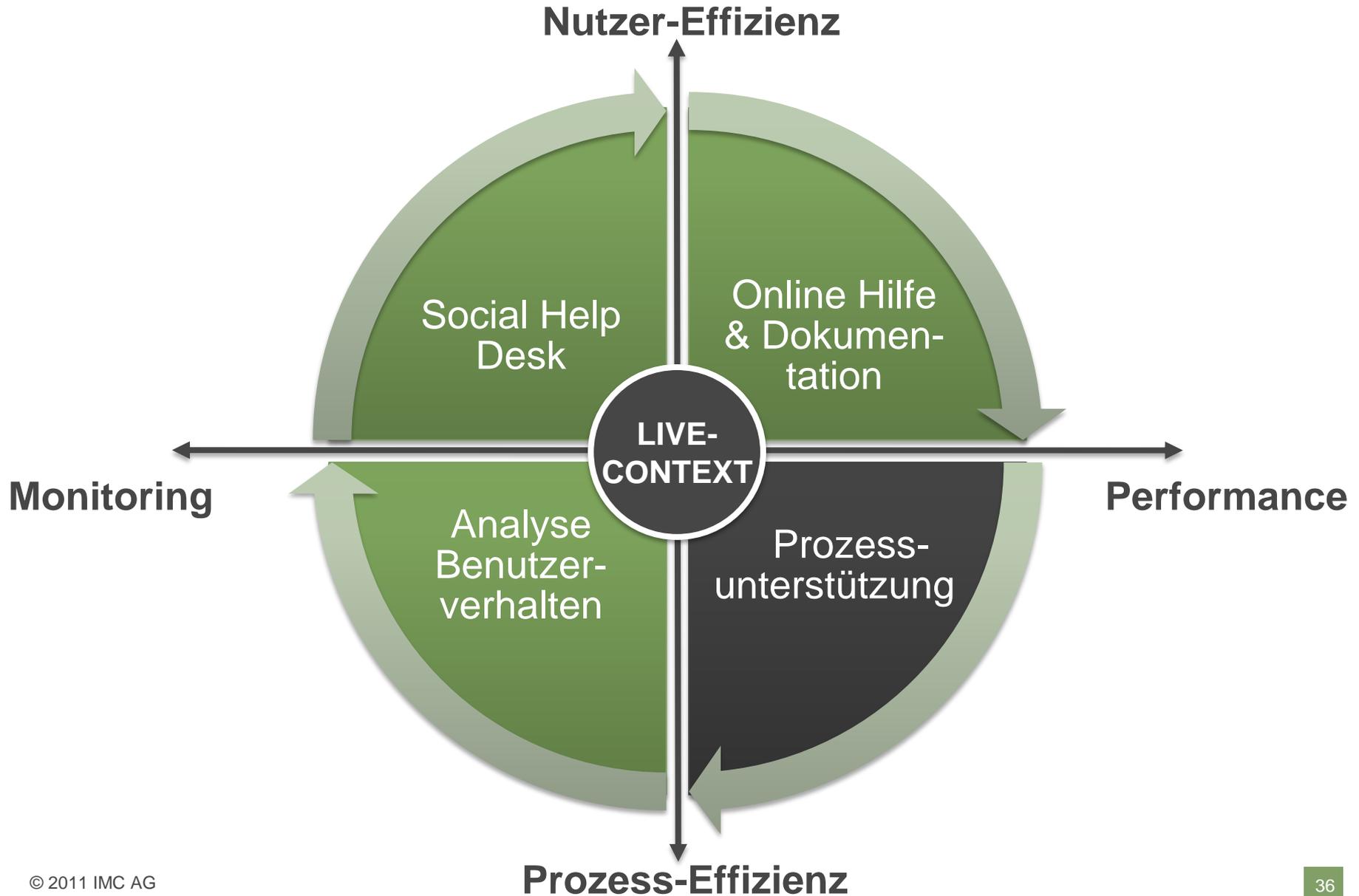
- Dokumentationsfunktion mittels LECTURNITY inside
- Ausgabeformate
 - Interaktiv:
 - Demomodus
 - Navigationsmodus
 - Tests
 - Verschiedene Formatvorlagen für Dokumentationsarten:
 - Handbuch
 - Reference Cards
 - Hand Outs

Anwendungsszenario: Online-Hilfe und Dokumentation



- Verknüpfung von Applikationsobjekten mit (vorhandenen) Informationen
 - Anlegen von zusätzlichen Hilfetexten
 - Gruppierung von Applikationsobjekten zu Lernsequenzen
 - Erstellen und Einbinden von Webcasts und Handbüchern
 - Handbuch Erstellung auf Basis von Webcasts und objektbezogenen LIVECONTEXT Informationen
-
- Benutzer und Gruppen Management
 - Kollaboratives Bearbeiten von Projekten
 - Server-basiertes Content Management
 - Feedback-Management
-
- Überwachung des Anwendungskontextes
 - Anzeige von Informationen unter Berücksichtigung des aktuellen Anwendungskontextes

LIVECONTEXT: Anwendungsszenarien



- Neu regulatorischen und rechtliche Anforderungen erfordern transparente Geschäftsprozesse und interne Kontrollsysteme.
- Das Potenzial zum Automatisieren von Geschäftsprozessen liegt in deutschen Unternehmen im Schnitt heute bei ca. 40%, wobei 50% Kosteneinsparungseffekte erzielt werden könnten.
- 85% aller automatisierten Geschäftsprozesse basieren auf Formularen.
- Valide Datenbasis als Grundvoraussetzung für Prozessautomation und Compliance.

Beispiel: Angebotserstellung

Lead
New Lead Help for this Page

Edit Lead

Lead status: Open = Required information

Lead Detail

Lead owner

First name: Mr

Last name:

Company:

Title:

Industry: -- other --

Annual revenue:

Number of employees:

Lead source: -- other --

Address Information

Address:

Postal code:

City:

Country:

Additional Information

Description:

Phone:

LIVECONTEXT

Mobile:

Current element

Current window

Optimise your business by managing lead processes more effectively

[Add a lead](#)

E-learning content (screen recording): "How to add a new lead"

[Tips and tricks](#)

Learn how to save time when adding a new lead

[Test your knowledge](#)

Quiz on successful lead management

Current application



Beispiel: Angebotserstellung

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled 'ci_example1.xls [Schreibgeschützt] [Kompatibilitätsmodus] - Microsoft Excel'. The spreadsheet is in 'Kompatibilitätsmodus' and contains a 'Competitive Analysis' table. The table has columns for 'Your Company', 'Competitor 1', and 'Competitor 2'. The rows include 'Company', 'Market Perception', 'Key Product', 'Percent of Total Sales', 'Key Personnel' (with sub-rows for President/CEO/Owner, VP Finance, VP Marketing, VP Sales, VP Product Development), and 'Financial' (with sub-rows for How Held). A 'LIVECONTEXT' help overlay is visible on the right side of the spreadsheet, listing various help topics such as 'Current element', 'Current window', 'Optimise your business by managing lead processes more effectively', 'Add a lead', 'E-learning content (screen recording): "How to add a new lead"', 'Tips and tricks', 'Learn how to save time when adding a new lead', 'Test your knowledge', 'Quiz on successful lead management', and 'Current application'.

	Your Company	Competitor 1	Competitor 2
Company	[Company]	[Company 1]	[Company 2]
Market Perception	High price/expressive	Conservative/mid price	Low price
Key Product	[Product Name]	[Product Name 1]	[Product Name 2]
Percent of Total Sales	[x]%	[x]%	[x]%
Key Personnel			
President/CEO/Owner	[Name]	[Name]	[Name]
VP Finance	[Name]	[Name]	[Name]
VP Marketing	[Name]	[Name]	[Name]
VP Sales	[Name]	[Name]	[Name]
VP Product Development	[Name]	[Name]	[Name]
Number of Employees	[x]	[x]	[x]
Financial			
How Held	[Private/Public]	[Private/Public]	[Private/Public]



Beispiel: Angebotserstellung

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled "010184641 [Kompatibilitätsmodus] - Microsoft Excel". The spreadsheet is a cost estimate form with the following content:

Header: A1: Ihr Firmenname; B1: Ihr Firmenname; C1: Kostenvoranschlag

Form Fields:

- 2: Ihr Firmenmotto
- 4: Anschrift
- 5: PLZ Ort
- 6: Telefon (503) 555-0190 Fax (503) 555-0191
- 8: Kostenvoranschlag für:
- 9: Name
- 10: Firma
- 11: Anschrift
- 12: PLZ Ort
- 13: Telefon
- 16: Anmerkungen oder besondere Anweisungen: Keine

Metadata:

- DATUM: 17.11.2010
- Kostenvoranschlag Nr.: 100
- Kunden-Nr.
- Gültig bis: 27.11.2010
- Erstellt von:

Table 1 (Rows 19-22):

VERKÄUFER/IN	AUFTRAGSNUMMER	LIEFERDATUM	VERSAND PER	FOB-PUNKT	BEDINGUNGEN
					Fällig bei Erhalt

Table 2 (Rows 23-25):

MENGE	BESCHREIBUNG	STÜCKPREIS	STEUERPFLICHTIG?	BETRAG

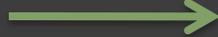
LiveContext Overlay:

- Current element
- Current window
- Optimise your business by managing lead processes more effectively
- [Add a lead](#)
- E-learning content (screen recording): "How to add a new lead"
- [Tips and tricks](#)
- Learn how to save time when adding a new lead
- [Test your knowledge](#)
- Quiz on successful lead management
- Current application

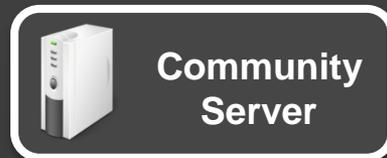


Anwendungsszenario: Prozessunterstützung

Anbindung von
Process Repositories



Context
Designer



Community
Server



Web
Services

Valisierung &
Autofill-Unterstützung
Von Formularfeldern

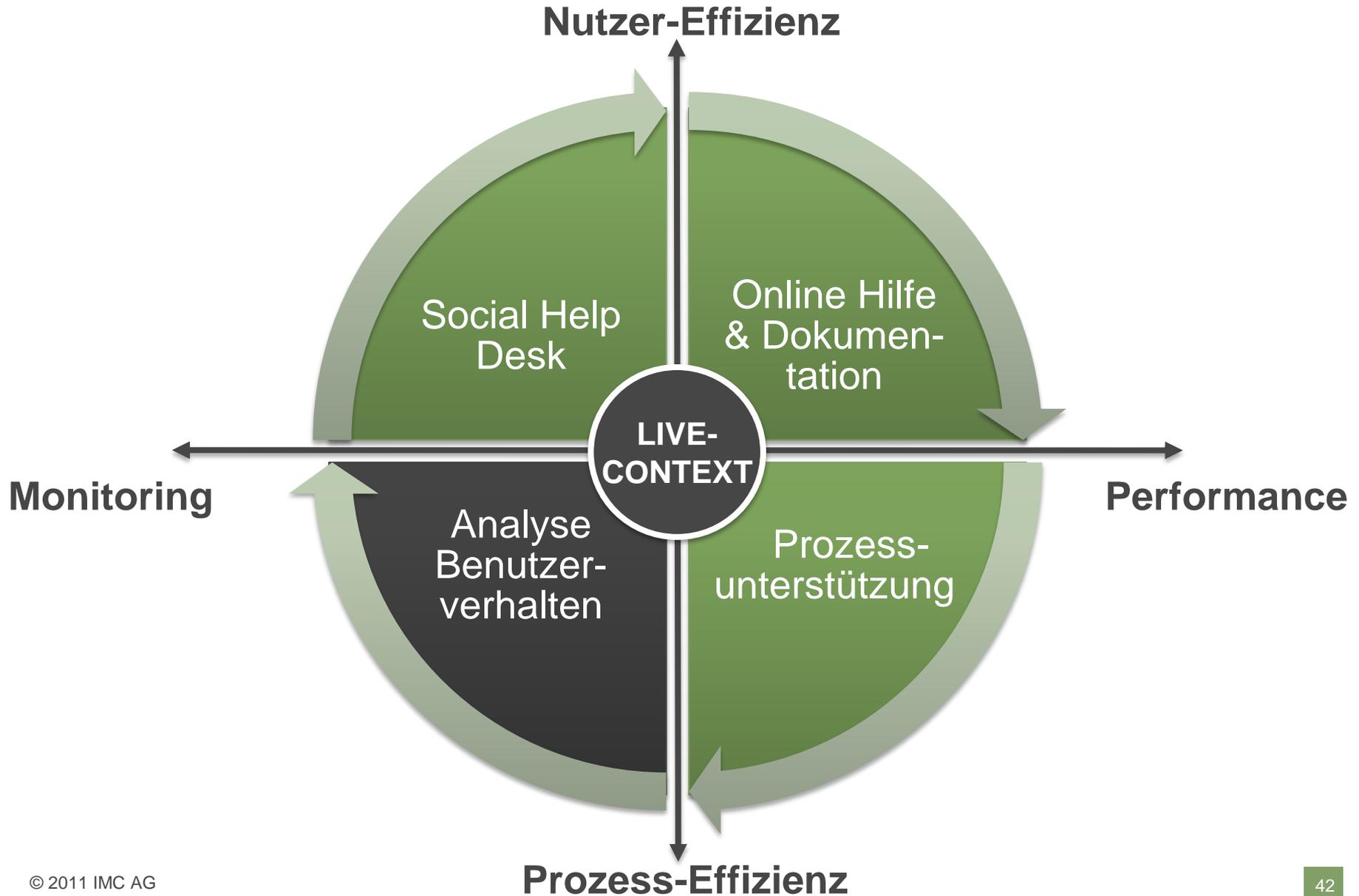


Pad

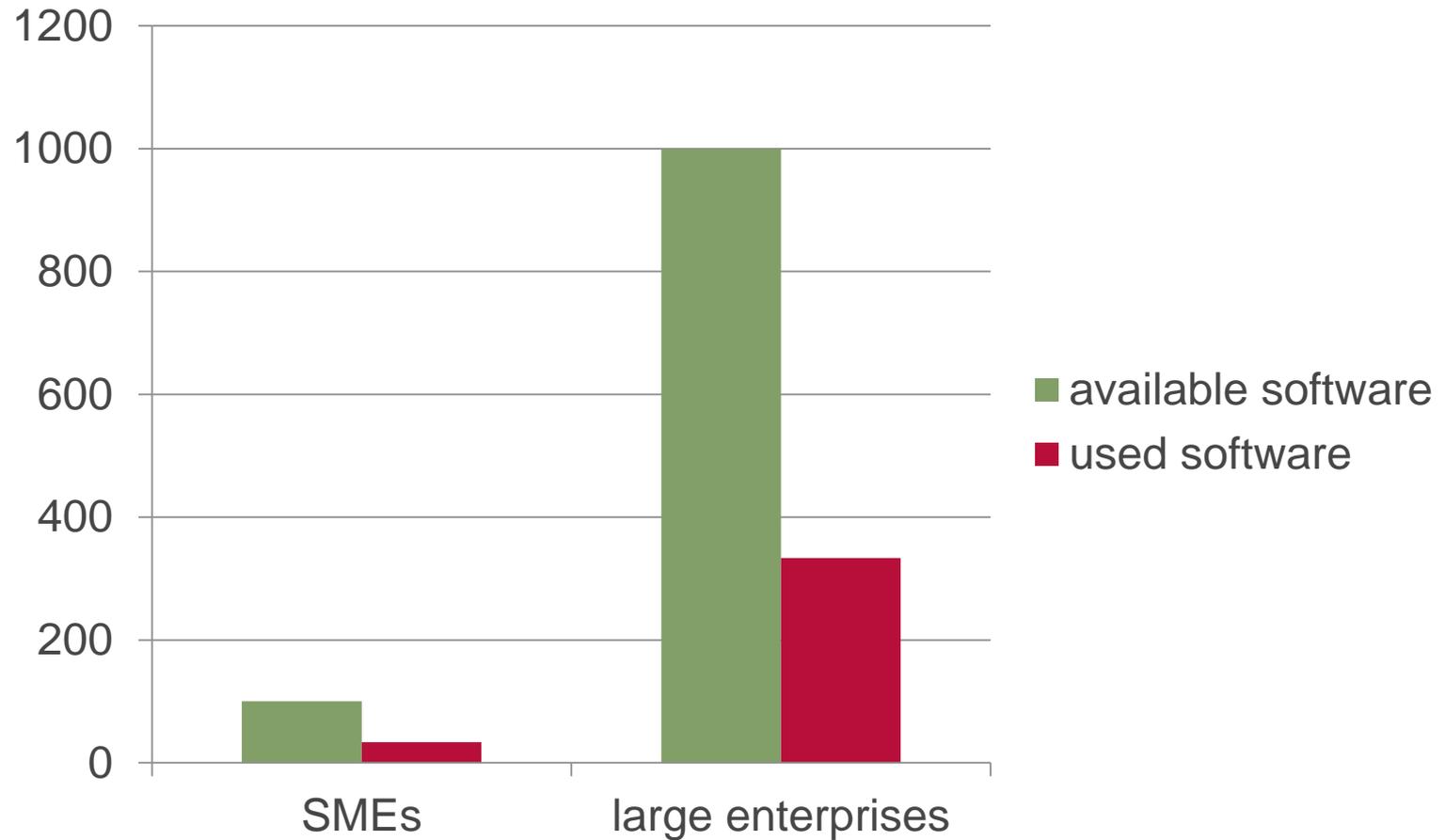


Web Services zur
Verknüpfung von
Anwendungen

LIVECONTEXT: Anwendungsszenarien



Was wird an Software überhaupt genutzt?



Source: Research TELCO Trend, Steria Mummert Consulting in cooperation with with Tele Talk (2007)

Mittels der Erkennungstechnologie von LIVECONTEXT können vielfältige Informationen über die Nutzung von Software-Anwendungen anonym gesammelt werden:

- Informationen auf Anwendungsebene
- Informationen auf Modul- bzw. Funktionsebene
- Informationen auf Transaktionsebene
- Informationen über Benutzerwege
- Informationen über Fehlermeldungen

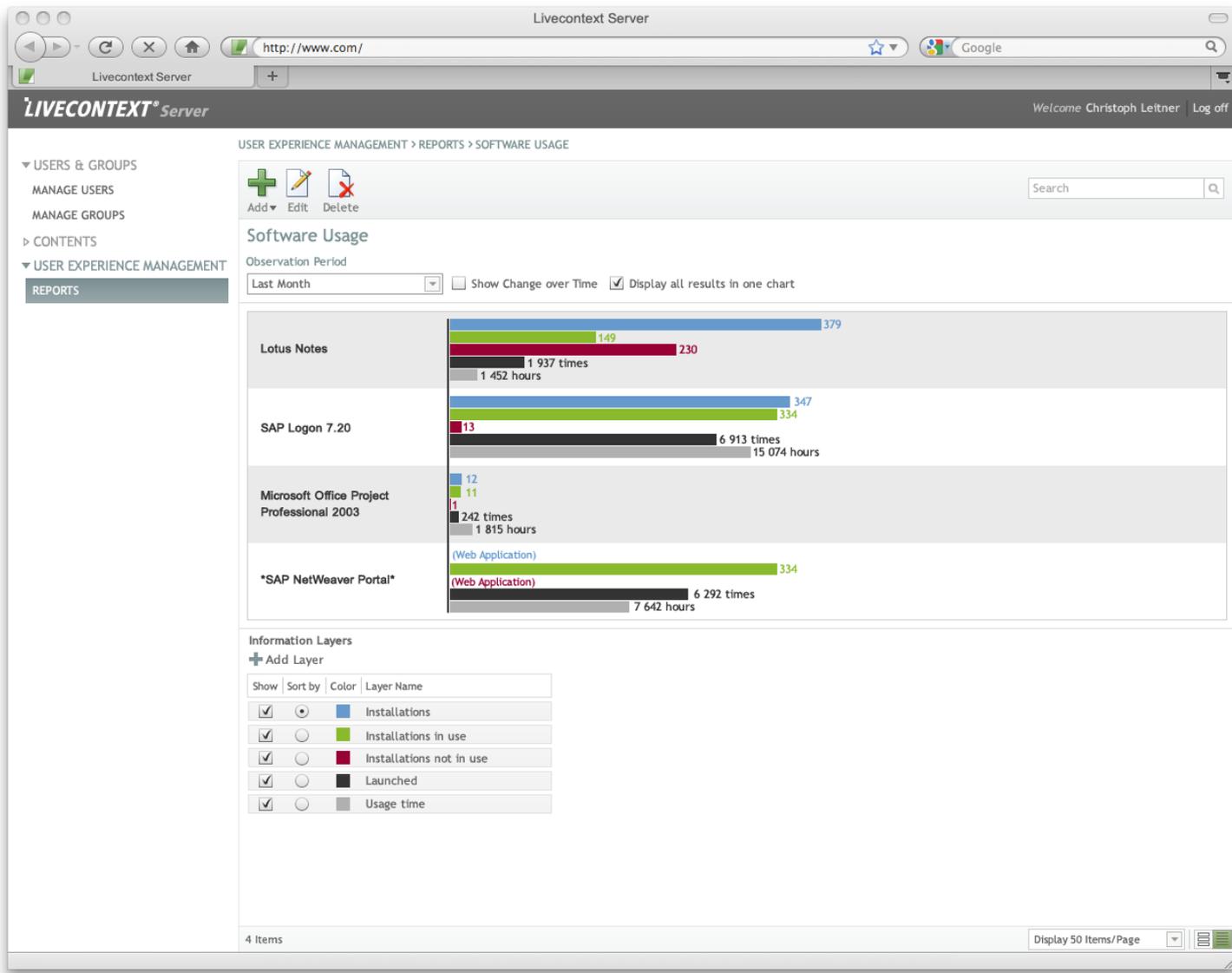
Anwendungsszenario: Analyse Benutzerverhalten

Auswertungsmöglichkeiten	Zielgruppe	Nutzen
<p>„Welche meiner Software-Anwendungen werden wann, wie oft und vom wem genutzt?“</p> <p><i>Application Landscape Trace</i></p>	<p>CIO</p>	<p>Auf Basis von KPIs können implementierte Geschäftsprozesse auf ihre Effizienz hin überprüft und ROI Berechnungen für Applikationsinvestitionen durchgeführt werden.</p>
<p>„Welche Funktionen einer Applikation werden von den Anwendern genutzt?“</p> <p><i>Application Function Trace</i></p>	<p>Trainingsabteilung</p>	<p>Es können Bereiche/Module innerhalb einer Applikation identifiziert werden, die von Anwendern nicht effizient oder gar nicht benutzt und ergänzende Support Maßnahmen definiert werden.</p>
<p>„Werden meine implementierten Geschäftsprozesse von den Anwendern wie geplant genutzt?“</p> <p><i>Business Process Trace</i></p>	<p>Linienverantwortliche</p>	<p>Auf Basis von KPIs können implementierte Geschäftsprozesse auf ihre Effizienz hin überprüft und ROI Berechnungen für Applikationsinvestitionen durchgeführt werden.</p>

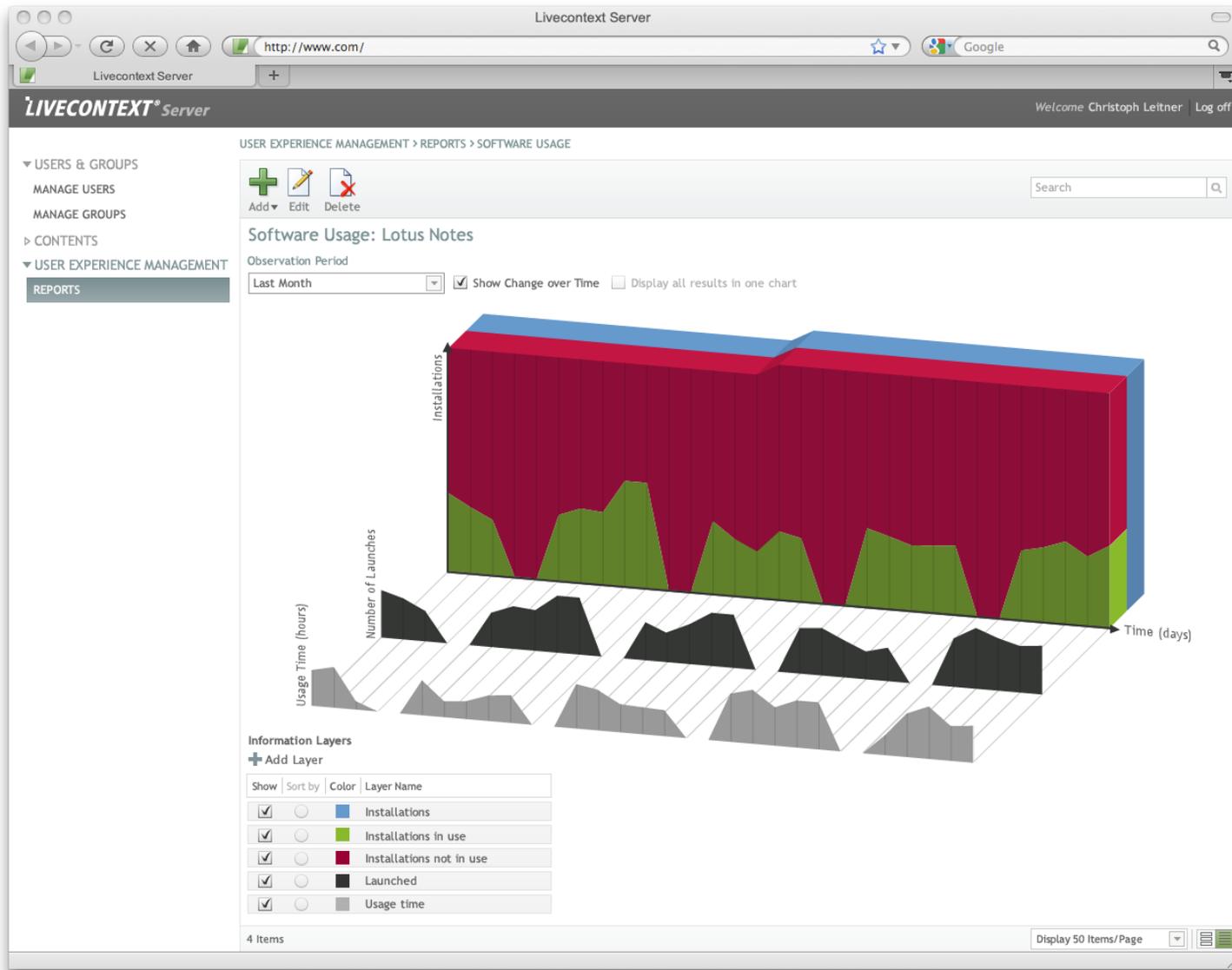
Anwendungsszenario: Analyse Benutzerverhalten

Auswertungsmöglichkeiten	Zielgruppe	Nutzen
<p>„Was genau hat der Anwender in der Anwendung gemacht?“</p> <p>User Interaction Trace</p>	Help Desk Mitarbeiter	Fehlerbeschreibungen von Endanwendern sind oft unvollständig bzw. unverständlich. Help Desk Mitarbeiter kann Benutzeraktionen nachvollziehen, bevor ein Problem aufgetreten ist.
<p>„Welche Systemfehlermeldungen werden unter welchen Bedingungen erzeugt?“</p> <p>System Run Time Trace</p>	IT Administratoren	Wiederkehrende Laufzeitprobleme können auf Basis von Benutzerinteraktionen identifiziert und Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden.

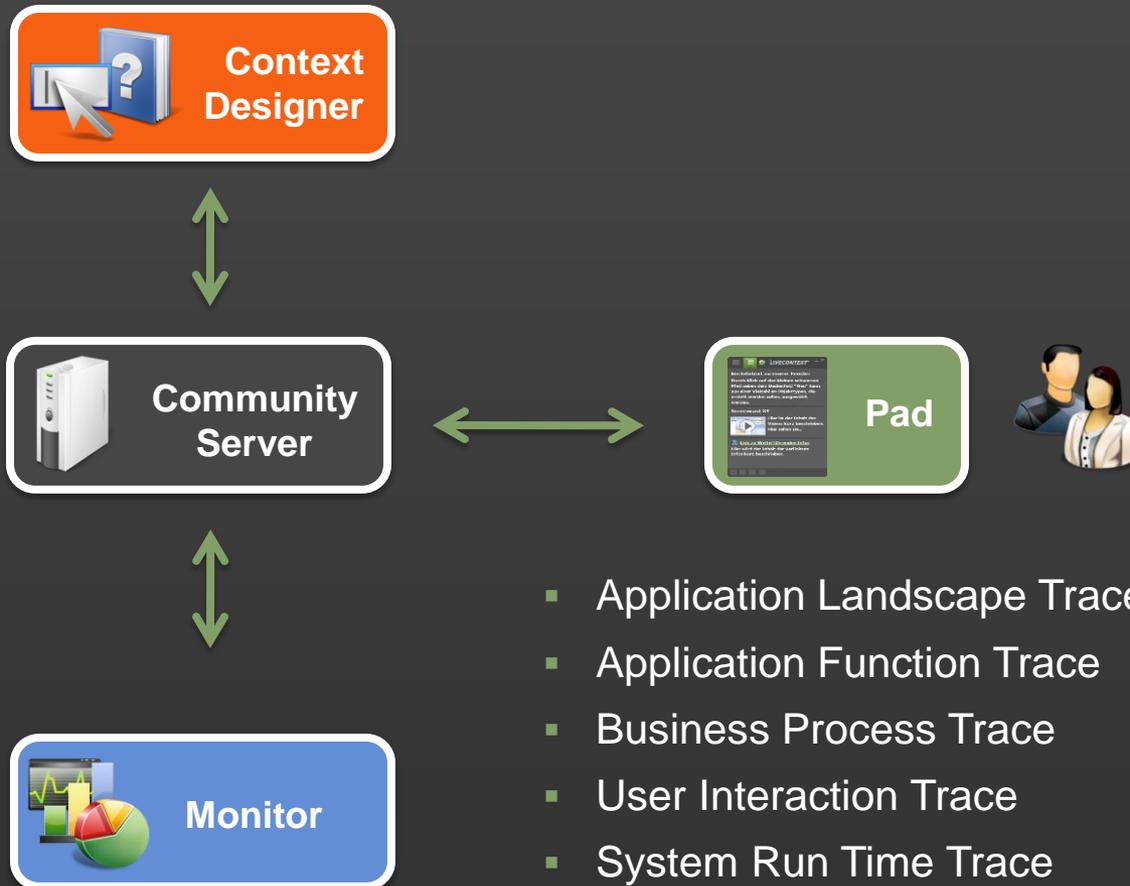
UX: Software Usage



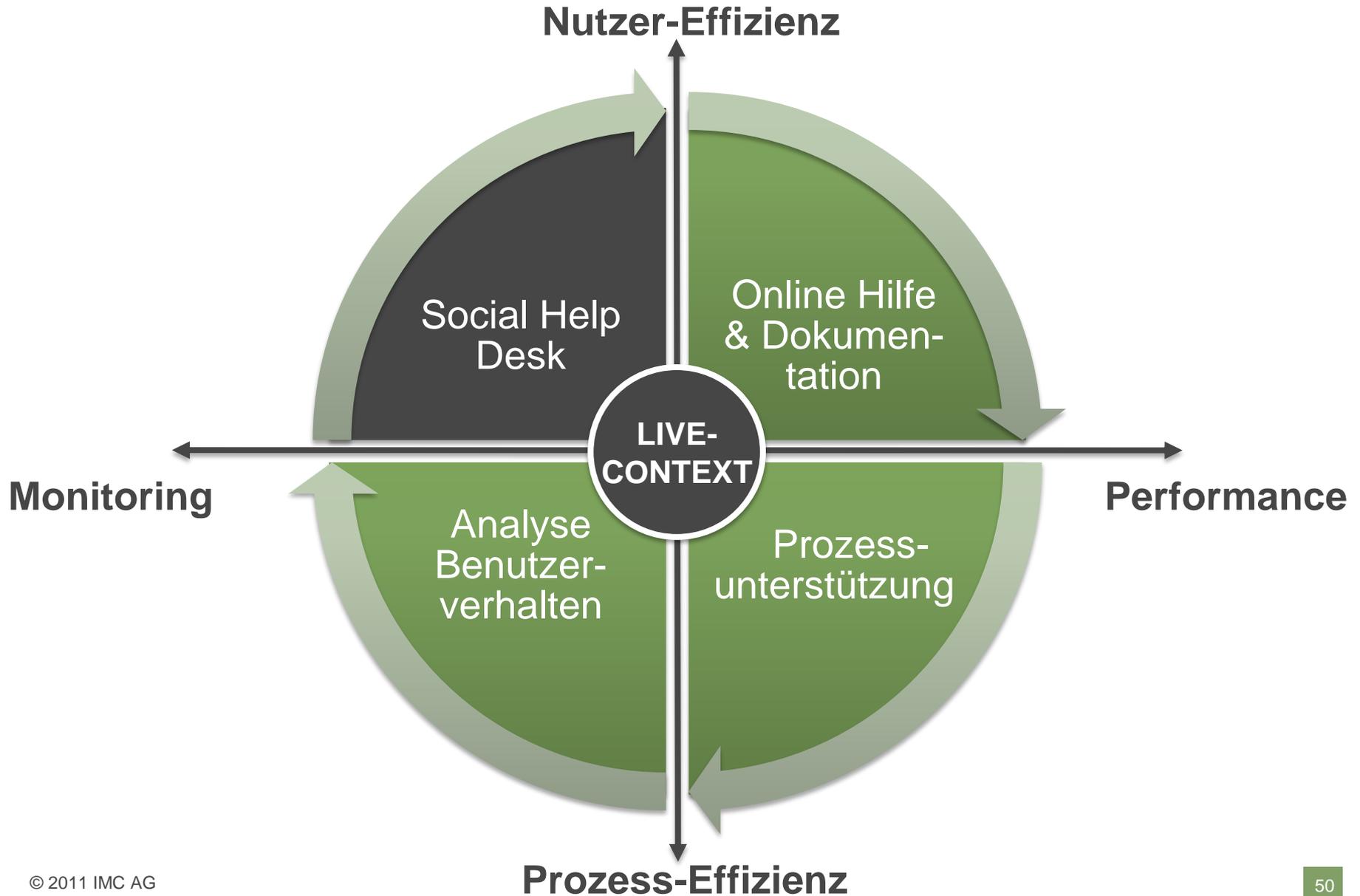
UX: Software Usage



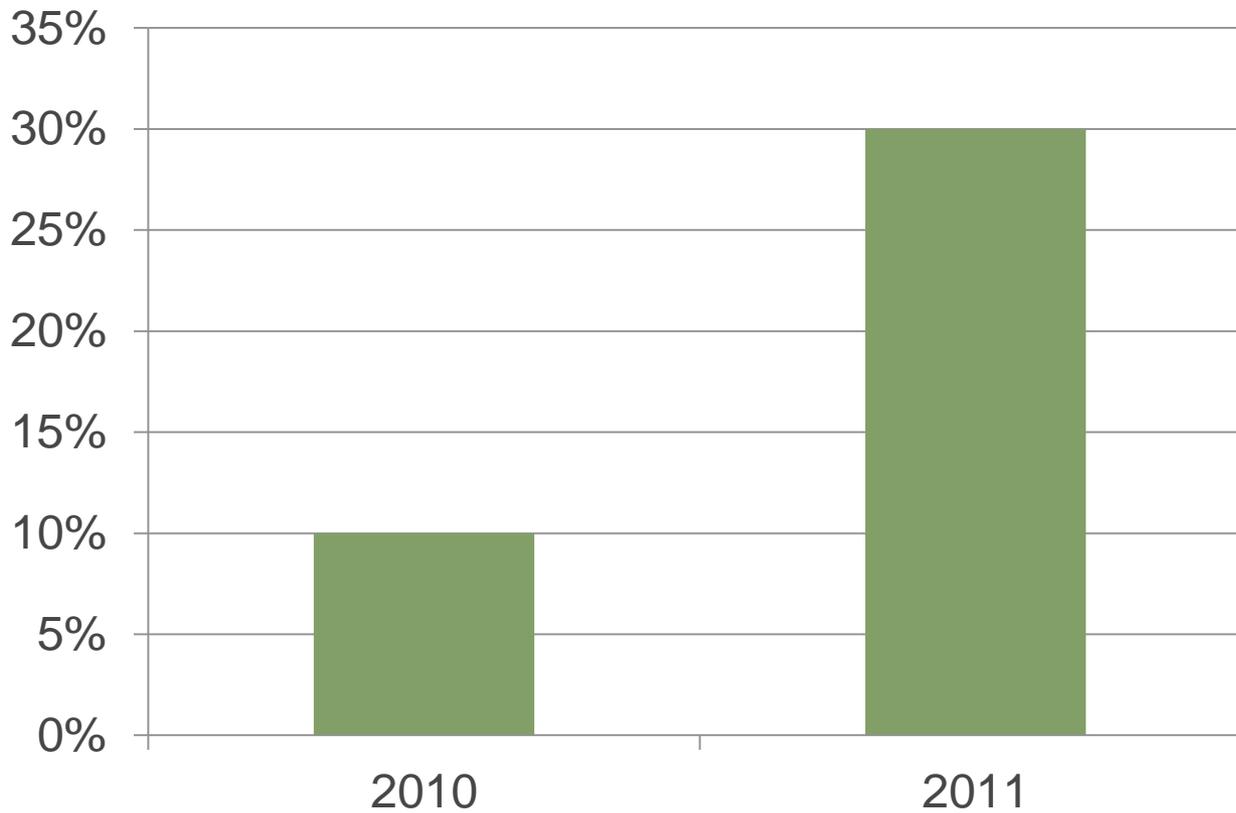
Anwendungsszenario: Analyse Benutzerverhalten



LIVECONTEXT: Anwendungsszenarien



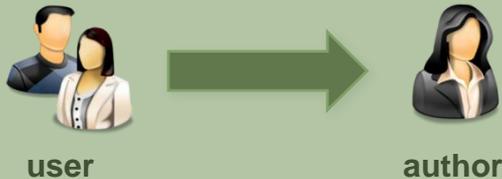
Trend: Social Media in Kundenkommunikation und Support



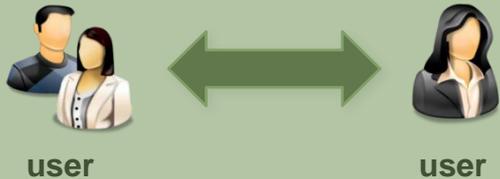
Source: IDC Consumeration of IT (2010)

Social interaction for user support:

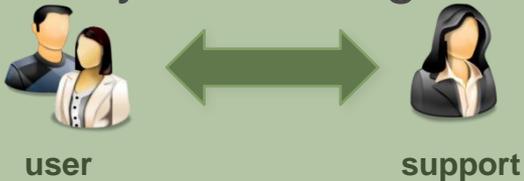
- Feedback on help content



- Comment, discuss and extend help entries via forums



- Ticket system integration allows users to address help desk



Classical Business Process is:

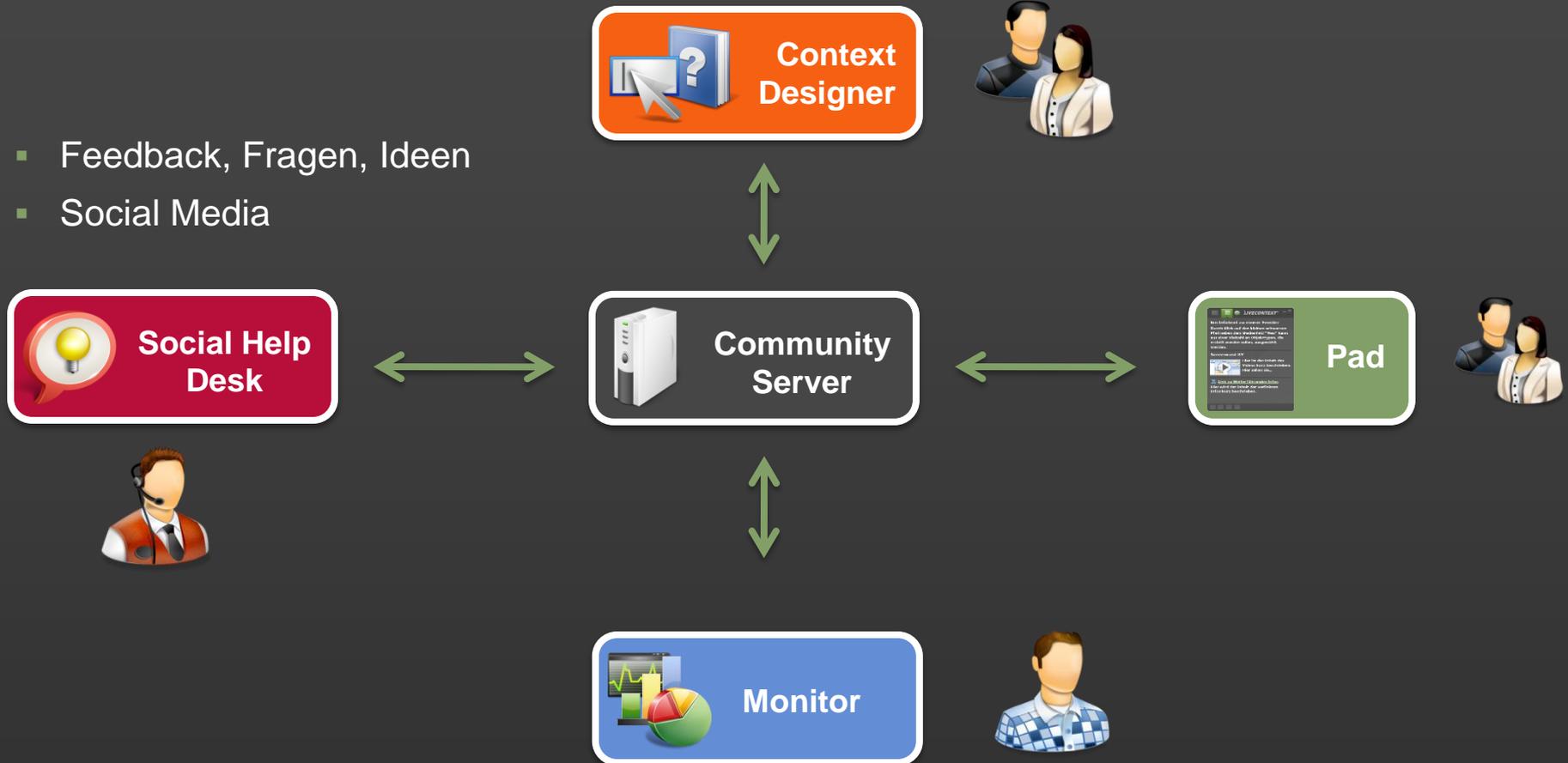
- Rooted in a decision by Board
- Designed and documented by Consultants
- Realized using ERP Software
- **Implemented** in the organisation top down

Emergent Business Process is:

- Rooted in initiative in the functional departments
- Emerged from problem solving
- Realized with whatever tools are at hand
- **Propagated** in the organisation peer-to-peer

Anwendungsszenario: Social Help Desk

- Feedback, Fragen, Ideen
- Social Media



Unterstützte Anwendungen

- Microsoft Navision
- Microsoft Office Suite
- Salesforce CRM
- SAP R/3
- Web-based Applikationen
- etc.





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Weitere Informationen finden Sie auf www.im-c.de

