

Die Nachhilfe-Profis

Beim Studienkreis Nachhilfe setzt man auf Effizienz und Kommunikation. Ohne durchgängige Vernetzung der rund 650 eigenen Schulen wäre dies nicht möglich.

Der Kunde:

Der Studienkreis – ein Unternehmen der Cornelissen Verlagsgruppe – gehört zu den führenden Nachhilfeschoolen in Deutschland. Das Unternehmen bietet qualifizierte Nachhilfe und schulbegleitenden Förderunterricht für Schüler aller Klassen und Schularten. Die Schüler erhalten eine individuelle, ganz auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Förderung in allen gängigen Fächern. An ausgewählten Standorten bietet der Studienkreis eine gezielte Förderung für Kinder mit einer Lese-Rechtschreib- oder Rechenschwäche. Mit seinen bundesweit rund 1.000 Schulen gewährleistet der Studienkreis seinen Kunden ein Angebot in Wohn-

Montag, kurz vor 14:00 Uhr: Die ersten Schüler und Schülerinnen machen sich auf den Weg zu ihrem nachmittäglichen Förderunterricht. Fast zeitgleich steigt die Last auf einer Gruppe Server im ITM Rechenzentrum in Pforzheim sprunghaft an. Innerhalb von Minuten melden sich Hunderte von Usern über VPN auf den im Kundenauftrag gehosteten Citrix und Exchange Servern an, rufen ihre Emails ab und bringen Vertragsinformationen im zentralen System auf den neusten Stand. Gegen 17:00 Uhr ebbt der Traffic plötzlich wieder ab, pünktlich zum Ende des heutigen Unterrichtstags in den Studienkreis Nachhilfeschoolen in ganz Deutschland.

Mehr als 1.000 Studienkreise und bislang rund 850.000 geförderte Schüler – die Zahlen sprechen für sich. Mit kleinen Lerngruppen und zeitgemäßen Lehrmethoden ist die Nachhilfeschool Studienkreis seit ihrer Gründung 1974 auf Erfolgskurs. Rund 650 der Studienkreise gehören zum Unternehmen selbst, circa 400 weitere werden im Rahmen eines Partnersystems von selbstständigen Unternehmern betrieben. Die Geschäfte vor Ort werden weitgehend eigenständig geführt. Die verantwortliche Studienkreisleitung verwaltet Verträge, erstellt Honorarabrechnungen für die Lehrkräfte und hält den Kontakt zu den Kunden – also den Eltern und Schülern –, aber auch zu Lehrern der öffentlichen Schule und anderen wichtigen Bezugsgruppen.

Bis 2006 war Papier das Kommunikationsmedium Nummer eins beim Studienkreis Nachhilfe. Vertragliches wurde in Papierform erledigt und einmal pro Monat in die Zentrale nach Bochum geschickt. Dort wurden die Verträge dann in die EDV eingegeben. Und auch die interne Kommunikation geschah auf traditionellem Weg: mit einer gedruckten Hauszeitung, die die Studienkreisleitungen einmal pro Monat per Post mit Informationen aus dem Unternehmen, zu aktuellen Aktionen oder zu neuen gesetzlichen Bestimmungen versorgte. Es gab keine Vernetzung, Intranet war ein Fremdwort.



Foto: Studienkreis

ortnähe. Um Eltern Orientierung auf dem Nachhilfemarkt zu geben, lässt der Studienkreis die Qualität seiner Leistungen vom TÜV Rheinland überprüfen. Weitere Informationen zur Arbeit und zum Konzept des Studienkreises gibt es unter www.studienkreis.de oder gebührenfrei über die Rufnummer 0800/111 12 12.



Foto: Studienkreis

Angesichts der rasant an Bedeutung gewinnenden internen Kommunikation, aber auch vor dem Hintergrund eines wachsenden Wunsches nach mehr Effizienz wurde das alte System 2006 auf den Prüfstand gestellt. Ergebnis: ein grundlegender Umbau der gesamten IT- und Kommunikationslandschaft des Unternehmens. Das Rückgrat: eine durchgängige, sichere Vernetzung aller Studienkreise mit dem Mutterhaus.

Effizientere Prozesse, flexible Kommunikation gewünscht

Gemeinsam mit IT-Leiter Helge Eiers, der 2005 in das Unternehmen eingetreten war, formulierte die Geschäftsleitung ein Anforderungspaket, das das Unternehmen mit allen grundlegenden Prozessen fit für die Zukunft machen sollte. Ganz oben auf der Agenda: Erreichbarkeit und interne Kommunikation. Mit Hilfe von Breitband-Internet und einer sicheren Anbindung an die Zentrale sollten alle 650 eigenen Studienkreise für die Mitarbeiter aber auch für die Kunden besser erreichbar sein. Im Zentrum der neuen Erreichbarkeit: ein zentrales Email-System und ein Intranet für den schnellen Austausch vertraulicher interner Informationen.

Auf dem Weg zu effizienten Prozessen sollten alle vertraglichen und offiziellen Schreibearbeiten optimiert werden. Statt des Ausfüllens von Papierformularen durch die Büroleiter in den Studienkreisen und der nach gelagerten, zentralen EDV-Erfassung sollte die in Bochum eingesetzte betriebswirtschaftliche Software in Zukunft auch in jedem Studienkreis zur Verfügung stehen. Verträge sollten so direkt in den Schulen eingegeben, statt postalisch in die Zentrale geschickt zu werden.

Selbstverständlich spielten auch Wirtschaftlichkeitsaspekte beim Radikalumbau eine große Rolle. Sowohl die Installation als auch die Pflege der neuen Infrastruktur sowie aller notwendigen Office- und betriebswirtschaftlichen Anwendungen sollten mit maximaler Effizienz und geringsten Folgekosten von statten gehen.

Und ein letzter Aspekt lag den Verantwortlichen beim Studienkreis sehr am Herzen: Die neue Lösung sollte mitsamt aller Geräte und Applikationen einfach zu bedienen sein. Damit sich die Mitarbeiter in den Studienkreisen voll und ganz auf ihre Schüler konzentrieren können.

Zentrale Dienste, dezentrales Arbeiten

Zentrale Dienste, dezentrales Arbeiten – so lässt sich der Lösungsansatz auf den Punkt bringen, mit dessen Umsetzung der Studienkreis ab April 2007 begann. Vorgegangen war eine intensive konzeptionelle Phase mit monatelangen, erfolgreichen Testinstallationen der ausgewählten Produkte. Das Herz der neuen IT-Landschaft: ein Rechenzentrum mit 20 Citrix Terminal-Servern beim RZ-Dienstleister ITM. Das Rückgrat: ein IPsec-basiertes VPN Netzwerk von LANCOM, das alle 650 Nachhilfeschoolen sowie die verantwortlichen Regionalleiter durchgängig mit der Zentrale in Bochum bzw. dem ausgelagerten Rechenzentrum vernetzt.

Auf den Citrix Terminal Servern laufen alle für das Unternehmen und seine Schulen relevanten Applikationen: von OpenOffice mit Textverarbeitung und Tabellenkalkulation über das neu geschaffene Intranet bis hin zur eigenen, betriebswirtschaftlichen Software des Unternehmens, mit der alle operativen Aufgaben verwaltet werden. Zusätzlich dazu wurde im Rechenzentrum ein Exchange Server installiert, der die Email-Funktionalität für alle Schulen und Mitarbeiter beim Studienkreis zentral bereitstellt. Die Schnittstelle nach außen bilden vier VPN Gateways vom Typ LANCOM 8011 VPN, die redundant im Cluster-Betrieb ausgelegt sind – der beste Garant für die Hochverfügbarkeit der wichtigen Verbindungen. Jedes der Gateways kann für sich bis zu 1.000 VPN Tunnel terminieren.

Zitat:

Für die Internet-Anbindung wird ein Standard DSL-Anschluss der Telekom genutzt, auf die Möglichkeit des ISDN-Backups wurde bewusst verzichtet. „Vor dem Rollout wurden die LANCOM Router ein Jahr lang in einer Pilotinstallation getestet und haben sich als extrem stabil erwiesen. Aus unserer Sicht war eine Backup-Möglichkeit per ISDN daher nicht nötig und aus Kostengründen auch nicht vertretbar“, erläutert IT-Leiter Helge Eiers die auf den ersten Blick ungewöhnliche Entscheidung.

**Zitat:**

„Natürlich gab es auch einige technische Stolpersteine bei dem Projekt – das lässt sich bei der Größe nicht vermeiden“, erzählt Eiers. „Umso wichtiger war es, dass wir uns voll und ganz auf die Unterstützung von LANCOM und erstklassigen Support verlassen konnten. Während der Projektierung ebenso wie später beim Rollout und im Betrieb.“

Als Gegenstellen in den Schulen und in der Zentrale dienen rund 700 VPN Router vom Typ LANCOM 1721 VPN, die in den Schulen neben dem Aufbau der VPN-Verbindung weitere, wichtige Funktionen übernehmen: sie stellen den Internet-Zugang bereit und vernetzen über den integrierten Switch die Rechner und Drucker, so dass keinerlei weitere Infrastruktur installiert werden musste.

Statt wartungsaufwändiger PCs mit teuren Arbeitsplatzlizenzen wurden in den Schulen günstige, einfach zu bedienende und wartungsarme Thin Clients installiert, über die die Studienkreisleitungen direkt auf die Applikationen im Rechenzentrum zugreifen. Auch die Email-Dienste werden direkt auf dem Exchange Server im Rechenzentrum in Anspruch genommen. In den Schulen entfallen damit Software-Wartung und Rechnerpflege vollständig. Auch die Wartung und Pflege des VPN mitsamt allen 650 Gegenstellen wird zentral gesteuert: Firmware Updates und Patches werden in Zusammenarbeit mit dem RZ-Dienstleister ITM über die VPN Tunnel aus dem Rechenzentrum verteilt.

Übrigens kommt das VPN beim Studienkreis auch mobil zum Einsatz. Ein Team von über 30 Gebietsleitern ist bundesweit unterwegs, um die Studienkreise in ihren Regionen zu betreuen. Auch sie benötigen einen sicheren und unkomplizierten Zugriff auf ihre Email-Postfächer und das Intranet. Dieser wird über den LANCOM Advanced VPN Client sichergestellt, der auf allen Laptops installiert wurde.

Highspeed-Rollout mit Hilfe von Profis

Als kritischsten Punkt beim Umbau der IT-Landschaft hatte man bei Studienkreis den Rollout ausgemacht. Schließlich galt es nicht nur, innerhalb kürzester Zeit das Rechenzentrum in Betrieb zu nehmen und die Unternehmenszentrale in Bochum anzubinden, sondern flächendeckend in der ganzen Republik mehrere Hundert Schulen mit neuer Infrastruktur auszustatten.

Gemeinsam mit dem Rechenzentrumsbetreiber wurde daher ein Partner gesucht, der das leisten konnte. „Ein Rollout dieser Größenordnung ist eine extreme Logistikleistung. Da braucht man einen Partner, der das nicht zum ersten Mal macht“, erinnert sich Helge Eiers. „Schließlich haben wir uns für IBM entschieden, die Hand in Hand mit ITM innerhalb von nur zwei Monaten den ganzen Rollout abgewickelt hat.“ Die VPN Router für die Schulen wurden einheitlich vorkonfiguriert und mussten vor Ort nur noch gemeinsam mit den Thin Clients und Druckern angeschlossen werden. Die größte Herausforderung beim Rollout traf das Unternehmen indes unerwartet: der Streik 2007 bei der Telekom, der den Zeitplan wegen mangelnder DSL-Freischaltungen oder fehlendem Support immer wieder verzögerte.

Das Ergebnis: Bessere Kommunikation bei geringeren Kosten

Die Arbeit im Studienkreis und in den Nachhilfeschoolen hat sich durch den Umbau der IT-Landschaft radikal verändert. Papier findet man heute fast nur noch im Unterricht, der gesamte interne Schriftverkehr erfolgt über Email. Immer mehr Verträge werden direkt in den Schulen in das zentrale EDV-System eingepflegt. Dadurch konnten die Erfassungsaufgaben in der Zentrale deutlich reduziert werden.

**Die Installation
auf einen Blick:**

- 4 VPN Gateway LANCOM
8011 VPN im Rechenzentrum
- ca. 700 VPN Router LANCOM
1721 VPN in den Schulen
- 20 Citrix Terminal Server im
Rechenzentrum
- 1 Exchange Server im
Rechenzentrum
- Thin Clients in allen Schulen

Auch ein Großteil der Kommunikation mit Schülern, Eltern und Lehrkräfte wurde auf Email umgestellt. Neue Medien bestimmen seither auch die interne Kommunikation. Die Hauszeitung bekam andere Aufgaben. Ein umfangreiches Intranet informiert tagesaktuell über wichtige und eilige Themen. Es liefert u.a. Tipps & Tricks für die tägliche Arbeit am PC oder stellt Formulare zur Verfügung, die per Mausklick herunter geladen werden.

Ein weiterer Vorteil ist die Stabilität. Das Unternehmen hat sich bewusst für den Einsatz hochwertiger VPN Router von LANCOM und den Cluster-Betrieb mehrerer LANCOM Gateways entschieden - trotz der zunächst höheren Investitionen. Doch das hat sich gelohnt: „Seit der Einführung hatten wir in den Schulen quasi keine Ausfälle. Und die Zentralseite steht dank des Clusters ohnehin uneingeschränkt zur Verfügung“, erklärt Eilers, um nach einer kurzen Pause noch zu ergänzen: “Mit ausschlaggebend für die Entscheidung pro LANCOM war die Politik der kostenlosen Upgrades. Damit bleibt unser Netz auch Jahre nach der Installation up-to-date. Einen besseren Investitionsschutz können wir uns nicht vorstellen.“

Auch einer Wirtschaftlichkeitsprüfung hält der eingeschlagene Weg stand. Statt Vollausrüstung der Studienkreise mit EDV und den damit einhergehenden, teuren Geräten, Lizenzen und Wartungskosten profitiert der Studienkreis gleich mehrfach von dem zentralisierten Ansatz: einerseits durch effizientere Prozesse und geringere Verwaltungskosten und andererseits durch die günstige, wartungsarme Thin Client-Infrastruktur in den Schulen. Diese sind zudem einfach zu bedienen und erfordern keine profunden Computer-Kenntnisse.

Mit Potential für die Zukunft

Um auch weiterhin zeitgemäße Lernmethoden anbieten zu können, wurde schon heute eine mögliche Erweiterung für die Nachhilfeschulen eingeplant: Die verwendeten VPN Router dienen zusätzlich als 4-Port-Switch für das Netz in den Schulen. Bislang sind maximal zwei dieser Ports belegt, so dass in einer weiteren Ausbaustufe auch Computer für den Einsatz im Unterricht ohne zusätzliche Infrastruktur angebunden und ans Internet angeschlossen werden können.

Studienkreis GmbH

ein Unternehmen der
Cornelsen Verlagsgruppe

Universitätsstraße 104
44799 Bochum

Tel. +49 (0) 2 34/97 60-01
Fax +49 (0) 2 34/97 60-200

E-Mail: info@studienkreis.de

Web: www.studienkreis.de

studienkreis
> Nachhilfe.de



Foto: Studienkreis

LANCOM, LANCOM Systems und LCOS sind eingetragene Marken. Alle anderen verwendeten Namen und Bezeichnungen können Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Eigentümer sein. Änderungen vorbehalten. Keine Gewähr für technische Ungenauigkeiten und/oder Auslassungen. 01/09