



Zwahlen, bitte

Elvadata System Engineer Markus Zwahlen arbeitet seit Juli 2007 bei Elvadata – doch den ElfenauPark betreute er bereits, als er noch für die Firma Sage unterwegs war. Wir haben ihn während eines Kundenbesuchs einen Nachmittag lang begleitet.

"Sein Know-how ist für uns unverzichtbar."

Jan Scheffmann über
Markus Zwahlen

Den Weg von Zollikofen in den ElfenauPark kennt Markus Zwahlen in- und auswendig. 25 Jahre betreut der IT-Spezialist die Institution für Leben und Wohnen im Alter, Kultur und Kulinarik im Berner Elfenauquartier. Als er den Empfang betritt, wird er von überall her persönlich mit seinem Vornamen begrüßt. Die Mitarbeitenden – und vielleicht sogar einige



Bewohnende – wissen genau, wer er ist und welche zentrale Funktion er hier innehat. Ich gehöre hier schon fast zum Inventar, witzelt der Elvadata System Engineer.

Ein Mann für alle Fälle

Markus Zwahlen geht im ElfenauPark ein und aus. Er besitzt gar einen eigenen Hausschlüssel. Manchmal bin ich ein- oder gar zweimal wöchentlich hier. Allerdings können wir mittlerweile auch vieles per Fernwartung regeln, erklärt er. Blockierte Drucker, Zugriffsprobleme, gesperrte Accounts oder

Programme: die Herausforderungen sind vielfältig. Zwahlen ist gleichzeitig als Betreuer der Server- und Clientumgebung, Software-Berater, Backup-Kontrollleur und Hardware-Kontaktperson für alle Anliegen in Sachen Drittanbieter zuständig.

"Ich gehöre hier schon fast zum Inventar"

Markus Zwahlen

Einst und jetzt

Elvadata hat im Hause ElfenauPark den gesamten digitalen Prozess der vergangenen Jahre begleitet. Wir haben noch geholfen, alle Häuser und Räume miteinander zu verbinden. Heute sind wir Koordinations- und Schnittstelle für alles, was mit Daten zu tun hat, erklärt Zwahlen. Dabei ist Elvadata mit den ständig steigenden IT-Anforderungen und der -Infrastruktur mitgewachsen. Markus ist unser Insider – sein Know-how ist für uns unverzichtbar, weiss Jan Scheffmann, Leiter

Die Elvadata Leistungsübersicht

- Betreuung der Server- und Clientumgebung im ElfenauPark
- Hardware- und Software-Lieferant (MS-Office-Umgebung)
- Kontaktperson für Anliegen und Probleme betreffend Drittanbieter (Abacus, PEP, BESA, Ascom, Kaba Schliess-System, EPS-Kassensystem usw.)
- Fernwartung
- Backupkontrolle

technischer Dienst und Ansprechpartner von Zwahlen im ElfenauPark.

Austausch, Chancen, Herausforderungen

Für das heutige Meeting hat sich auch ElfenauPark Geschäftsführerin Barbara Zuber eingeklinkt. Das Dreiergespann kommt sofort ins Gespräch und zur Sache. Das Tagesgeschäft läuft zurzeit ausgezeichnet; vielmehr stehen strategische Themen und Infrastruktur-Potenziale zur Diskussion. Nach der Neugestaltung der Netzstruktur wird das neue Datenschutzgesetz eine grosse Herausforderung – hier müssen wir gut vorbereitet sein, erklärt Jan Scheffmann. Auch die sicherheitstechnischen Lösungen wie beispielsweise das Passwort-Management sind von grosser Bedeutung.

Im Serverraum

Jetzt folgt der Gang in den Serverraum: Kabel, Lampen und leuchtende Augen. Jan Scheffmann und Markus Zwahlen sind total im Element: Die Themen gehen uns nicht so schnell aus; Verschlüsselungen, Firewall, VPN-Zugriffe... sinniert Jan Scheffmann und wendet sich wieder Markus Zwahlen zu. Gemeinsam diskutieren und bauen sie die technische Infrastruktur von morgen. Damit der ElfenauPark gewappnet ist für die künftigen Veränderungen und Herausforderungen in der grossen weiten Welt der Daten.



"Wir schätzen den aussergewöhnlichen Service."



ElfenauPark Geschäftsführerin Barbara Zuber schwört seit Jahren auf die zuverlässigen Elvadata-Lösungen.

Frau Zuber, wie hat sich die Zusammenarbeit mit Elvadata entwickelt?

Zuber: Ausgezeichnet. Sie ist zusammen mit unseren Anforderungen gewachsen und befindet sich heute auf einem sehr hohen Level.

Was zeichnet die Dienstleistungen besonders aus?

Zuber: Wir schätzen die Zuverlässigkeit, das Vertrauen und den aussergewöhnlichen Servicestandard. Der First Level Support ist perfekt eingespielt; insbesondere schätzen wir den unkomplizierten und fokussierten Umgang mit allem und allen.

Welches war die herausforderndste Situation in den vergangenen Jahren?

Zuber: Vor ein paar Jahren mussten wir einen einwöchigen Internet-Unterbruch verkraften. Der Fehler lag zwar beim Telekommunikationsunternehmen, aber Elvadata hat uns durch den gesamten Prozess begleitet – obwohl es eigentlich nicht ihre Aufgabe gewesen wäre.