



Datenrettung **IM IT EMERGENCY ROOM**

Wenn WICHTIGE UNTERNEHMENS-INFORMATIONEN einen elektronischen Kollaps erleiden, sind sie das Notfalls-Team: Die Spezialisten von ATTINGO bieten ein ganz besonderes Service – sie retten Daten. Ihre Erfolgsquote liegt bei 90%. Das wichtigste Rezept um die Chancen zu erhöhen: Keine Panik, ruhig bleiben und zum Telefon greifen. Hektisches Experimentieren macht meist alles nur noch schlimmer.

Alle Nerven waren gespannt wie bei den Rennläufern im Starthaus. Am Tag vor der Hahnenkamm-Abfahrt 2010 verweigern in einem bekannten Kitzbüheler Hotel alle Server den Dienst. Reservierungen und Abrechnungen für Speisen und Getränke sind wie von Geisterhand verschwunden. E-Mail und Website sind ebenfalls nicht mehr verfügbar, die Versuche auf Informationen von Kunden oder Lieferanten zuzugreifen, bleiben auch nach Stunden erfolglos. Ein verzweifelter IT-Betreuer zieht alle Register – ohne Resultat. Der Stillstand dauert an. Langsam wird die Situation brenzlich, dann erfolgt der Griff zum Telefon. Es klingelt bei Attingo, einem heimischen Spezialisten für Datenrettung. Dort wird ein Rettungseinsatz in Gang gesetzt, um den Kollaps abzuwenden. Die Hardware-Patienten werden umgehend abgeholt. Im Labor wird dann bald das gesamte Ausmaß des digitalen Unfalls sichtbar. Massive Schäden an einigen Festplatten sind für

den Ausnahmezustand verantwortlich. Der Task Force gelingt es die sensiblen Daten zu rekonstruieren, nicht zu retten ist lediglich altes Archivmaterial. Im Hotel kann man aufatmen und zum Alltag zurückkehren.

„Vielen Verantwortlichen in den Unternehmen wird der Wert ihrer elektronischen Daten erst bewusst, wenn etwas passiert“, sagt Attingo-Geschäftsführer Nicolas Ehrschwendner. Ihre Bedeutung hat sich in den letzten Jahren drastisch gewandelt, heute sind sie die Basis, auf die alle Geschäftsabläufe zugreifen. Ob Unternehmensdaten rasch verfügbar sind, entscheidet heute über Vorsprung im wirtschaftlichen Wettbewerb. Wenn sie das nicht sind, kann das verschiedenste Ursachen haben: defekte Festplatten, ausgefallene Server, versehentlich gelöscht oder formatiertes Material, Probleme bei überaus komplexen Raid-Systemen oder Flash-Speichern. Aber auch Brände, Wasserschäden oder Sabotage und natürlich nicht zu vergessen

menschliche Fehler verkörpern direkte Wege zu einem Desaster, das ordentlich ins Geld gehen kann.

Egal ob verschwundene Bestellungen, verschollene Kundenkontakte oder vernichtete Details zum Launch neuer Produkte: ernsthafte Datenprobleme können den Betrieb lahmlegen und sogar die wirtschaftliche Zukunft gefährden. „Im schlimmsten Fall kann das bis zum Ruin führen, wenn nicht rasch gehandelt wird“, weiß Ehrschwendner.

Erfolgschance über 90%

Rasch zu handeln gehört für die Rettungsspezialisten von Attingo zum Service. In Wien werden die elektronischen Patienten nach ein bis zwei Stunden abgeholt, österreichweit kann es um ein paar Stunden länger dauern. Bei ganz dringenden Fällen ist allerdings auch eine sofortige Direktabholung möglich. Im Labor erfolgt die Diagnose, parallel läuft bereits die Erstbehandlung – damit keine wertvolle Zeit verloren geht. Nach dem Befund können dann die tatsächlichen Ursachen für den Schaden sowie der Aufwand für die Wiederherstellung sehr exakt eingeschätzt werden. An den Kosten scheitert eine solche Notoperation kaum. Führt sich ein Unternehmen die wirtschaftlichen Folgen eines längerfristigen Ausfalls der IT vor Augen, ist es stets sehr rasch klar, dass sich die Rettungsaktion vielfach rechnet. Aber auch aus technischen Gründen müssen die Attingo-Spezialisten nur äußerst selten einen Fall aufgeben. Nicolas Ehrschwendner beziffert die Erfolgschancen erfahrungsgemäß mit über 90%.

Nach zwei bis drei Tagen wird der Patient, in der Regel wieder völlig hergestellt, entlassen. In besonders heiklen Notsituationen wird High Priority Service geboten – das Team arbeitet dann rund um die Uhr, auch am Wochenende – bis zur Entwarnung.

Wer jetzt allerdings an Zwei-Klassen-Versorgung denkt, irrt: Die Datenrettungs-Services nutzen keineswegs nur Konzerne. Die Kunden kommen aus dem öffentlichen Bereich, aus der Forschung und aus dem Gesundheitswesen ebenso wie aus dem Mittelstand. Vor allem bei Raid-Systemen, die heute vielerorts

gerne zur Massenspeicherung genutzt werden, wächst eine besondere Risikogruppe heran. Von 2009 auf 2010 hat sich bei Attingo die Zahl der Raid-Notfalleinsätze verdreifacht. Defekte Systeme bestanden dabei im Schnitt aus acht, bei fast einem Drittel der Fälle sogar aus mehr als zehn Festplatten.

An der Hardware scheitern die Rettungseinsätze garantiert nicht. Eigene Lager mit mehreren 10.000 Ersatzteilen stellen sicher, dass nahezu jede baugleiche Festplatte verfügbar ist. „Wir kaufen eigentlich alles, was am Markt ist“, berichtet Ehrschwendner. „Ich kann ja die Kunden nicht vertrösten, bis wir das entsprechende Modell besorgt haben. Dafür hätte niemand Verständnis.“

Nerven bewahren trotz Druck

Für einen Risikofaktor existiert hingegen kein Hardware-Backup: für Panik. Wenn der Daten-Supergau droht, beginnen die handelnden Personen in den IT-Abteilungen häufig hektisch zu experimentieren und zu tricksen. Auch die Ratschläge aus einem Support-Call-Center, wo ein Mitarbeiter am anderen Ende der Leitung meist Standardsätze aus einem Manual zu bieten hat, sind häufig keine echte Hilfe in der Not.

Gleichzeitig steigt der Druck aus der Chefetage empfindlich an: „Warum funktioniert das nicht, wir haben jede Menge Geld in die Technik investiert und jetzt diese Probleme.“

Blackouts und Panikreaktionen sind nur die logische Folge. Und genau das macht meist alles nur noch viel schlimmer und erschwert die Rettung, warnt der Attingo-Geschäftsführer. „Am besten ist es wirklich, gar nichts anzufassen und möglichst rasch unsere Hotline anzurufen. So steigen die Chancen auf ein positives Ende beträchtlich.“

Für IT-Unternehmen, die sich um das Security-Management oder das Daten-Hosting ihrer Kunden kümmern, bietet Attingo übrigens spezielle Partner-Programme und damit vor allem Systemhäusern und Integratoren die Möglichkeit, ihre Angebotspalette so zu erweitern und ihre Kundenbetreuung zu verstärken. □

VON CHRISTIAN PRENGER



Vielen Verantwortlichen in den Unternehmen wird der Wert ihrer elektronischen Daten erst bewusst, wenn etwas passiert. Im schlimmsten Fall kann das bis zum Ruin führen, wenn nicht rasch gehandelt wird.

Nicolas Ehrschwendner,
Geschäftsführer Attingo