

## **Doppelter Rettungseinsatz**

### ***Konica Minolta greift zur Wiederherstellung verlorener Daten auf die Kompetenz von Kroll Ontrack zurück***

Die Konica Minolta Gruppe mit ihren Geschäftsbereichen Business Technologies, Medical & Graphic, Opto und Sensing zählt zu den international führenden Unternehmen – mit weltweit über 30.000 hochqualifizierten Mitarbeitern. Als global operierendes High-Tech-Unternehmen ist Konica Minolta auf eine zuverlässige IT-Infrastruktur angewiesen. Dies gilt insbesondere auch für mobile Endgeräte, vor allem Notebooks, die überwiegend in Vertrieb und Service zum Einsatz kommen. Denn Kopierer und Drucker werden vor Ort gewartet oder repariert. Wenn Mitarbeiter während eines Kundenbesuches nicht mehr auf die relevanten Daten zugreifen können, ist dies nicht nur ärgerlich, sondern kann auch das Image gefährden. Ständige Datenverfügbarkeit ist die Voraussetzung für guten Service. Da sich Ausfälle nie komplett ausschließen lassen, ist nahezu jedes Unternehmen vom Risiko des Datenverlustes betroffen. Das liegt heute im nahezu vollständig digitalisierten Geschäftsalltag auf der Hand. Tritt der Ernstfall ein, ist richtiges Handeln angesagt. Doch Datenverlust erscheint nur im ersten Augenblick als unlösbares Problem. Spezialisierte Datenrettungsunternehmen sollten in solchen Fällen unter allen Umständen kontaktiert werden, um Totalverlust zu vermeiden. Wer schnell reagiert, kann teure Ausfallzeiten vermeiden und bald wieder auf den aktuellen Datenbestand zugreifen.

### **Ein Unglück kommt selten allein**

In der zentralen Service-Abteilung für Drucker von Konica Minolta in Langenhagen bei Hannover kam es innerhalb kurzer Zeit auf zwei Notebook-Festplatten mit einmal 80 und einmal 40 GB Speicherkapazität zu Datenverlust. Beim ersten Fall handelte es sich um ein thermisches Problem. Es kam zu einer Überhitzung des Notebooks, danach war kein Zugriff auf die Daten mehr möglich. Anders war die Konstellation bei einem Mitarbeiter, der versehentlich Daten auf seinem Notebook löschte.

Es folgte eine Bestandsaufnahme des Problems durch die unternehmensinterne IT-Abteilung. Die Daten galt es möglichst schnell und vollständig wieder herzustellen, wozu aber – wenn überhaupt möglich – eine arbeitsaufwändige, tagelange Neuerfassung erforderlich gewesen wäre. Ohne die Informationen waren Kundenanfragen nicht mehr zu bedienen und Reparaturen nicht mehr durchzuführen. Um schnell wieder auf den aktuellen Datenbestand zugreifen zu können, fiel die Entscheidung, eine professionelle Datenrettungsfirma einzuschalten. Hierbei hat sich Konica Minolta an Kroll Ontrack gewandt. Der Marktführer in der Datenrettung und Computer Forensik, mit deutschem Hauptsitz in Böblingen, nahm sich sofort des Problems an.

### **Fachkundige Wiederherstellung im Datenrettungslabor**

Nach der Beratung am Telefon war klar, dass die Notebooks aufgrund des Schadens im Datenrettungslabor von Kroll Ontrack bearbeitet werden mussten. Für logische Fehler der Datenstruktur besteht auch die Möglichkeit der Online-Datenrettung über eine Internetverbindung, doch bei schwerwiegenden Problemen bleibt nur der Weg ins Labor. Dort konnten die Experten 99 bzw. 100 Prozent der Daten wiederherstellen. Beim überhitzten Notebook wurde der Schreib-Lesekopf der Festplatte mit technischen Kniffen wieder funktionstüchtig gemacht. Im zweiten Fall, der Datenlöschung, machten sich die Spezialisten die Tatsache zunutze, dass Daten

beim einfachen Löschen stets erhalten bleiben. Die strukturellen Fehler konnten mit eigens entwickelten Softwaretools repariert werden und die Daten standen wieder komplett zur Verfügung.

Sollen Daten endgültig gelöscht werden, reicht ein Formatieren nicht aus. Hierbei wird lediglich das Inhaltsverzeichnis gelöscht, die Daten bleiben aber physikalisch auf dem Datenträger erhalten. Restlos löschen lassen sich Daten nur durch eine physikalische Zerstörung der Festplatte mittels Shredder oder durch Entmagnetisierungsgeräte wie einen Degausser. Eine andere Methode ist Datenlöschung mittels professioneller Software, die Daten mehrfach nach internationalen Löschestandards überschreibt. Derartige Lösungen, die Kroll Ontrack ebenfalls anbietet, werden von Unternehmen genutzt, um ausgediente Datenträger unlesbar zu machen. Im Falle der Datenrettung der Notebookfestplatte des Vertriebsmitarbeiters gelang es im umgekehrten Fall alle Daten wiederherzustellen.

Nach der erfolgreichen Bearbeitung der Speichermedien wurden die wiederhergestellten Daten auf separaten Datenträgern an Konica Minolta zurückgesandt. Karsten Kriese, FrontEnd IT-Specialist bei Konica Minolta, zeigt sich zufrieden mit dem Ablauf der Datenrettungsaktion: „Wir wurden im Vorfeld über die technischen Möglichkeiten detailliert aufgeklärt und auch während des Datenrettungsprozesses stets über den aktuellen Stand der Dinge informiert. Alles hat reibungslos funktioniert.“

### **Auch Notebookdaten zählen**

Die beiden Datenverlustfälle zeigen auf unterschiedliche Weise die enorme Wichtigkeit einer konsequenten Datensicherung. Sowohl die Daten des überhitzten Notebooks als auch die vermeintlich gelöschten wären im Backup-File abrufbar gewesen. Da eigenhändige Rettungsversuche zum endgültigen Datenverlust führen können, war es absolut richtig, einen professionellen Dienstleister einzuschalten. Dank der technischen Möglichkeiten und Expertise der Datenretter konnte in beiden Fällen schnell wieder auf den aktuellen Datenbestand zugegriffen und so größerer Schaden abgewendet werden.

**Autor: Edmund Hilt, Managing Director der Kroll Ontrack GmbH Böblingen**