

Wenn wertvolle Daten den Bach runter gehen

Die auf Wasserwirtschaftstechnik spezialisierte Firma MAW hat dank professioneller Datenrettungsmaßnahmen wertvolle Datenbestände wiederbekommen

Die MAW GmbH & Co. KG mit Sitz im hessischen Dillenburg ist ein konzernunabhängiges, mittelständisches Unternehmen, das auf dem Gebiet der Wasserversorgung und der Abwasserbeseitigung tätig ist. Das Unternehmen bietet Beratung, Planung, Lieferung, Montage und Service für wasserwirtschaftliche Anlagen. MAW steht für „Maschinen und Anlagen für die Wasserwirtschaft“. Die Bereitstellung maschineller und elektrotechnischer Ausrüstung für Brunnen, Druckerhöhungs- und Druckminderungsstationen gehört ebenso zum Leistungsportfolio wie der Bau von Abwasserpumpstationen und Regenbecken-Reinigungsanlagen. Darüberhinaus steht den Kunden Servicepersonal für Wartung und Störungsbeseitigung zur Verfügung. Die MAW bedient hauptsächlich kommunale und industrielle Auftraggeber.

Wie jedes moderne Dienstleistungs- und Industrieunternehmen ist die MAW auf eine funktionierende IT-Infrastruktur angewiesen. Mit den täglichen kleineren IT-Pannen wie beispielsweise Netzwerkproblemen kommen das Fachpersonal oder externe Dienstleister meist gut zurecht, doch wie sieht es aus, wenn es ein größeres Problem gibt – wie etwa einen umfangreichen Datenverlust? Dass dies nicht nur ein unrealistisches, selten eintreffendes Negativszenario ist, sondern tatsächlich jederzeit passieren kann, musste die MAW vor einigen Monaten erfahren.

Datenverlust auf der Server-Festplatte

Infolge eines technischen Problems hatten fünf Anwender der MAW im internen Firmennetzwerk plötzlich keinen Zugriff mehr auf den Server. Ein erster Anruf beim zuständigen Hardware-Lieferanten brachte Ernüchterung: Trotz erweiterter Garantie und Zusicherung eines 24-Stunden Vor-Ort-Kundendienstes war in dieser Sache keinerlei Unterstützung durch den PC-Experten gegeben. Das ursprüngliche Hardware-Problem war die eine Sache, doch da ein Unglück selten allein kommt, war gleichzeitig das Backup fehlerhaft. Dies ist ein häufig auftretender Fall eines Datenverlustes. Das vermeintlich gewissenhaft und oft automatisch durchgeführte Backup erweist sich im Ernstfall aus den verschiedensten Gründen als nicht verwendbar, weil Daten korrupt abgespeichert wurden oder der Datenträger selbst beschädigt ist. Die Diagnose lautete somit eindeutig Datenverlust. Betroffen war der gesamte Schriftverkehr der davor liegenden sechs Monate, also Briefe, Angebote, Auftragsbestätigungen, Bestellungen, Ausgangsrechnungen und Formatvorlagen. Ebenso fehlten zahlreiche Excel-Tabellen mit Kalkulationen, hydraulischen Berechnungen, betriebswirtschaftlichen Daten sowie Zeichnungen von Anlagen und Einzeldarstellungen für die Fertigung. Damit fehlte ein Großteil der Informationen, die für den täglichen Betrieb unerlässlich sind.

„Die manuelle Wiederherstellung dieser Daten wäre nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand – und auch nur partiell – möglich gewesen“, erklärt MAW-Geschäftsführer Herbert

Ebertz. Da es sich größtenteils um geschäftsrelevante Daten handelte, die kurzfristig benötigt wurden, war eine schnelle Problemlösung gefragt. Die Entscheidung, auf ein professionelles Datenrettungsunternehmen zurückzugreifen, sollte sich als richtig erweisen. Aufgrund der guten Erfahrungen eines anderen Unternehmens fiel die Wahl nach entsprechender Empfehlung auf Kroll Ontrack. Nach einer ersten Schilderung des Problems stellte sich heraus, dass die defekte Festplatte am besten sofort in das Datenrettungslabor von Kroll Ontrack in Böblingen geschickt werden sollte.

Daten werden wieder sichtbar gemacht

Der Ausbau des defekten Datenträgers erfolgte in Eigenleistung, die Festplatte wurde, sicher verpackt, per Kurier auf den Weg gebracht. Im Labor von Kroll Ontrack begutachteten Experten den Schaden und machten sich mit geeigneten Methoden ans Werk, um die Daten auszulesen. Bei typischen Hardwaredefekten wie diesem sind die Daten in der Regel noch vorhanden, können aber nicht wie gewohnt gelesen werden. Die Datenrettungstechniker bearbeiten ein solches Medium im Reinraum, je nach Art und Umfang werden eigens entwickelte Werkzeuge und Technologien eingesetzt, um letztendlich doch an die Daten zu kommen. Selbst bei äußerlich deutlich sichtbaren, groben Beschädigungen besteht eine hohe Chance, dass erfahrene Fachkräfte einen großen Teil der Daten retten können. Bei der Öffnung der Festplatte müssen die Datenrettungsingenieure penibel darauf achten, dass sich keine Staubpartikel oder Kondenswasser auf der Oberfläche der Platten ablagern. Ziel bei der Bearbeitung ist ein erneutes Auslesen zu ermöglichen, um die Daten wieder erkennbar zu machen. Im Falle der fehlerhaften Server-Festplatte der MAW war eine vollständige Rekonstruktion möglich.

Die wiederhergestellten Daten wurden bei Kroll Ontrack auf einen separaten, intakten Datenträger gespeichert, der zur MAW verschickt wurde. Dort angekommen, wurden die Daten aufgespielt und der Datenzugriff auf die Server-Festplatte wieder eingerichtet. Die Wiederinbetriebnahme erfolgte etwa drei bis vier Stunden nach Erhalt der Datenträger. Vom Datenverlust bis zum erneuten Einsatz vergingen nur wenige Tage.

Konsequenz: Investition in zuverlässigere Datensicherung

Herbert Ebertz zeigt sich zufrieden mit dem Kundenservice bei Kroll Ontrack, angefangen von den Vorinformationen zu möglichen Rettungsmaßnahmen über die Aufklärung zum Stand der Wiederherstellung bis hin zum Rückversand. Sein Resümee: „Die Möglichkeiten der Datenrettung sind gut und hilfreich, besser ist jedoch Vorbeugung. Wir haben in jedem Fall die richtige Entscheidung getroffen und waren natürlich froh, als wir unsere vermissten Daten wieder erhalten haben.“

Die Firma MAW hat aus dem Vorfall Konsequenzen gezogen und sich für die Anschaffung eines Servers mit zwei Festplatten sowie zwei externen Festplatten zur Datensicherung entschieden.