

# «Hay que hacerlo rápido y a la primera»

Nicholas Green, responsable de Desarrollo de Kroll Ontrack

La recuperación de datos informáticos que se creían perdidos es una actividad en auge, no porque haya más desastres, sino porque el volumen de datos se ha disparado y aumenta exponencialmente.

Por Javier Renovel

**W** I gigante de la consultoría para la dirección y gestión del riesgo Kroll, que recientemente ha integrado en su división de Servicios Tecnológicos a Ontrack, posee herramientas de resolución de problemas y gestión de archivos. Por ello, nos pusimos en contacto con Nicholas Green (Londres, 1974), que lleva tres años en Kroll y ha sido elegido para el desarrollo del negocio en España. Es licenciado en filología francesa y posee un MBA. Su excelente español, aunque ha sido «autoaprendido», da mucho de sí. «*La gente sabe que tarde o temprano puede sufrir una pérdida de datos informáticos, pero que le gustaría poder recuperar, aunque no sabe cómo.*»

**¿Nos podrías poner en antecedentes sobre vuestra compañía informática?**

Ontrack fue fundada hace 18 años en EEUU. En 1987 nos vino un cliente desesperado, un constructor de coches, a ver qué se podía hacer con unos diseños que había perdido. Desde entonces hemos hecho más de 150.000 recuperaciones. Nuestro primer producto, Disk Manager, ha tenido más de 120 millones de usuarios, de hecho viene preinstalado en la mayoría de los discos duros. En 1996 salimos a Bolsa, lo cual nos viene obligando a seguir invirtiendo y creciendo, y España es un mercado evolucionado y desarrollado muy interesante para nosotros y en el que estamos dispuestos a seguir manteniendo la reputación de la marca Ontrack. Desde hace un año hemos decidido abrir una oficina para expandir el negocio. En 2002 Ontrack es comprada

por Kroll, multinacional de consultoría sobre riesgos, y ahora estamos integrados en su cuarta división como Grupo de Servicios Tecnológicos. En Europa facturamos ocho millones de euros en recuperación de datos, lo que supone el 22% de la cifra de negocio global.

**Todos hemos asistido a la «evaporación» de algún valioso archivo delante mismo de nuestras narices. Pero cuando en la empresa ocurre con datos vitales... ¿qué consejo darías?**

¿Qué es la pérdida? Pues cuando el disco duro no funciona, o más concretamente cuando no tienes acceso a tus datos. Lo lógico entonces es intentar recuperarlos cuanto antes. Según un estudio de The Guardian Online de 2002, si en los diez días posteriores a un desastre informático no accedes a los datos, nunca más



vuelves a recuperarlos. De hecho, el 4% de las empresas que han pasado por esta situación han acabado en la bancarrota. Hay que poner énfasis en la rapidez.

Las causas atribuibles más comunes proporción, son: 44% a fallos del hardware; 32% a errores humanos; 14% a fallos

## → [ Hábitos a desterrar ]

Kroll Ontrack descubrió que el origen de muchas situaciones desastrosas tienen que ver con:

- No guardar el trabajo antes de cerrar las aplicaciones.
- Apagar el ordenador sin dejarle apagarse completamente antes de salir corriendo para el fin de semana
- Fallos en el arranque de los sistemas después del fin de semana y ausencia de empleados para solucionar los problemas

que puedan haber surgido.

- Poco cuidado con *e-mails* inesperados, dando a los virus una oportunidad de entrar en el sistema de la compañía, haciendo la información más vulnerable durante las vacaciones.
- Dejar el ordenador encendido para que otro compañero chequee sus *e-mails* durante el verano, lo que provoca que el exceso de calor bloquee el ordenador.

[www.ontrack.es](http://www.ontrack.es)

software; 7% a virus informáticos; 3% a desastres naturales. Por suerte, el 56% de los problemas lógicos en teoría se podrían resolver con un software a distancia.

### Vosotros habéis patentado tecnología específica para la recuperación remota, ¿qué modelos tenéis?

El servicio RDR (*Remote Data Recovery*) permite la recuperación a distancia, con lo que se ahorra mucho tiempo al evitar mandar los componentes a una «cámara limpia». Si con el software EasyRecovery no fuera posible, lo más normal es llevarse las piezas a un laboratorio propio, aunque se puede enviar *in situ* a un técnico, aunque sólo sea para garantizar una mayor confidencialidad.

Como ejemplo, un cliente de Japón con un volumen de 3 terabytes de información, en vez de empaquetarlos y mandárnoslos, optó por conectarse con nosotros vía módem y en diez minutos se lo arreglamos. Hay tres tipos de servicio: el estándar, en el que si no hay que manipular estructuras se puede arreglar en unas pocas horas; el *express*, en el que si la unidad RAID tiene estructuras dañadas pero que no se han tocado se puede arreglar en un día; y el de emergencia, en el que se trabaja día y noche incluso en festivo.

### ¿Qué expectativas de éxito garantizáis?

En el 80% de los casos o incluso algo más se pueden recuperar los datos. No importa la antigüedad del equipo. El 12% de las empresas no tiene plan de emergencia ni *back-ups*. Hay que controlar dos variables críticas: el tiempo y que sólo es posible un intento. El método más tradicional era llevar los discos al laboratorio y en la cámara limpia en atmósfera controlada intentar su recuperación. Lo más normal es que los cabezales del disco duro choquen contra los ejes y rallen la parte sensible; entonces hay que forzar la lectura y sacar una imagen especular en la cámara limpia. Aquí no nos interesan los ficheros o directorios, sino los datos brutos. Luego en el laboratorio ya se podrán convertir los datos brutos en datos legibles. El RDR remoto tiene el mismo precio que el laboratorio, entre 1.150 y 2.000 euros. De hecho, es más fácil recuperar todo que hacer una selección particular. Y en cuanto a disponibilidad, gracias a nuestros nueve laboratorios repartidos por todo el mundo podemos trabajar las 24 horas al día.

### Hay más compañías dedicadas a lo mismo... ¿Por qué elegiros a vosotros?

¿Por qué nosotros? En cualquier mer-

## → [ La caraja de los lunes ]

Los lunes son los peores días de la semana para la pérdida de datos durante la temporada de vacaciones, según Kroll Ontrack. Los especialistas en recuperación de datos han comprobado un aumento de entre un 15 y un 20% en las llamadas los lunes para recuperar información perdida con respecto a los dos últimos meses. «El análisis de nuestra base de datos de los clientes muestra que la mayoría de las dificultades técnicas ocurren el primer día de la semana. Se cree que esto es una consecuencia de las pri-

mas del viernes para terminar antes y salir temprano por la tarde, así como de la falta de concentración de los empleados los lunes por la mañana, que se ha intensificado con la ola de calor del verano o los imprevistos cortes de suministro eléctrico», explicaba Nicholas Green. «Volver de vacaciones para encontrar el caos en el ordenador también conlleva que los empleados intenten reparar los errores por su cuenta, pero debido al pánico por recuperar la información borrada, resulta que de hecho se pierde más información».

cado hay muchas empresas que ofrecen aparentemente los mismos servicios. Es muy fácil crear una página web y en mi taller con un destornillador y una bata blanca y el EasyRecovery hacerlo. Pero sólo hay una oportunidad para recuperar los datos, te lo juegas todo a una carta a doble o nada. Nosotros tenemos cámaras limpias con miles de piezas para arrancar cualquier soporte o acceder a los datos de casi cualquier sistema operativo.

Lo que nos diferencia de la competencia son dos aspectos principalmente: uno, que damos un diagnóstico previo con el que garantizamos qué ficheros se pueden recuperar en un listado con sus directorios, y dos, el precio exacto según la complejidad o el tiempo de obra invertido, con lo que el cliente sabe desde un primer momento a qué atenerse e incluso elegir qué archivos le merece la pena recuperar.

Además, nosotros siempre damos un diagnóstico por escrito, que aunque no es gratuito, supone también cierto compromiso. Normalmente lo tenemos listo en 30 minutos, y su precio es de 95 euros, aunque para nuestros socios hay acuerdos particulares.

### ¿Recuerdas algún caso complicado en particular?

Aún no ha habido el caso de que no hayamos podido recuperar uno y que hayan tenido que llevárselo a otra empresa, más bien al contrario. Incluso nos han llegado casos con daños que ostensiblemente parecían maliciosos.

Pero a menudo es posible recuperarlos bien vía software o bien vía módem (detrás de la línea telefónica hay mucha tecnología). Nuestro programa EasyRecovery se maneja en plan autoservicio para problemas lógicos sencillos (que, por otra parte, son los más frecuentes),

como la recuperación de correos del Outlook, aunque también vale para el diagnóstico de discos, la recuperación de datos, la reconstrucción de archivos corruptos. Cuesta 89 euros la licencia más barata, aunque también existen versiones de evaluación totalmente gratis descargables desde nuestra web y si le gusta actualizarse al verdadero.

Contamos con que es una cosa factible, que existe. Y la proximidad. Es una analogía similar a la del coche: ¿dónde lo llevas a arreglar, al taller de la esquina o al concesionario de la marca? Aquí pasa lo mismo: surge el problema, quieres una solución, que no sea ni cara ni lejana ni compleja, y te suena una marca.

### ¿Atacáis el mercado de forma directa o a través de acuerdos con terceros?

Tenemos una estrategia comercial de acercamiento a *partners* para desarrollar nuevos negocios a través de socios. Para ello hemos desplegado tres frentes: grandes empresas, como IBM o Dell, para integrarnos en su servicio de *helpdesk*; distribuidores de asociaciones y colectivos, con descuentos y un servicio acelerado; y empresas de mantenimiento, que dan soporte a otras empresas y nosotros damos respaldo a ellas con tarifas preferenciales o comisiones. Es una relación Win2Win, lo único que pedimos es que cuenten con una cartera de clientes establecidos. Nosotros les ofrecemos una motivación para dar más servicios, con una relación simple y *lite* sin grandes contratos ni exclusividades. Queremos crear una red de socios para ofrecer un servicio de primera calidad y a la vez dinámico, que se pueda concretar más adelante según parámetros como diferenciación, servicio acelerado, nueva fuente de negocio y satisfacción del cliente. PYMES