

Nicholas Green, *Partner Manager* de Ontrack Iberia

“El error humano es clave en la pérdida de datos de las empresas”

Cuando hemos sufrido pérdidas o daños en nuestras informaciones más valiosas es cuando nos damos cuenta de la importancia que tienen los sistemas de recuperación de datos. Nicholas Green, Partner Manager de Ontrack Iberia, nos cuenta este mes en qué radican sus soluciones.

Ontrack Iberia es un proveedor de recuperación de datos y ofrece servicios de pruebas electrónicas. Puede recuperar datos perdidos o corrompidos de cualquier sistema operativo o dispositivo de almacenamiento a través de su servicio técnico en el laboratorio o de forma remota. Además, ayuda tanto a particulares como a empresas, así como a la administración a recuperar información electrónica de forma rápida y con unos precios realmente ajustados.

Ontrack Iberia es una división de Kroll Ontrack, empresa subsidiaria del grupo, participada al 100% y que opera como “Grupo de Servicios Tecnológicos” de Kroll Inc. Este es uno de los cuatro negocios dedicados a ofrecer soluciones prácticas e integrales a organizaciones a nivel mundial con el fin de protegerse frente al riesgo.

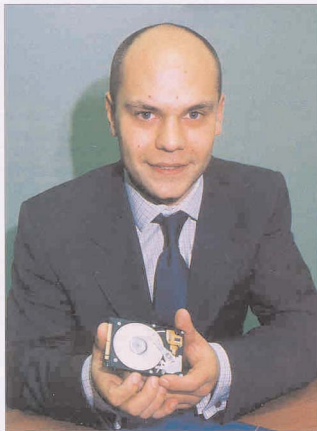
En la siguiente entrevista con Nicholas Green tratamos de desvelar el misterio de contar con una protección de nuestros datos perfectamente segura y sin riesgos.

PC PRO: ¿Qué es Kroll Ontrack?

NICHOLAS GREEN: Kroll Ontrack es una gran empresa alemana de *consulting* que ayuda a las empresas, enfrentándose a riesgos o decisiones importantes que tengan que tomar. Kroll compró Ontrack hace casi seis meses por nuestra tecnología y posibilidad de investigación. Vamos a hacer más recuperación de datos que nunca porque asegura una inversión fija y continuada. Nuestra inversión en la cifra de negocios se eleva a un 18%. En total hemos invertido unos 12 millones de euros este año para la recuperación de datos.

PP: ¿Cuál es, a grandes rasgos, la historia de la compañía?

N.G.: La empresa nace en 1985. Entonces nos dimos cuenta de la necesidad de tener un software que permitiera la instalación



de discos duros en otros sistemas. Se estaban haciendo discos duros cada vez más grandes y los ordenadores que había por aquí entonces no podían soportarlos. Hasta el momento el Disk Manager se convierte en nuestro producto más vendible.

Ontrack hizo la primera recuperación documentada de la industria. Un cliente nuestro se acercó a nosotros cuando tuvo un problema muy grave: había perdido datos y estaba a punto de cerrar definitivamente las puertas. Confío en nosotros porque sabían que conocíamos cómo se almacenaban los datos en los discos y cómo se manejaban internamente. Intentaron recuperar la información perdida y lo hicieron. Desde entonces (hace diecisiete años) hemos efectuado más de 125.000 recuperaciones de datos por todo el mundo.

Además, desde hace seis años estamos cotizando en el Nasdaq. Estamos dedicándonos a crecer, a invertir en nuevos territorios, a expandirnos y desarrollar nuestro negocio y nuestra tecnología.

PP: ¿Cómo trabaja Ontrack a nivel mundial?

N.G.: Tenemos oficinas en muchos lugares de todo el mundo. Estamos en Madrid, entre otros sitios, además de en Milán, en Polonia... Ahora estamos desarrollándonos en Europa.

PP: ¿Con vistas a expandirse a algún otro país a corto plazo?

N.G.: A corto plazo hacia el este. Yo trabajo en Londres y allí está centralizada la oficina. Pero estamos decididos a expandirnos y darnos a conocer en España y Portugal, en Alemania, Italia y otras ciudades de Europa... América del Sur también es interesante para nosotros.

PP: ¿Qué es la recuperación de datos?

N.G.: Esto se explica solo. Es algo bastante útil porque es el uso de nuestras propias herramientas que hemos desarrollado

a lo largo de estos diecisiete años. Los utilizamos para sacar los datos directamente del soporte afectado. Si por ejemplo una empresa grande deja pasar dos minutos desde el último *backup* y hay una pérdida de los datos, tenemos que trabajar rápidamente. Porque dos minutos son muchas transmisiones y muchos posibles euros perdidos.

Por eso un servicio de este tipo es tan importante.

PP: ¿Cuáles son las principales causas de pérdidas de datos?

N.G.: Los desastres naturales ocupan un pequeño porcentaje, no mucho. Los virus, sorprendentemente, tampoco ocupan tanto. Aunque últimamente hemos visto virus más potentes. Fallos de software o fallos inesperados del sistema es otra de las causas, que empieza a ser más o menos común. El error humano sí que es un factor clave, por lo que estaremos siempre aquí. Y también los fallos de hardware (por ejemplo, si en un disco duro dos cabezas chocan contra los platos y crean un anillo del que parece imposible recuperar los datos, porque la cmulsión ha sido arañada, o si algún día caer su portátil...).

PP: ¿Cuáles son las soluciones que ofrece Kroll Ontrack?

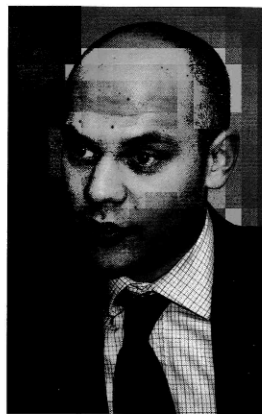
N.G.: Entre el software que ofrecemos se incluye la nueva versión 6 del Easy Recovery Professional. Incluye tres productos: Data Recovery (recuperación de datos), FileRepair (que reconstruye archivos dañados de Outlook, Access, Excel, PowerPoint, Word y utilidades Zip) y la suite.

En software tenemos servicios a distancia. Somos los únicos que contamos con este servicio. Se trata de una solución patentada. También tenemos servicios internos (es decir, la recuperación de datos a un nivel tradicional, en un laboratorio de cámara limpia), y servicios *in situ*. Estos son servicios que se requieren por razones de seguridad nacional o por políticas de empresa. Si los soportes no pueden salir de las instalaciones, nosotros ofrecemos este servicio. Se trata de una solución muy especializada para casos muy concretos y exclusivos, porque se trata de mandar nuestros técnicos a determinados lugares.

Ofrecemos el uso de la versión de evaluación para que el cliente pueda descargarse una versión gratuita sin comprometerse a comprarla. Luego se realiza un listado de ficheros que les interesa recuperar y ya adquirir la versión completa.

PP: ¿En qué consiste el servicio Remote Data Recovery?

N.G.: Este es nuestro servicio patentado. Es un servicio completo de diagnóstico y recuperación de datos a distancia. Hay empresas que pretenden utilizar un software de acceso remoto, como Easy Recovery, para recuperar algunos archivos. Con este método, el cliente está seguro de recuperar tantos archivos como si estuviese en un laboratorio; no tiene que enviar el disco a ninguna parte, y normalmente se hace en un solo día.



“Desde nuestros inicios hemos efectuado más de 125.000 recuperaciones efectivas de datos”

de herramientas y hacemos un diagnóstico virtual, generamos un listado de ficheros y esto se envía a otro ordenador. Y luego, si el cliente lo desea y nos lo comunica, procedemos a hacer la recuperación.

PP: ¿La rapidez es la característica más solicitada a la hora de poder confiar en un servicio de recuperación de datos?

N.G.: Sí, claro. Si tienes datos valiosos en un disco, hay personas a las que no les gusta enviarlo a ningún sitio. Por eso este método pasa por alto este problema. Claro que si es un problema físico, el disco tiene que ir obligatoriamente al laboratorio de cámara limpia.

PP: Frente a otros competidores en España que tienen infraestructura aquí en nuestro país, ¿cómo actúa Ontrack?

N.G.: De momento no tenemos laboratorio en España. Tenemos una oficina de representación, a través de la cual podemos recibir discos, ir a recoger discos... Es decir, realizar los servicios básicos. Pero de momento hemos decidido centralizar todos los recursos en Londres. Porque nosotros hacemos muchas recuperaciones de datos de clientes que se encuentran en Francia, por ejemplo. Y allí sí que tenemos oficinas y capacidades técnicas. Pero aquí contamos con 18/20 técnicos, que hablan multitud de idiomas, que están continuamente intercambiando ideas y nuevas técnicas. Y a nosotros nos resulta más económico tenerlo en un mismo sitio. Así, ese ahorro lo trasparamos a los clientes.