

Niederländisches Gerichtssystem entscheidet zugunsten von Echtzeitdaten

Zentrale Herausforderungen

Ohne Echtzeiteinblick in Daten und -Performance-Metriken sah sich die niederländische Justiz nicht in der Lage, die notwendigen Anforderungen bezüglich Support, Information und Performance-Metriken zu erfüllen.

Wichtige Ergebnisse

Dank größerer operativer Transparenz und Live-Analysen kann das niederländische Gerichtssystem jetzt mit nützlichen Erkenntnissen, verbesserter Verfügbarkeit und kürzeren Reaktionszeiten bei kritischen Events aufwarten.



Branche: Öffentliche Hand

Lösungen: IT Operations, Sicherheit, Business Analytics

Richter fällen lebensverändernde Urteile und müssen daher zur richtigen Zeit Zugang zu den richtigen Informationen haben.

Daher brauchte De Rechtspraak, die niederländische Justiz, für die Abwicklung von über einer Million Fällen, die pro Jahr an den elf Bezirksgerichten, vier Berufungsgerichten und am Obersten Gerichtshof verhandelt werden, einen zuverlässigen und reaktionsschnellen IT-Service.

Die IT-Teams müssen Richtern und Rechtsanwälten verlässlichen Zugriff auf Gerichtsdokumente und -systeme bieten und gleichzeitig Erkenntnisse über die Aktivitäten des Gerichts und Leistungsinformationen bereitstellen. Aufgrund mangelnder Transparenz fehlten den IT-Mitarbeitern aktuelle Daten zur System-Performance. Sie mussten sich auf historische Daten verlassen und hatten Schwierigkeiten, die an sie gestellten Aufgaben zu erfüllen und Finanzierungsbedarf zu rechtfertigen.

Höhere Verfügbarkeit und kürzere Reaktionszeiten minimieren Unterbrechungen des Gerichtsbetriebs

Für das niederländische Gerichtssystem sind technische Pannen mehr als nur ein Ärgernis, denn sie können die Rechtsprechung behindern. Wenn ein Richter beispielsweise nicht rechtzeitig auf Falldokumente zugreifen kann, muss die Gerichtsverhandlung verschoben werden.

Vor der Einführung von Splunk hatten die IT-Teams nicht genügend Einblick in die Performance ihrer Rechenzentren und Infrastruktur, die sich aus 16.000 Workstations, 1.300 PCs in den Gerichtssälen sowie Desktop- und Mobilgeräten für 9.800 Mitarbeiter, darunter 2.500 Richter, zusammensetzt. Bei Ausfällen war es schwer nachzuvollziehen, worauf diese zurückzuführen waren und welches Team zuständig war. Dadurch kam es zu Verzögerungen bei der Wiederherstellung des Zugriffs.

Jetzt bietet Splunks Data-to-Everything Plattform den Teams wertvolle Echtzeiteinblicke in Performance und Verfügbarkeit, sodass Ausfälle, die dazu führen könnten, dass Falldokumente nicht verfügbar sind, antizipiert und verhindert werden

Datengestützte Ergebnisse

300

einzelne Benutzer nutzen mehr als 500 individuelle Dashboards mit Echtzeitdaten

92 %

mehr Mitarbeiter haben jetzt Zugriff auf wichtige Metriken und Erkenntnisse, einschließlich zweier Dashboards, die den Fortschritt der Aufgabenerfüllung messen und bei der Rechtfertigung der Finanzierung helfen

80 %

mehr Erkenntnisse über IT-Komponenten, 50 % Zeitersparnis beim Beheben von Problemen oder Ausfällen und 90% mehr Klarheit zu Maschinendatenmetriken

können. Wenn es doch zu einem Ausfall kommt, werden diese Erkenntnisse genutzt, um die zugrundeliegenden Probleme innerhalb von Stunden statt Tagen zu beheben. „Durch Splunk erhalten wir nun die Transparenz, die wir benötigen, um Fehler schnell zu diagnostizieren und die Kontinuität der IT-Systeme zu gewährleisten“, so Dennis Landman, Site Reliability Engineer bei De Rechtspraak.

Da die Mitarbeiter aufgrund der Corona-Pandemie auf Remote-Arbeit umsteigen mussten, haben die IT-Teams des Gerichtssystems die Echtzeit-System-Performance herangezogen, um ein problemloses Arbeiten aus dem Homeoffice heraus zu ermöglichen. Warnmeldungen der Splunk-Plattform informieren das IT-Team unverzüglich über Probleme mit virtuellen Arbeitsbereichen und Videokonferenzen, sodass sie schnell reagieren und die Produktivität wiederherstellen können.

Echtzeitdaten liefern wichtige Erkenntnisse

De Rechtspraak setzt auf Splunk und weitere Technologien, um Echtzeiterkenntnisse über die Abläufe in den Gerichten zu gewinnen. Vorher mussten die Teams mit historischen Daten auskommen, die den Richtern keine Einblicke in aktuelle Trends oder Erfordernisse boten. „Im Mittelpunkt unseres Denkens sollten nicht Dokumente und Dossiers, sondern Daten stehen“, meint Erik Boerma, leitender Richter bei De Rechtspraak.



Splunk ist eine sehr lohnende Investition, denn damit können wir uns auf strategische Entscheidungen konzentrieren, und das ist der Punkt, an dem sich die Denkweise ändert.“

Erik Boerma, leitender Richter bei De Rechtspraak



Früher wurden wir als Krisenmanager angesehen, jetzt gelten wir als strategische Geschäftspartner.“

Dennis Landman, Site Reliability Engineer bei De Rechtspraak

Dank der durch Splunk gewonnenen Erkenntnisse nutzen Boerma und seine Richterkollegen nun Daten, um die Bedürfnisse des niederländischen Volkes besser zu verstehen und darauf einzugehen. Während der Corona-Pandemie forderte ein Richter Informationen zur Anzahl der Insolvenzen an, mit denen die Gerichte konfrontiert waren. Ein Team stellte sofort ein Splunk-Dashboard bereit, auf dem die aktuellen Fälle aufgeschlüsselt waren. „Die Anfrage wurde morgens gestellt, und wir konnten die Antworten in Echtzeit bereitstellen“, so Landman. „Früher hätten unsere Business Intelligence-Tools die Zahlen von Januar bis März angezeigt, und die Auswirkungen von COVID-19 wären gar nicht ablesbar gewesen.“

IT wird vom Krisenmanager zum Partner auf Augenhöhe

Seit der Einführung der Data-to-Everything Plattform spielen die IT-Teams von De Rechtspraak eine integrale Rolle bei der Zukunftsplanung der Organisation. Dank der durch Splunk gewonnenen Erkenntnisse können die Mitglieder des IT-Teams den Rest der Organisation mit wichtigen Metriken versorgen und z. B. Angaben dazu machen, wie die Benutzer die Website nutzen, um zu bestimmen, welche Dienste und IT-Elemente zur Optimierung aufgerüstet werden sollten.

In der Zukunft dürfte die IT eine noch größere Rolle für De Rechtspraak spielen. Um ihr Ziel zu erreichen und kritische Incidents um 30 % zu reduzieren, befassen sich die Teams beispielsweise mit den KI-Funktionen in Splunk Phantom, um die manuelle Ticketerstellung durch automatische Benachrichtigungen zu Vorfällen zu ersetzen. Landman dazu: „Früher wurden wir als Krisenmanager angesehen, jetzt gelten wir als strategische Geschäftspartner.“

Laden Sie Splunk [kostenlos herunter](#), oder starten Sie mit der [kostenlosen Cloud-Testversion](#). Ob für Cloud-basierte oder lokale Umgebungen, große oder kleine Teams – Splunk hat auf jeden Fall das passende Verteilungsmodell für Sie.



Hier erfahren Sie mehr: www.splunk.com/asksales

www.splunk.de