

Le système judiciaire néerlandais arbitre en faveur des données en temps réel

Défis clefs

Sans informations sur les données et les indicateurs de performance en temps réel, la Justice néerlandaise ne parvenait pas à produire des métriques de support, d'information et de performance.

Résultats clefs

Grâce à une meilleure visibilité opérationnelle et à des analyses en direct, la Justice néerlandaise fournit des informations utiles, améliore la disponibilité de ses systèmes et répond plus rapidement aux événements critiques.



Industrie : Secteur public

Solutions : Opérations IT, sécurité, analyse commerciale

Lorsqu'ils prononcent un verdict qui peut changer la vie d'une personne, les juges doivent avoir accès aux bonnes informations au bon moment.

C'est pourquoi De Rechtspraak, la Justice néerlandaise, avait besoin d'un service IT fiable et réactif pour traiter le million de dossiers qui parvient chaque année à ses onze tribunaux régionaux, ses quatre cours d'appel et sa Cour suprême.

Les équipes IT doivent fournir aux juges et aux avocats un accès fiable aux documents et aux systèmes judiciaires, tout en produisant des informations sur les activités des tribunaux et les performances des équipes. Comme les équipes manquaient de visibilité sur les performances des systèmes et s'appuyaient sur des données historiques, elles ne parvenaient pas à satisfaire ces exigences et à justifier les financements.

Une disponibilité accrue et des temps de réponse réduits minimisent les perturbations dans les tribunaux

Pour la Justice néerlandaise, les défaillances techniques sont bien plus qu'un désagrément : elles peuvent être un obstacle à la justice. Si un juge ne peut pas accéder au dossier d'une affaire en temps voulu, par exemple, la séance doit être ajournée.

Avant d'adopter la technologie Splunk, les équipes IT manquaient de visibilité sur les performances de leur datacenter et de leur infrastructure qui compte 16 000 postes de travail, 1 300 PC de salles d'audience, ainsi que les ordinateurs et les portables de 9 800 employés, dont 2 500 juges. Lorsqu'une interruption de service se produisait, il était difficile d'en comprendre les raisons et de savoir quelle était l'équipe responsable, ce qui occasionnait des délais dans le rétablissement de l'accès.

Aujourd'hui, la plateforme Data-to-Everything fournit aux équipes des informations sur les performances et la disponibilité en temps réel, ce qui leur permet d'anticiper et de prévenir les interruptions susceptibles d'empêcher l'accès aux dossiers. En cas d'interruption, les équipes exploitent ces informations

Résultats chiffrés

300

utilisateurs uniques exploitant plus de 500 tableaux de bord différents remplis de données en temps réel

92 %

de personnes en plus ont désormais accès à des métriques et à des informations vitales sur les activités, notamment via deux tableaux de bord qui mesurent la progression par rapport aux objectifs métier et contribuent à l'obtention de financements

80 %

d'informations supplémentaires sur les composants IT, réduction de 50 % du temps nécessaire à la résolution des problèmes et des interruptions de service, et 90 % de réduction du bruit dans les indicateurs des données machine

pour corriger le problème sous-jacent en quelques heures, plutôt qu'en quelques jours. « Grâce à la visibilité fournie par Splunk, nous diagnostiquons rapidement les problèmes et assurons ainsi la continuité des systèmes IT », explique Dennis Landman, Ingénieur en fiabilité des sites chez De Rechtspraak.

Quand la pandémie de COVID-19 a imposé aux employés de passer en télétravail, les équipes IT du système judiciaire ont utilisé le suivi des performances en temps réel pour créer une expérience fiable de travail à distance. Les alertes de la plateforme Splunk avertissent immédiatement les membres de l'équipe IT des problèmes survenant dans les espaces de travail virtuels et les visioconférences, ce qui leur permet de réagir rapidement et de retrouver leur productivité.

Les données en temps réel fournissent des informations sur les activités

De Rechtspraak s'appuie sur Splunk et d'autres technologies pour comprendre comment ses tribunaux fonctionnent en temps réel. Auparavant, l'équipe devait se contenter de données historiques qui ne donnaient aux juges aucune visibilité sur les tendances et les besoins du moment. « Il y a une chose sur laquelle nous avons toujours insisté : ne pensez pas en termes de documents ou de dossiers. Pensez en termes de données », explique Erik Boerma, Juge chez De Rechtspraak.



Splunk est extrêmement utile, la plateforme nous permet de nous concentrer sur la prise de décisions stratégiques, et c'est un vrai tournant dans notre vision des choses. »

Erik Boerma, Juge,
De Rechtspraak



Nous étions considérés comme des gestionnaires de crise, nous sommes aujourd'hui vus comme des partenaires stratégiques. »

Dennis Landman,
Ingénieur en fiabilité des sites,
De Rechtspraak

Grâce aux informations fournies par Splunk, les juges comme M. Boerma utilisent désormais les données pour mieux comprendre et servir les citoyens néerlandais. Pendant la pandémie de coronavirus, lorsqu'un juge demandait des informations sur le nombre de dossiers de faillite parvenant aux tribunaux, une équipe pouvait produire instantanément un tableau de bord Splunk présentant la répartition des affaires. M. Landman relate : « Nous étions capables de répondre en temps réel à une question posée le matin-même. Auparavant, nos outils de business intelligence nous auraient donné les chiffres de janvier à mars, et nous n'aurions pas vu l'impact du COVID-19. »

L'IT comme partenaire métier plutôt que gestionnaire de crise

Depuis l'adoption de la plateforme Data-to-Everything, les équipes IT de De Rechtspraak jouent un rôle clé dans la planification de l'avenir de l'entreprise. Grâce aux informations issues de Splunk, les membres de l'équipe IT fournissent au reste du département des métriques vitales, notamment sur l'utilisation du site web, pour déterminer quels services doivent être modernisés pour offrir une meilleure expérience.

À l'avenir, le rôle de l'IT au sein de De Rechtspraak ne va faire que s'élargir. Pour atteindre l'objectif de 30 % de réduction des incidents critiques, par exemple, les équipes se penchent sur les capacités d'IA de Splunk Phantom pour remplacer la création manuelle de tickets par des notifications automatiques. M. Landman l'affirme : « Nous étions considérés comme des gestionnaires de crise, nous sommes aujourd'hui vus comme des partenaires stratégiques. »

Téléchargez Splunk gratuitement ou commencez dès maintenant avec l'essai gratuit de la version cloud. Que ce soit dans le cloud ou sur des serveurs locaux, pour de grandes ou petites équipes, il existe un modèle de déploiement Splunk adapté à vos besoins.



En savoir plus : www.splunk.com/asksales

www.splunk.com