

Datenanalyse im Public Sektor: Tableau im Einsatz bei IT.NRW

eGovernment Webinar, 05.12.2023

„Wir als Behörde müssen einen Schritt zurückgehen und uns überlegen, welche öffentlichen Bedürfnisse es gibt und wie wir das ganze Potenzial von Daten zum Wohle der gesamten Gesellschaft und der Wirtschaft erschließen können.“



GAIA MARCUS,
Britisches Ministerium für Digitales, Kultur,
Medien und Sport



Forward Looking Statements



This presentation contains forward-looking statements about, among other things, trend analyses and future events, future financial performance, anticipated growth, industry prospects, environmental, social and governance goals, and the anticipated benefits of acquired companies. The achievement or success of the matters covered by such forward-looking statements involves risks, uncertainties and assumptions. If any such risks or uncertainties materialize or if any of the assumptions prove incorrect, Salesforce's results could differ materially from the results expressed or implied by these forward-looking statements. The risks and uncertainties referred to above include those factors discussed in Salesforce's reports filed from time to time with the Securities and Exchange Commission, including, but not limited to: impact of, and actions we may take in response to, the COVID-19 pandemic, related public health measures and resulting economic downturn and market volatility; our ability to maintain security levels and service performance meeting the expectations of our customers, and the resources and costs required to avoid unanticipated downtime and prevent, detect and remediate performance degradation and security breaches; the expenses associated with our data centers and third-party infrastructure providers; our ability to secure additional data center capacity; our reliance on third-party hardware, software and platform providers; the effect of evolving domestic and foreign government regulations, including those related to the provision of services on the Internet, those related to accessing the Internet, and those addressing data privacy, cross-border data transfers and import and export controls; current and potential litigation involving us or our industry, including litigation involving acquired entities such as Tableau Software, Inc. and Slack Technologies, Inc., and the resolution or settlement thereof; regulatory developments and regulatory investigations involving us or affecting our industry; our ability to successfully introduce new services and product features, including any efforts to expand our services; the success of our strategy of acquiring or making investments in complementary businesses, joint ventures, services, technologies and intellectual property rights; our ability to complete, on a timely basis or at all, announced transactions; our ability to realize the benefits from acquisitions, strategic partnerships, joint ventures and investments, including our July 2021 acquisition of Slack Technologies, Inc., and successfully integrate acquired businesses and technologies; our ability to compete in the markets in which we participate; the success of our business strategy and our plan to build our business, including our strategy to be a leading provider of enterprise cloud computing applications and platforms; our ability to execute our business plans; our ability to continue to grow unearned revenue and remaining performance obligation; the pace of change and innovation in enterprise cloud computing services; the seasonal nature of our sales cycles; our ability to limit customer attrition and costs related to those efforts; the success of our international expansion strategy; the demands on our personnel and infrastructure resulting from significant growth in our customer base and operations, including as a result of acquisitions; our ability to preserve our workplace culture, including as a result of our decisions regarding our current and future office environments or work-from-home policies; our dependency on the development and maintenance of the infrastructure of the Internet; our real estate and office facilities strategy and related costs and uncertainties; fluctuations in, and our ability to predict, our operating results and cash flows; the variability in our results arising from the accounting for term license revenue products; the performance and fair value of our investments in complementary businesses through our strategic investment portfolio; the impact of future gains or losses from our strategic investment portfolio, including gains or losses from overall market conditions that may affect the publicly traded companies within our strategic investment portfolio; our ability to protect our intellectual property rights; our ability to develop our brands; the impact of foreign currency exchange rate and interest rate fluctuations on our results; the valuation of our deferred tax assets and the release of related valuation allowances; the potential availability of additional tax assets in the future; the impact of new accounting pronouncements and tax laws; uncertainties affecting our ability to estimate our tax rate; uncertainties regarding our tax obligations in connection with potential jurisdictional transfers of intellectual property, including the tax rate, the timing of the transfer and the value of such transferred intellectual property; uncertainties regarding the effect of general economic and market conditions; the impact of geopolitical events; uncertainties regarding the impact of expensing stock options and other equity awards; the sufficiency of our capital resources; the ability to execute our Share Repurchase Program; our ability to comply with our debt covenants and lease obligations; the impact of climate change, natural disasters and actual or threatened public health emergencies; and our ability to achieve our aspirations, goals and projections related to our environmental, social and governance initiatives.

Agenda



1. Vorstellung Salesforce & Tableau

Helena Rathmayr, Prime Named Account Executive

2. Vorstellung M2 und kurze Einführung in Dashboards

Björn Leffler & Christoph Maurer, M2

3. Tableau im Einsatz bei IT.NRW

Ludger Thesing, Monitoring bei Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW)

4. Fragen & Antworten, Kontakt & nächste Schritte



Ihr Team

salesforce



Helena Rathmayr

Account Executive Public Sector
bei Tableau für DE/AT/CH

[LinkedIn](#)



Ludger Thesing

Fachkraft für Event Management und
Monitoring
IT.NRW

[LinkedIn](#)



Björn Leffler

Senior Manager Marketing &
Communication
M2 technology & project consulting
GmbH

[LinkedIn](#)



Christoph Maurer

Visual Design Lead
M2 technology & project consulting
GmbH

[LinkedIn](#)



“Wenn alle Entscheidungsträger jederzeit Einblick in relevante, leicht verständliche Daten haben, können wichtige Entscheidungen schneller und verlässlicher getroffen werden. Die Daten haben Sie bereits. Nun kommt es nur noch darauf an, sie in einer einzigen zuverlässigen Datenquelle zusammenzufassen.”

Salesforce / Tableau



Salesforce ist das führende CRM mit KI



Success Group: maximaler ROI

Professional Services	Expert:innen	Trailblazer	AppExchange
Erfolgspläne	Anwendungen und Apps von Partnern	Trailhead	

Industries: Schnelle Time-to-Value

Automobilindustrie	Bildung & Wissenschaft	Healthcare und Life Sciences	Gemeinnützige Organisationen
Telekommunikation	Energie u. Versorgung	Maschinenbau	Öffentlicher Sektor
Consumer Goods	Finanzdienstleistungen	Medien u. Technologie	Einzelhandel

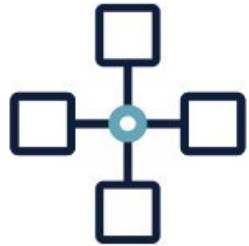
Platform: schnelle Innovation dank Low-Code

Data Cloud	Flow Automation	Integration	Sicherheit
Einstein AI	DevOps	Events	Hyperforce

Wie Tableau dem öffentlichen Sektor hilft, effizienter zu arbeiten



Der öffentliche Sektor befindet sich in einer kritischen Transformationsphase



Auflösen von Silos für eine organisationsübergreifende Einbindung

Werden isolierte Daten aus älteren Systemen zusammengeführt, können Sie alle Aktivitäten Ihrer Organisation besser überschauen.



Vollständige Übersicht über Bürger

Tableau verschafft Ihnen einen Überblick über sämtliche Bürgerkontakte, sodass Sie sich schnell und effizient auf deren Anliegen einstellen können.



Beschleunigung zentraler Entscheidungen

Tableau stellt Daten und Analytics in den Mittelpunkt der Entscheidungsfindung, damit die gesamte Organisation effizienter arbeiten kann.



Echtzeitansicht der gesamten Organisation

Da die Schnelligkeit der Reaktion wichtig ist, bietet Ihnen Tableau die Möglichkeit, faktenbasiert in Echtzeit zu entscheiden.

Der öffentliche Sektor vertraut auf Tableau



Björn Leffler

Senior Manager Marketing
& Communication



Christoph Maurer

Visual Design Lead



Über M2 · Unsere Herkunft

Pionier im Bereich NextGen Business Intelligence
Intelligence mit rund 15 Jahren Erfahrung



M2.

Consulting Domains



Partners



alteryx



Exasol



Clients & Sectors



Unsere Datenwertschöpfungskette

Ihre Daten haben eine wichtige Geschichte zu erzählen, wir helfen ihnen eine Stimme zu geben.



M2.

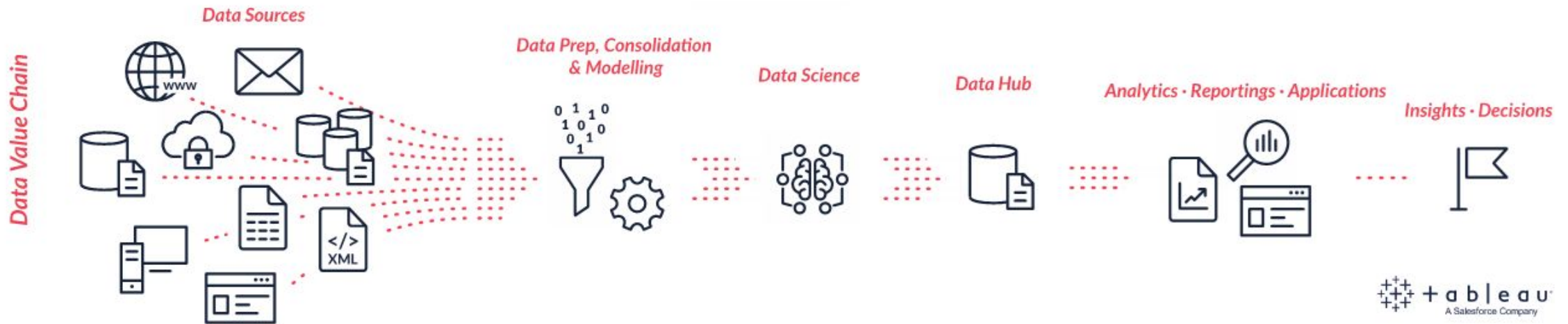




Tableau Webinar

05. Dezember 2023



Name: Ludger Thesing

Bez.: IT Spezialist

Abt.: Betriebssicherung - Monitoring und Event-Management

Adresse:

Landesamt für Information und Technik Nordrhein-Westfalen

Mauerstraße 51

40476 Düsseldorf

E-Mail: ludger.thesing@it.nrw.de

Datenanalyse für IT Services mit Tableau bei IT.NRW



- *Unsere Behörde*
- *Unser Bereich*
- *Unser Projekt*
 - *Ausgangssituation & Herausforderungen*
 - *Projektziele*
 - *Vorgehensweise & Umsetzung*
- *Ausblick*

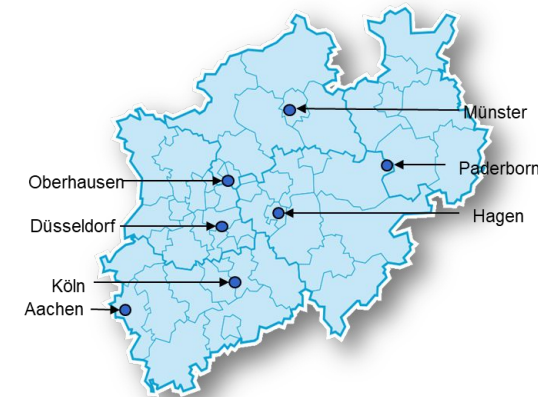


- Aufgaben im Geschäftsfeld Informationstechnik

- Wir entwickeln und betreiben die IT-Infrastruktur für die nordrhein-westfälische Landesverwaltung.
- Wir beraten und unterstützen die Behörden und Einrichtungen des Landes beim Einsatz der Informationstechnik.
- Wir bieten IT-Fortbildung für Angehörige der öffentlichen Verwaltung an.

- Aufgaben im Geschäftsfeld Statistik

- Wir erheben und veröffentlichen umfassende Daten über soziale und wirtschaftliche Gegebenheiten.
- Wir führen amtliche Statistiken auf der Grundlage von EU-, Bundes- und Landesrecht durch.
- Wir erstellen Gesamtrechnungen, Prognosen, Modellrechnungen und Analysen.
- Wir unterstützen und beraten den Landtag und die Landesverwaltung bei statistischen und mathematischen Fragestellungen.
- Wir wirken bei der Vorbereitung und Durchführung von Wahlen und Volksabstimmungen mit.



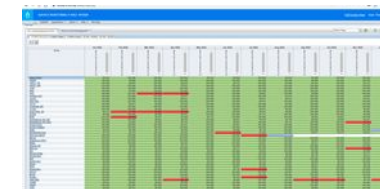
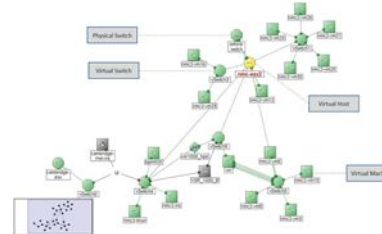
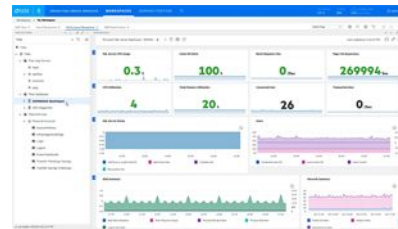
Unser Bereich

Betriebssicherung - Monitoring und Event Management

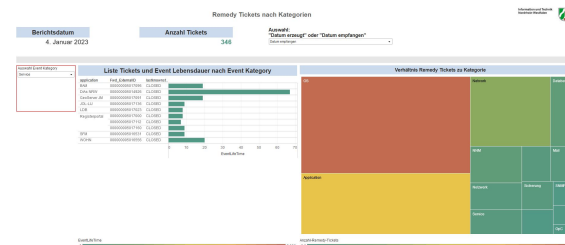
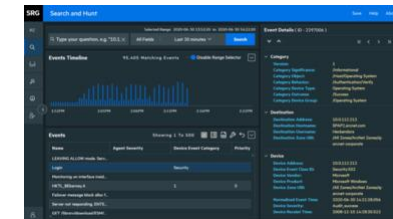
Information und Technik
Nordrhein-Westfalen



- *Netzwerk Monitoring*
- *Server Monitoring*
- *Applikations-Monitoring*
- *Event Management*
- *Reporting*



opentext™





- Fragen

- Performance Daten
- Verfügbarkeiten
- Event Analyse
- SLA Berichte
- ...



- Kunden

- wir selbst
- Mitarbeiter/innen von IT. NRW
- Externe Kunden von IT.NRW (Behörden, Ministerien)

Unser Projekt: Ausgangssituation

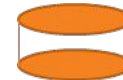
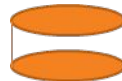


Monitoring Daten
Performance Daten,
Events, Errors, KPI

Netzwerk Monitoring
Netzauslastung,
Verfügbarkeiten, Messwerte

Service Monitoring
Verfügbarkeiten Service,
Antwortzeiten

Applikations-Daten
KPI Werte (RestAPI)



Visualisierung



- Bereitstellung der Berichte über eine Web Anwendung
- Authentifizierung über Standard Account mit SSO (kein Gastzugang)
- Anbindung externer Kunden
- Dashboards in modernen Design
- Anbindung verschiedener Datenbanken (Vertica, MS SQL, MySql, Sybase, ...)
- Integration in verschiedenen Applikationen (OBM, NNM, Confluence)
- Barrierefreiheit
- IT.NRW Look und Feel - LEITFADEN CORPORATE DESIGN





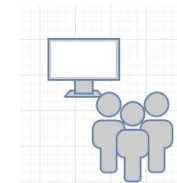
- USE Methode

- U tilization
- S aturation
- E rrors

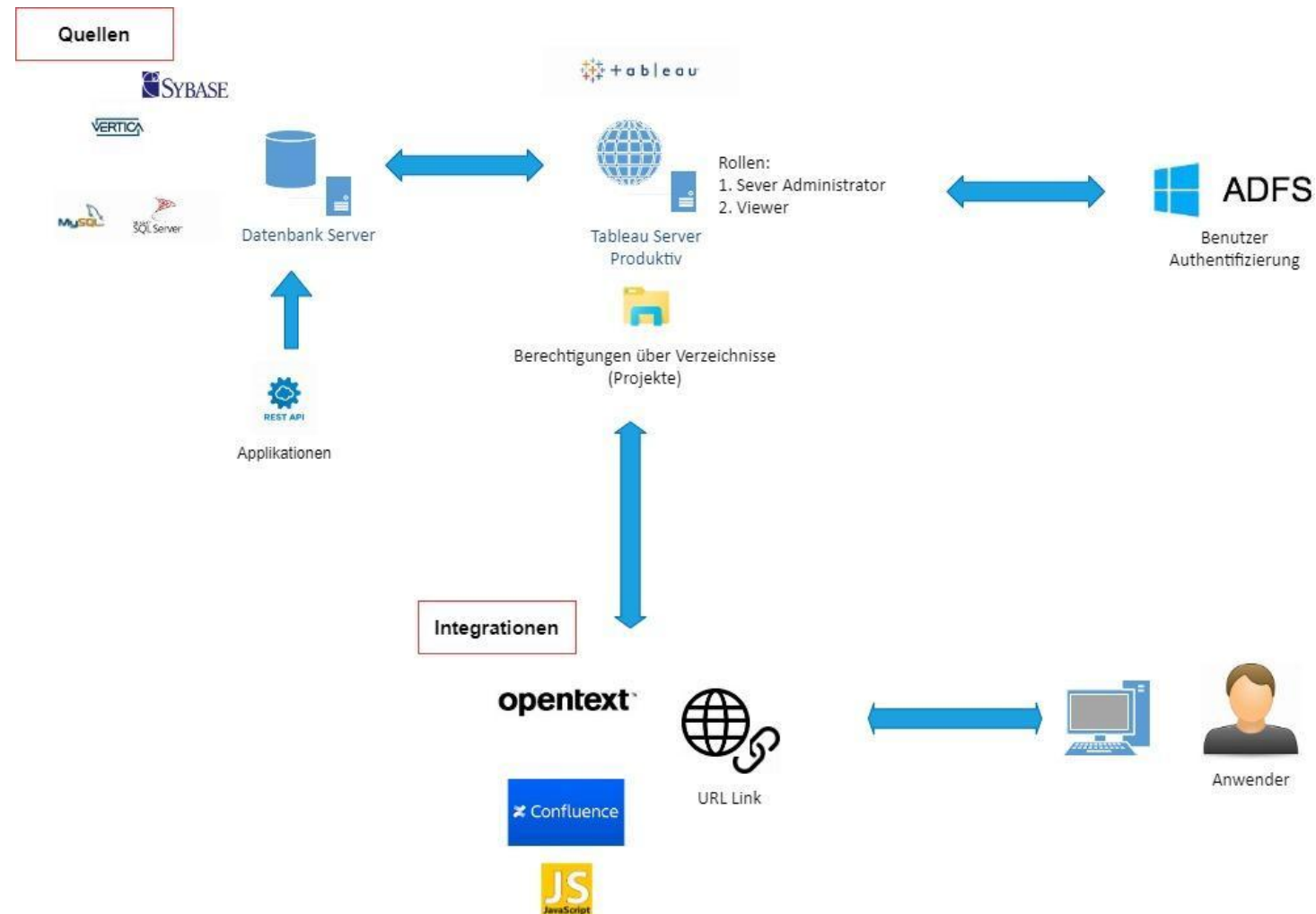


- RED Methode

- R equest Rate
- E rrors
- D uration

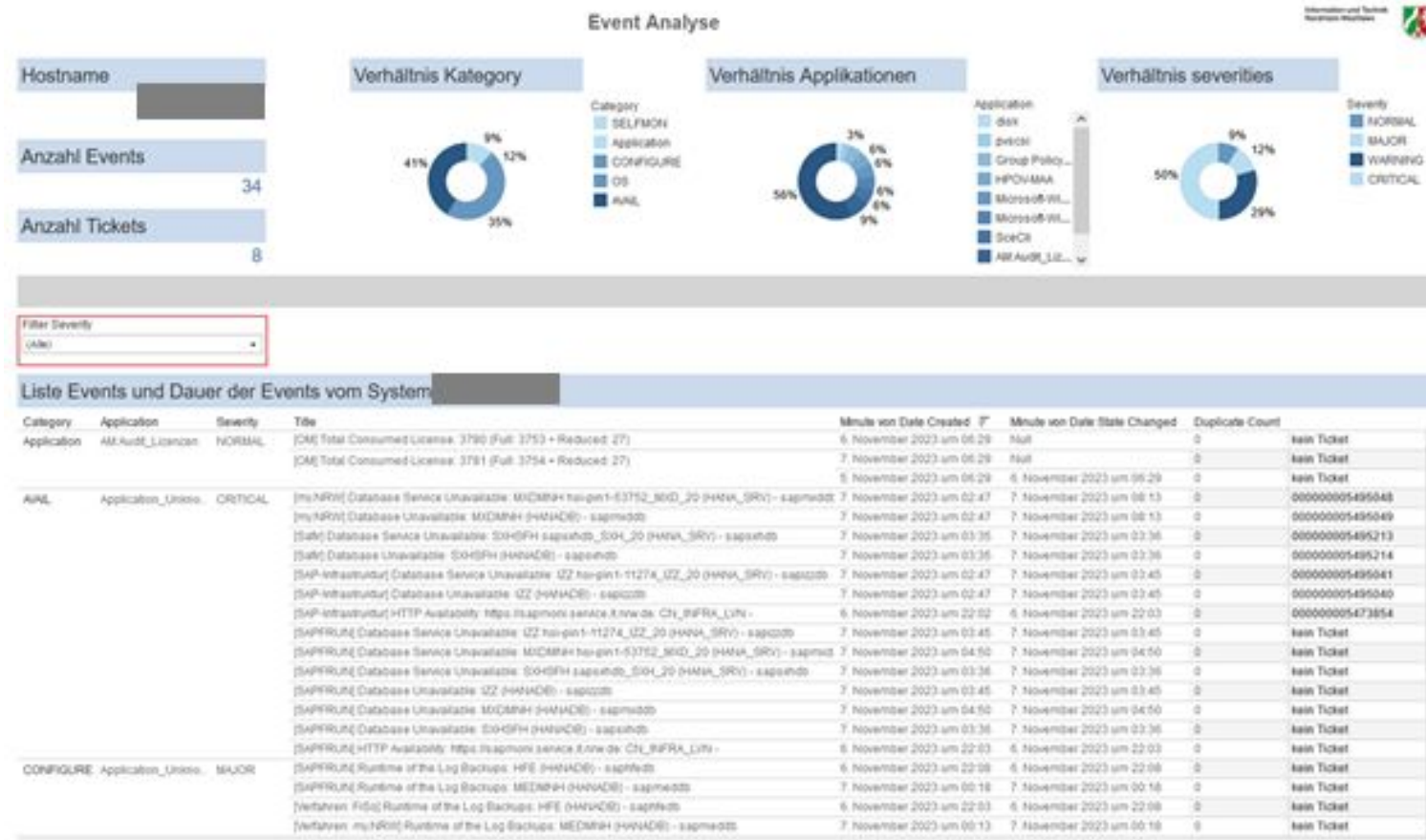


Unser Projekt: Umsetzung





Analyse Events vom Monitoring Applikation für ein Host



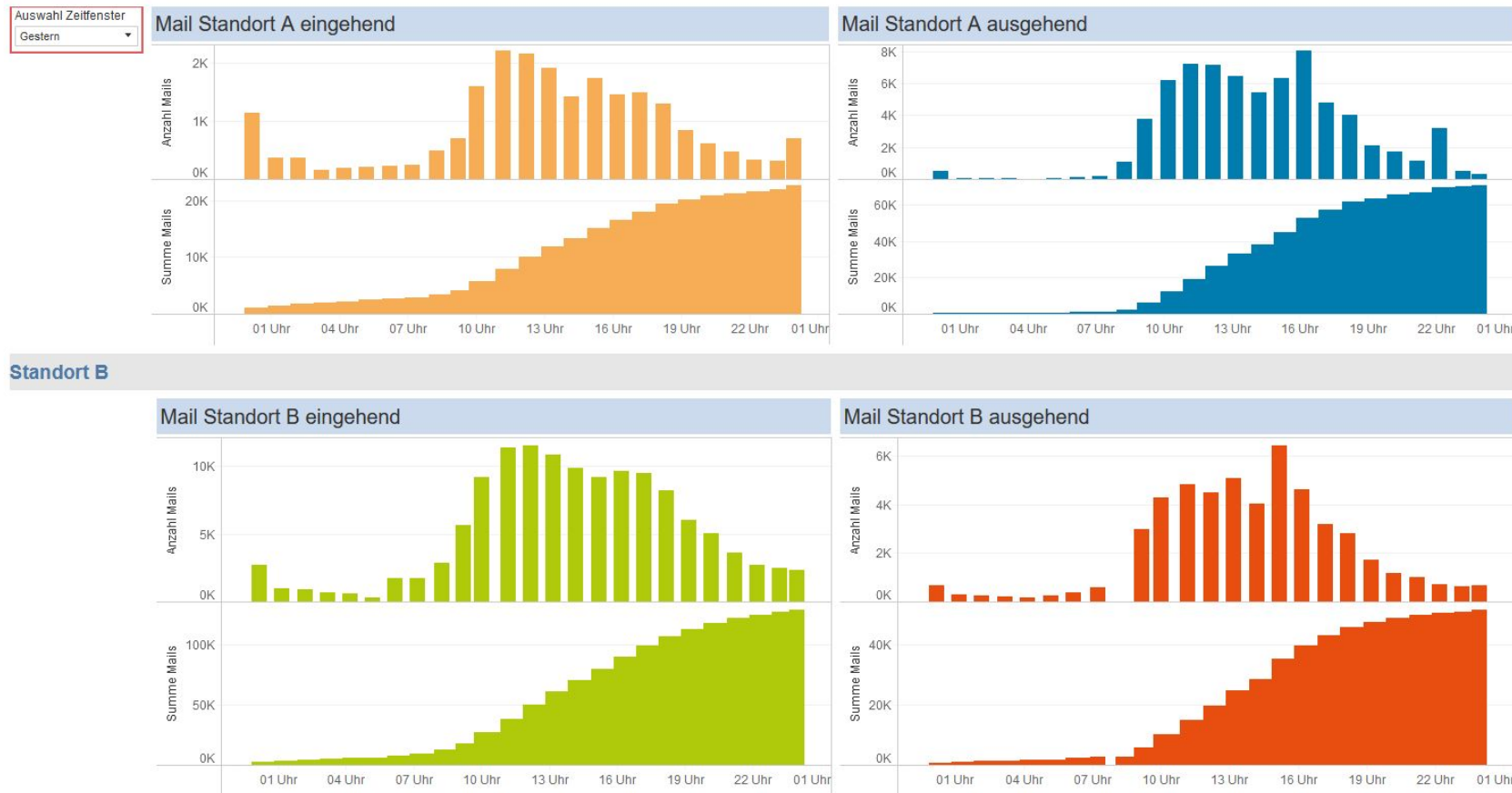
Verfügbarkeitsübersicht für Kunden



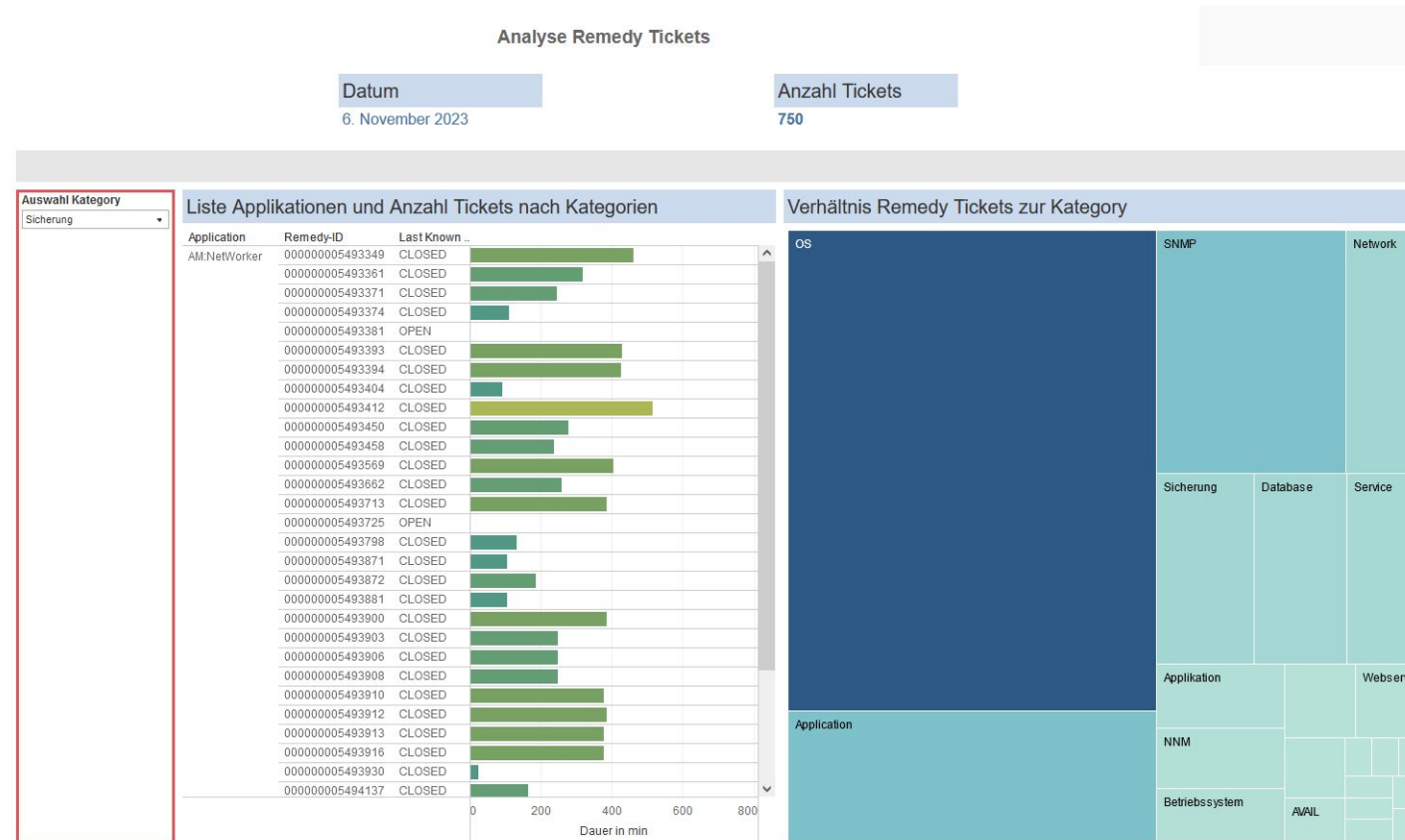
IT.NRW



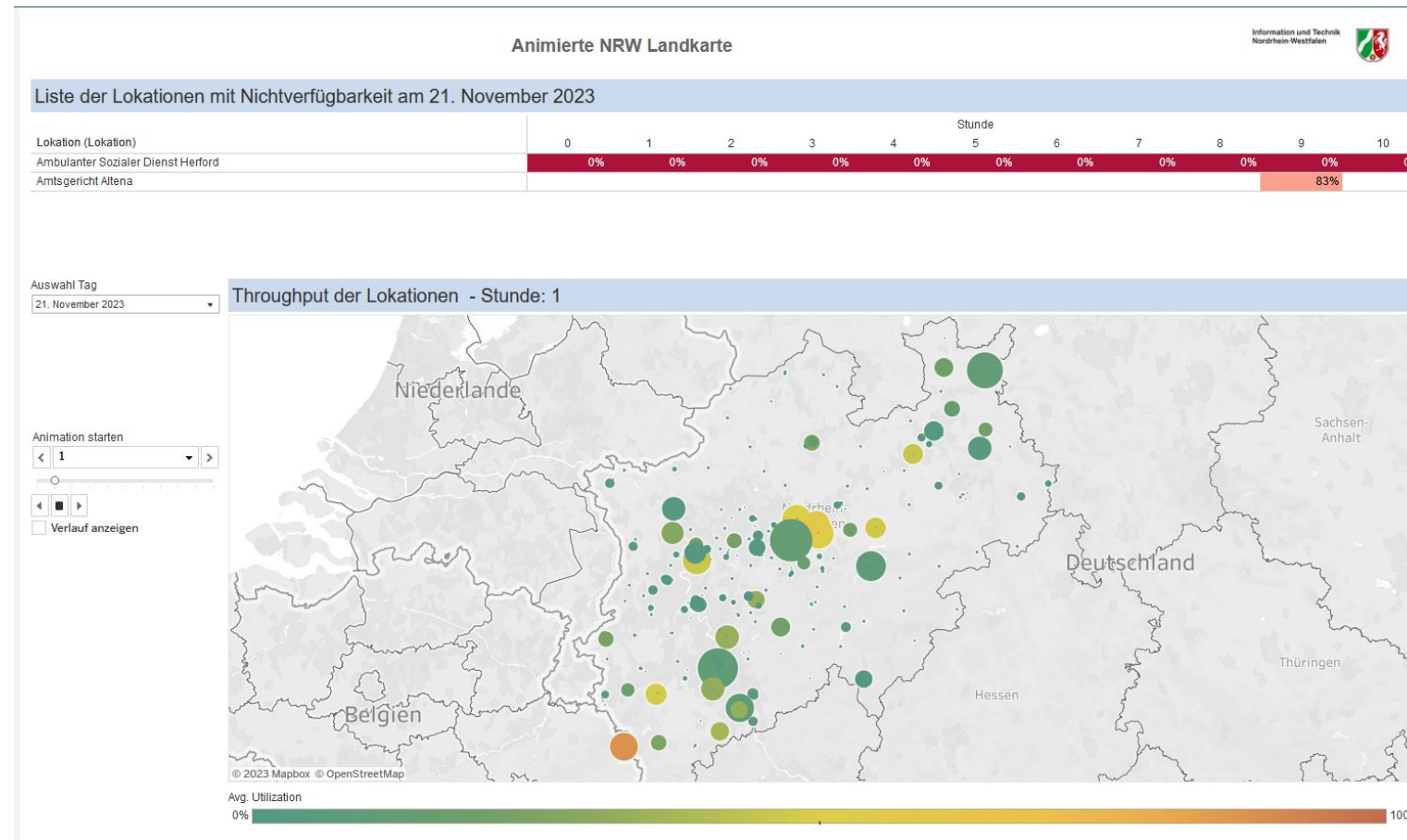
Anzahl ein- und ausgehender Mails pro Stunde und Gesamt für verschiedene Standorte



Verteilung Incidents (Tickets)

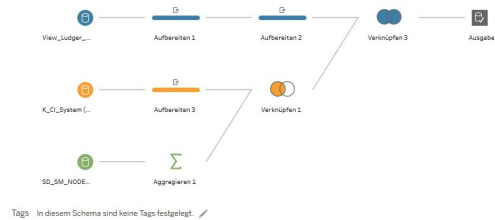


Durchsatz und Auslastung Netzverbindung der Behörden

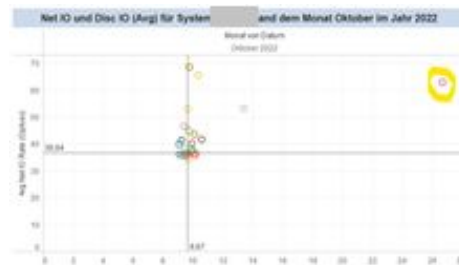




- Anbindung und Zusammenführung verschiedener Datenquellen



- Analyse der Daten – Erkennen abnormes Verhalten



- Einsatz KI ?

Haben Sie Fragen?



- LinkedIn

