



3 Gründe für Deine Teilnahme

- Erfahre die neuesten **USU-Insights**
- **Vernetze Dich** mit Deiner Community
- Erlebe **Innovationen** live vor Ort

Europa-Park Rust
Confertainment Center
03.– 05. Juni 2025

Plenum der USU World 2025 | 04. Juni



Uhrzeit	Titel	Speaker
10:00 – 10:10	Willkommen zur USU World 2025	Anja Lange, Moderation
10:10 – 10:35	Begrüßung vom Vorstand	
10:35 – 10:55	Keynote Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	
10:55 – 11:20	Visionen und Innovation für die IT der Polizei von morgen.	Thomas Berger, Polizei BW
11:25 – 11:50	Keynote Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	
11:50 – 12:00	Zusammenfassung & Übergang	Anja Lange, Moderation
12:00 – 14:30	Mittagspause & Besuch der Ausstellung	
Ab 14:30	User Groups in separaten Räumen	

User Group Meetings der USU World

Customer Service Knowledge Management

04. Juni | 14:30 – 18:00 Uhr

05. Juni | 10:00 – 13:30 Uhr

Raum: Bellevue

[Mehr erfahren](#)

IT Asset Management

04. Juni | 14:30 – 18:00 Uhr

05. Juni | 10:00 – 13:30 Uhr

Raum: Traumpalast

[Mehr erfahren](#)

IT Service Management

04. Juni | 14:30 – 18:00 Uhr

05. Juni | 10:00 – 13:30 Uhr

Raum: Sanssouci

[Mehr erfahren](#)

IT Monitoring

04. Juni | 14:30 – 18:00 Uhr

05. Juni | 10:00 – 13:30 Uhr

Raum: Salon Versailles

[Mehr erfahren](#)

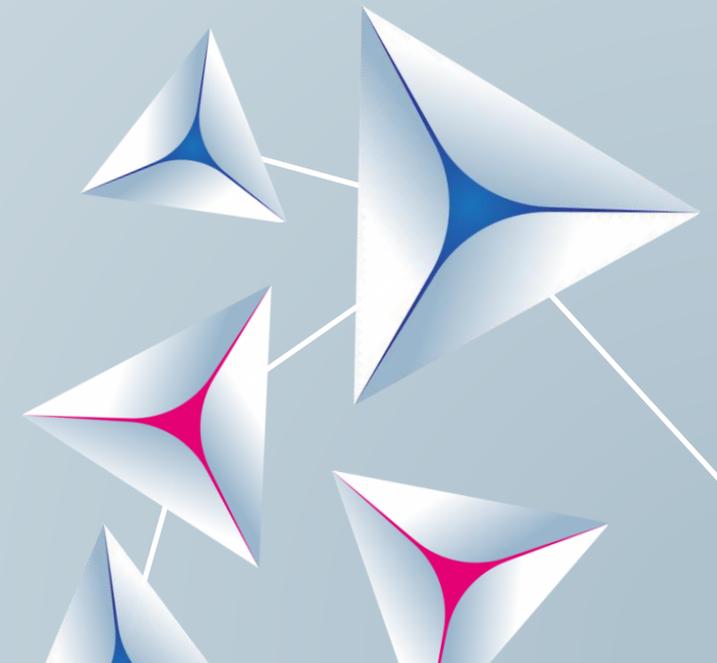
Digital Consulting

04. Juni | 14:30 – 18:00 Uhr

05. Juni | 10:00 – 13:30 Uhr

**Räume: Circus Celebration
Heinrich Mack**

[Mehr erfahren](#)



Customer Service Knowledge Management | 04. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
14:30 – 14:40	Herzlich willkommen	Harald Huber, USU
14:40 – 15:30	Die Zukunft des Knowledge Management	Harald Huber, USU
15:30 – 16:00	Kundenvortrag Erste Erfahrungen mit GenAI	tba
16:00 – 16:30	Kaffeepause & Besuch der Ausstellung	
16:30 – 17:05	Kundenvortrag Self-Service & Help Center	tba
17:05 – 17:40	Neuerungen Self-Service & Einbindung des Chatbots	Henry Michel, USU
17:40 – 18:00	Abschluss Tag 1 & Ausblick Tag 2	Harald Huber, USU

Customer Service Knowledge Management | 05. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
10:00 – 10:10	Start in den zweiten Tag	Harald Huber, USU
10:10 – 10:45	Kundenvortrag Erfahrungen im internationalen Knowledge Management	tba
10:45 – 11:30	Wissen, das bleibt: Weniger lesen – mehr verstehen	Sonja Lünemann und Maurice Meixner, R+V Service Center GmbH
11:30 – 12:00	Kaffeepause & Besuch der Ausstellung	
12:00 – 13:00	Vorstellung der neuen Version Knowledge Center 7.6	Sebastian Grunwald, USU
13:00 – 13:25	Feedback & Diskussion	Alle
13:25 – 13:30	Zusammenfassung & Abschluss	Harald Huber, USU
Ab 13:30	Lunch & Besuch der Ausstellung (Bis 15:00 Uhr)	

IT Asset Management | 04. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
14:30 – 14:40	Herzlich willkommen	Lauran van Eyck, USU
14:40 – 15:00	Icebreaker: Speeddating	Alle
15:00 – 16:00	Strategische Roadmap	Olaf Diehl, USU
16:00 – 16:30	Kaffeepause & Besuch der Ausstellung	
16:30 – 17:15	Wichtige neue Features & Euer Feedback	tba
17:15 – 17:35	Impulsvortrag zu FinOps & Saas	Christopher Brune, USU
17:35 – 17:55	Kundenvortrag Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	
17:55 – 18:00	Abschluss Tag 1 & Ausblick Tag 2	Lauran van Eyck, USU

IT Asset Management | 05. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
10:00 – 10:05	Start in den zweiten Tag	Lauran van Eyck, USU
10:05 – 11:30	Interaktive World Cafés zu Deinen aktuellen Themen u.a. Künstliche Intelligenz, weitere Details folgen	
11:30 – 12:00	Kaffeepause & Besuch der Ausstellung	
12:00 – 12:30	Kundenvortrag der DHL IT Services zu Managed Services	Ales Trekoval, DHL IT Services
12:30 – 13:00	HiSolutions: Tooldaten mehr als nur für eine Lizenzbilanz	
13:00 – 13:30	Zusammenfassung & Abschluss	Lauran van Eyck, USU
Ab 13:30	Lunch & Besuch der Ausstellung (Bis 15:00 Uhr)	

IT Service Management | 04. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
14:30 – 14:40	Herzlich willkommen	Bert Kondruß, USU
14:40 – 15:40	Updates zu Produkten & Roadmap	Bert Kondruß, Alexander Werner, Michael Münch, USU
15:40 – 15:50	Rückblick auf KI-Workshop von User Group im Herbst 2024	Alexander Werner, USU Michael Münch, USU
15:50 – 16:00	Vorstellung & Einführung der interaktiven Sessions	Alexander Werner, USU Michael Münch, USU
16:00 – 16:30	Kaffeepause	
16:30 – 17:45	Interaktive Sessions (u.a. Usability Tests) Weitere Details folgen	USU-Team
17:45 – 17:55	Zusammenfassung der Ergebnisse	Bert Kondruß, USU
17:55 – 18:00	Abschluss Tag 1 & Ausblick Tag 2	Bert Kondruß, USU

IT Service Management | 05. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
10:00 – 10:25	Start in den zweiten Tag	Bert Kondruß, USU
10:25 – 10:55	Die IT-Serviceausrichtung bei der Polizei BW Projektvorstellung	Ulrich Buck, Polizei BW
11:00 – 11:30	Transparenter Kundenservice vor Ort Effiziente Field Service Management Plattform von Kontron	Hannes Föttinger und Christoph Adler, Kontron AG
11:30 – 12:00	Kaffeepause & Besuch der Ausstellung	
12:00 – 12:30	Vortrag Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	tba
12:35 – 13:05	Vortrag Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	tba
13:10 – 13:30	Zusammenfassung & Abschluss	Bert Kondruß, USU
Ab 13:30	Lunch & Besuch der Ausstellung (Bis 15:00 Uhr)	

IT Monitoring | 04. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
14:30 – 14:40	Herzlich willkommen	Alexander Wiedenbruch, Christian Loch, Frank Laschet, USU
14:40 – 15:00	Networking Kickoff	Frank Laschet, USU
15:00 – 16:00	ZIS 5 & Beyond: Ausblick zum IT-Monitoring der nächsten Generation Die Reise geht weiter: ZIS 6 erwartet uns	Alexander Wiedenbruch, USU
16:00 – 16:30	Kaffeepause & Besuch der Ausstellung	
16:30 – 17:00	Kundenvortrag: Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	tba
17:00 – 17:50	Deep Dive: Update & nächste Schritte im End-to-End Monitoring	Benedikt Pfaff, USU
17:50 – 18:00	Abschluss Tag 1 & Ausblick Tag 2	Frank Laschet, USU

IT Monitoring | 05. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
10:00 – 10:05	Start in den zweiten Tag	Frank Laschet, USU
10:05 – 10:30	Networking	Frank Laschet, USU
10:30 – 11:30	What's New in USU IT Monitoring Entdecken Sie die neuesten Features und Innovationen	Steffen Kircher, USU
11:30 – 12:00	Kaffeepause & Besuch der Ausstellung	
12:00 – 12:30	Transformation zum automatisierten Central Event Management bei Atruvia Wie wir unser Monitoring für die Zukunft rüsten	Patrick Neuhaus, Atruvia AG
12:30 – 13:20	OpenTelemetry: Open-Source-Framework für Observability Der dominierende Telemetrie-Standard in Theorie und Praxis	Christian Loch, USU
13:20 – 13:30	Abschluss & Rückblick	Alexander Wiedenbruch, Christian Loch, Frank Laschet, USU
Ab 13:30	Lunch & Besuch der Ausstellung (Bis 15:00 Uhr)	

Digital Consulting | 04. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
14:30 – 14:40	Herzlich willkommen	Holger Sampel, USU Digital Consulting
14:40 – 15:00	Die 3D-Sicht auf den Business Value mit KI	Stavros Kamarianakis, USU Digital Consulting
15:00 – 15:20	Rethinking Business and IT mit AI und Low Code Development	Michaela Schmid, Thomas Schwenk, USU Digital Consulting
15:20 – 15:40	Daten, die Geschichte schreiben – Modernisierung eines einzigartigen Archivs	Sebastian Krümling, Marcus Mattersdorfer, USU Digital Consulting
15:40 – 16:00	Der Countdown läuft: Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) - Umsetzung ohne Stolpersteine	tba
16:00 – 16:30	Kaffeepause & Besuch der Ausstellung	
16:30 – 18:00	Parallel Tracks: Pega Forum & Liferay Roundtable	

Hier geht's zu den
Parallel Tracks

Parallel Tracks | 04. Juni

Pega Forum

Uhrzeit	Titel	Speaker
16:30 – 17:00	Keynote: "The Autonomous Enterprise - Eine Vision wird Realität"	Thomas Schwenk, USU Digital Consulting
17:00 – 17:30	Pega GenAI Knowledge Buddy™ Frage doch einfach Deine Dokumente	Daniel Gakstatter, USU Digital Consulting
17:30 – 18:00	Pega Infinity 2025 - What's new?	tba

Liferay Roundtable

Uhrzeit	Titel	Speaker
16:30 – 16:40	Beginn des 10. Liferay-Roundtable mit Neuerungen & Kundendialog	Michael Bartz, Andreas Firnau, USU Digital Consulting
16:40 – 17:20	myAIPM – Das PM AI Framework und wie Putzmeister KI einsetzt & weiterentwickelt Programmüberblick, konkrete UseCases und Demo	Rüdiger Felleisen, Putzmeister Group
17:20 – 18:00	Ein Blick unter die Haube: Wie Du KI in einem Liferay-Projekt konkret implementierst Semantic Search, RAG, LLMs & Co.	Andreas Firnau, USU Digital Consulting

Parallel Track: Pega Forum | 05. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
10:00 – 10:10	Start in den zweiten Tag	Thomas Schwenk, USU Digital Consulting
10:10 – 10:40	Einsatz von Pega in der Praxis	tba
10:40 – 11:30	Next Level Marketing und Kundenbindung mit Realtime Interaction Management	Nicole Mayorga, Michaela Schmid, USU Digital Consulting
11:30 – 12:00	Kaffeepause	
12:00 – 12:30	Pega rundum sorglos mit der Pega Cloud und USU Application Management	Mathias Steiner, USU Digital Consulting
12:30 – 13:00	Pega Forum – Deine Fragen	
13:00 – 13:30	Zusammenfassung & Ausblick	
Ab 13:30	Lunch & Besuch der Ausstellung (Bis 15:00 Uhr)	

Parallel Track: Liferay Roundtable | 05. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
10:00 – 10:05	Start in den zweiten Tag	Michael Bartz, USU Digital Consulting
10:05 – 10:30	Die Zukunft der Kundenbeziehung: Trends, Strategien und Erfolgsfaktoren	Christian Thiede, Liferay GmbH
10:30 – 11:00	Praxisbericht Wie und wofür Du Liferay Commerce in Deinem Kundenportal einsetzen kannst	Jan Binder, USU Digital Consulting
11:00 – 11:30	13 Websites, ein Baukasten & das neue Liferay-CMS Wie die Parnassia Groep ihre Multi-Marken-Strategie effizient mit Liferay realisiert	Dominic Blank, Michael Bartz, USU Digital Consulting
11:30 – 12:00	Kaffeepause	
12:00 – 12:30	Das neue Release- und Support-Modell von Liferay Worauf Du achten musst & wann Du auf welche Version setzen solltest	Andreas Firnau, USU Digital Consulting
12:30 – 13:00	Liferay 7.4 and beyond - die Liferay-Roadmap	Tim Braun, Liferay GmbH
13:00 – 13:30	Roundtable – Deine Fragen	
Ab 13:30	Lunch & Besuch der Ausstellung (Bis 15:00 Uhr)	