



## 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	<b>Willkommen zur USU World 2025</b>	Anja Lange, Moderation
10:10 – 10:35	<b>Begrüßung vom Vorstand</b>	
10:35 – 10:55	<b>Keynote</b> Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	
10:55 – 11:20	<b>Keynote</b> Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	
11:25 – 11:50	<b>Keynote</b> Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	
11:50 – 12:00	<b>Zusammenfassung &amp; Übergang</b>	Anja Lange, Moderation
12:00 – 14:30	<b>Mittagspause &amp; Besuch der Ausstellung</b>	
Ab 14:30	<b>User Groups in separaten Räumen</b>	

# 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](#)

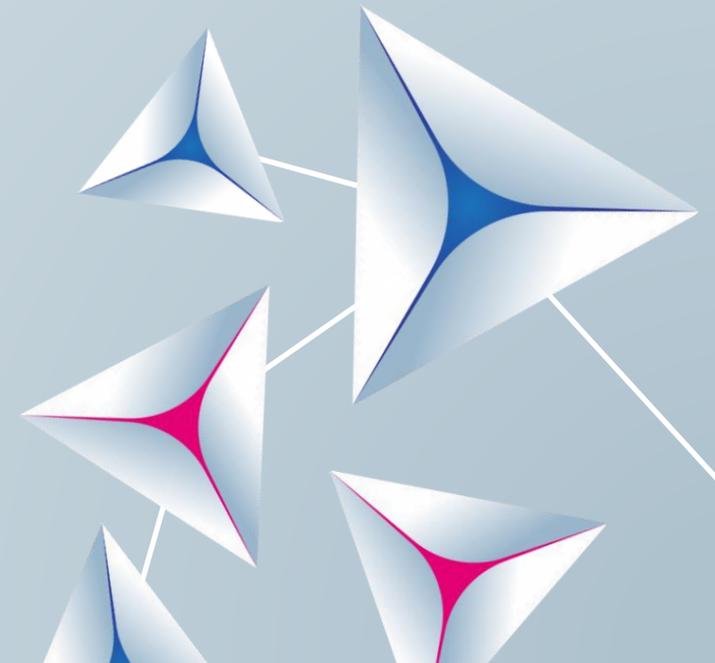
## Digital Consulting

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

# Customer Service Knowledge Management | 05. Juni

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

# IT Asset Management | 04. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
14:30 – 14:40	<b>Herzlich willkommen</b>	Lauran van Eyck, USU
14:40 – 15:00	<b>Icebreaker: Speeddating</b>	Alle
15:00 – 16:00	<b>Strategische Roadmap</b>	Olaf Diehl, USU
16:00 – 16:30	<b>Kaffeepause &amp; Besuch der Ausstellung</b>	
16:30 – 17:30	<b>Wichtige neue Features &amp; Euer Feedback</b>	tba
17:30 – 17:50	<b>Impulsvortrag zu FinOps &amp; Saas</b>	Christopher Brune, USU
17:50 – 18:00	<b>Abschluss Tag 1 &amp; Ausblick Tag 2</b>	Lauran van Eyck, USU

# IT Asset Management | 05. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
10:00 – 10:05	<b>Start in den zweiten Tag</b>	Lauran van Eyck, USU
10:05 – 11:30	<b>Interaktive World Cafés zu Deinen aktuellen Themen</b> u.a. Künstliche Intelligenz, weitere Details folgen	
11:30 – 12:00	<b>Kaffeepause &amp; Besuch der Ausstellung</b>	
12:00 – 12:30	<b>Vortrag</b> Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	
12:35 – 13:05	<b>Vortrag</b> Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	
13:10 – 13:30	<b>Zusammenfassung &amp; Abschluss</b>	Lauran van Eyck, USU
Ab 13:30	<b>Lunch &amp; Besuch der Ausstellung (Bis 15:30 Uhr)</b>	

# IT Service Management | 04. Juni

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

# IT Service Management | 05. Juni

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

# IT Monitoring | 04. Juni

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

# IT Monitoring | 05. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
10:00 – 10:05	<b>Start in den zweiten Tag</b>	Frank Laschet, USU
10:05 – 10:30	<b>Networking</b>	Frank Laschet, USU
10:30 – 11:30	<b>What's New in USU IT Monitoring</b> Entdecken Sie die neuesten Features und Innovationen	Steffen Kircher, USU
11:30 – 12:00	<b>Kaffeepause &amp; Besuch der Ausstellung</b>	
12:00 – 12:30	<b>Kundenvortrag</b> Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	tba
12:30 – 13:20	<b>OpenTelemetry: Open-Source-Framework für Observability</b> Der dominierende Telemetrie-Standard in Theorie und Praxis	Christian Loch, USU
13:20 – 13:30	<b>Abschluss &amp; Rückblick</b>	Alexander Wiedenbruch, Christian Loch, Frank Laschet, USU
Ab 13:30	<b>Lunch &amp; Besuch der Ausstellung (Bis 15:30 Uhr)</b>	

# Digital Consulting | 04. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
14:30 – 14:40	<b>Herzlich willkommen</b>	tba
14:40 – 15:20	<b>KI im Kundenservice</b>	tba
15:20 – 16:00	<b>Low Code</b>	tba
16:00 – 16:30	<b>Kaffeepause &amp; Besuch der Ausstellung</b>	
16:30 – 18:00	<b>Parallel Tracks: Pega Forum &amp; Liferay Roundtable</b> Weitere Details folgen	

# Digital Consulting | 05. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
10:00 – 11:30	<b>Parallel Tracks: Pega Forum &amp; Liferay Roundtable</b> Weitere Details folgen	
11:30 – 12:00	<b>Kaffeepause &amp; Besuch der Ausstellung</b>	
12:00 – 12:30	<b>Abschluss Parallel Tracks</b>	
12:30 – 12:50	<b>Cloud Transformation</b>	tba
12:50 – 13:20	<b>Kundenvortrag</b> Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	tba
13:20 – 13:30	<b>Zusammenfassung &amp; Abschluss</b>	tba
Ab 13:30	<b>Lunch &amp; Besuch der Ausstellung (Bis 15:30 Uhr)</b>	