



## 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>Visionen und Innovation für die IT der Polizei von morgen.</b>	Thomas Berger, Polizei BW
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**

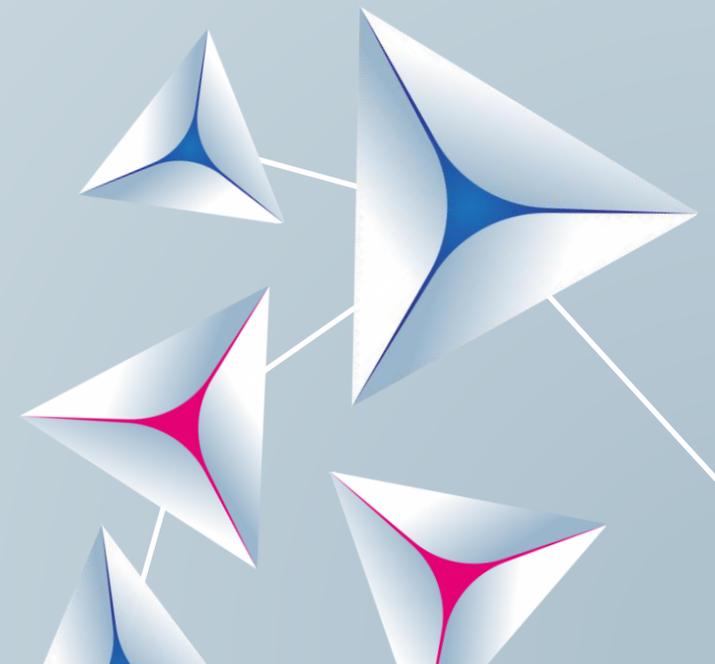
[Mehr erfahren](#)

## 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>Mehr Wissen, weniger Aufwand:</b> Self-Service durch ein modernes Help Center	Susanne Naguschewski & Mihaly Nothof, Stadtreinigung Hamburg
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 15:00 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 – 17:15	<b>Wichtige neue Features &amp; Euer Feedback</b>	tba
17:15 – 17:35	<b>Impulsvortrag zu FinOps &amp; Saas</b>	Christopher Brune, USU
17:35 – 17:55	<b>Kundenvortrag</b> Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert	
17:55 – 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>Kundenvortrag der DHL IT Services zu Managed Services</b>	Ales Trekoval, DHL IT Services
12:30 – 13:00	<b>HiSolutions: Tooldaten mehr als nur für eine Lizenzbilanz</b>	
13:00 – 13:30	<b>Zusammenfassung &amp; Abschluss</b>	Lauran van Eyck, USU
Ab 13:30	<b>Lunch &amp; Besuch der Ausstellung (Bis 15:00 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 der 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>	Diana Bareis, Ulrich Buck, Polizei BW André Mosinski, gkv informatik
10:25 – 10:55	<b>Die IT-Serviceausrichtung bei der Polizei BW</b> Projektvorstellung	Ulrich Buck, Polizei BW
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>Von der Mythologie zur Cyberwelt:</b> Wie Du mit Athene Schwachstellen erkennst und die Informationssicherheit stärkst	Dr. Tobias Hüttner, Dennis Zimmer, Cloud Incubator GmbH
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 15:00 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>USU meets Computacenter</b> Eine End-to-End Monitoring Success-Story	Sascha Neuhausen, Computacenter AG & Co. oHG
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>Transformation zum automatisierten Central Event Management bei Atruvia</b> Wie wir unser Monitoring für die Zukunft rüsten	Patrick Neuhaus, Atruvia AG
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 15:00 Uhr)</b>	

# Digital Consulting | 04. Juni

Uhrzeit	Titel	Speaker
14:30 – 14:40	<b>Herzlich willkommen</b>	Holger Sampel, USU Digital Consulting
14:40 – 15:00	<b>Die 3D-Sicht auf den Business Value mit KI</b>	Stavros Kamarianakis, USU Digital Consulting
15:00 – 15:20	<b>Rethinking Business and IT mit AI und Low Code Development</b>	Michaela Schmid, Thomas Schwenk, USU Digital Consulting
15:20 – 15:40	<b>Cloud Application Migration Vortrag</b> Thema wird gerade finalisiert	Sebastian Krümling, Marcus Mattersdorfer, USU Digital Consulting
15:40 – 16:00	<b>Der Countdown läuft:</b> Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) - Umsetzung ohne Stolpersteine	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>	

Hier geht's zu den  
**Parallel Tracks**

# Parallel Tracks | 04. Juni

## Pega Forum

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

## Liferay Roundtable

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

## Parallel Track: Pega Forum | 05. Juni

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

# Parallel Track: Liferay Roundtable | 05. Juni

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