



## 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 – 10:45 | <b>Gemeinsam in die Zukunft: USU Vision &amp; Perspektiven</b>                              | Bernhard Oberschmidt,<br>Achim Rudolph, Peter Stanjeck,<br>Johannes Biesing, USU |
| 10:45 – 11:10 | <b>Macht, Mut, Märkte</b><br>Die neue Verantwortung der IT-Verantwortlichen im KI-Zeitalter | Tamara Tomasevic, CIONET   |
| 11:10 – 11:40 | <b>Visionen und Innovation für die IT der Polizei von morgen</b>                            | Thomas Berger, Polizei BW  |
| 11:40 – 12:10 | <b>IT-Management: Der Key-Enabler für die Digitalisierung der Bundeswehr</b>                | Oberst i.G. Uwe Larsen, Bundesministerium der Verteidigung                       |
| 12:10 – 12:15 | <b>Zusammenfassung &amp; Übergang</b>   | Anja Lange, Moderation   |
| 12:15 – 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: Sanssouci**

[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: Bellevue**

[Mehr erfahren](#)

## IT Monitoring

04. Juni | 14:30 – 18:00 Uhr  
05. Juni | 10:00 – 13:30 Uhr

**Raum: Salon Versailles**

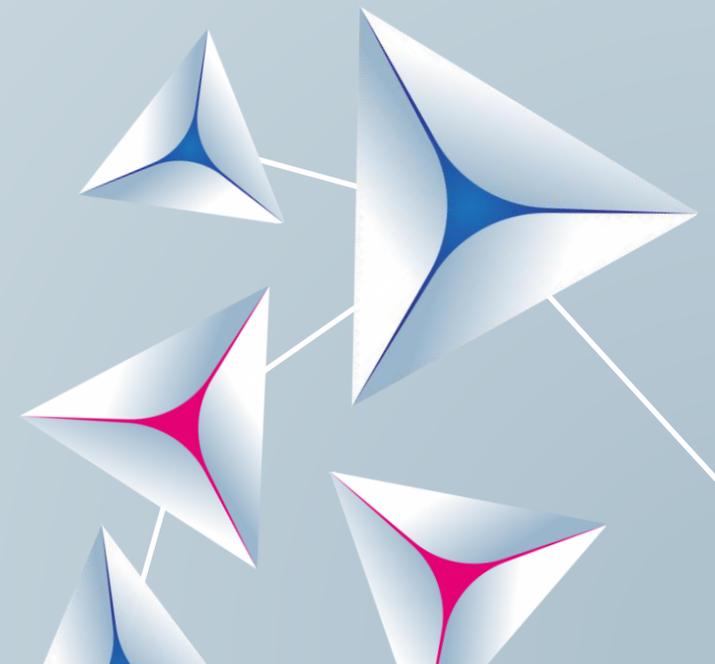
[Mehr erfahren](#)

## 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><br>Innovation, KI und neue Strategien                | Harald Huber, USU  |
| 15:30 – 16:00 | <b>GenAI als Gamechanger</b><br>Mehr Effizienz, weniger Aufwand?                                 | Laura Wintersperger, International University of Applied Science |
| 16:00 – 16:30 | <b>Kaffeepause &amp; Besuch der Ausstellung</b>  |  |
| 16:30 – 17:05 | <b>noviwiki - einfach, schnell und aktuell</b><br>Das zentrale Wissensmanagement der novitas bkk | Gabriele Retzkowski & Dominic Wagner, novitas bkk                |
| 17:05 – 17:40 | <b>Effizienter Bürgerservice mit AI-Agents</b><br>Das 115-Projekt im Einsatz                     | Sebastian Quendt, FITKO & Henry Michel, USU                      |
| 17:40 – 18:00 | <b>Abschluss Tag 1 &amp; Ausblick Tag 2</b>  | Harald Huber, USU  |
| Ab 19:30 Uhr  | <b>Abendveranstaltung im Confertainment Center – Weitere Details folgen</b>                      |  |

# 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 – 10:55 | <b>Wissen, das bleibt: Weniger lesen – mehr verstehen</b> | Sonja Lünemann und Maurice Meixner, R+V Service Center GmbH |
| 10:55 – 11:30 | <b>Vorstellung der neuen Version Knowledge Center 7.6</b> | Sebastian Grunwald, USU                                     |
| 11:30 – 12:00 | <b>Kaffeepause &amp; Besuch der Ausstellung</b>           |   |
| 12:00 – 12:25 | <b>Die AI-Roadmap der KM-Produkte</b>                     | Sebastian Grunwald, USU                                     |
| 12:25 – 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 ITAM &amp; SaaS</b>                                 | Olaf Diehl & Christopher Brune, USU |
| 16:00 – 16:30 | <b>Kaffeepause &amp; Besuch der Ausstellung</b>                             |                                     |
| 16:30 – 17:05 | <b>Wichtige neue Features &amp; Euer Feedback</b>                           | tba                                 |
| 17:05 – 17:25 | <b>Use Case: Setup des Finanzmoduls in der Anwendung</b>                    |                                     |
| 17:25 – 17:55 | <b>HiSolutions: Tooldaten mehr als nur für eine Lizenzbilanz</b>            | Martin Baumgartner, HiSolutions     |
| 17:55 – 18:00 | <b>Abschluss Tag 1 &amp; Ausblick Tag 2</b>                                 | Lauran van Eyck, USU                |
| Ab 19:30 Uhr  | <b>Abendveranstaltung im Confertainment Center – Weitere Details folgen</b> |                                     |

# 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> <ul style="list-style-type: none"><li>• World Café 1: Künstliche Intelligenz (Olaf Diehl, Lauran van Eyck)</li><li>• World Café 2: onPrem Abbildung mit Kubernetes (Fabian Gutschera)</li><li>• World Café 3: Management of SaaS (Christopher Brune, Marcel Banmann)</li><li>• World Café 4: SAM in hybriden Umgebungen (Teresa Inwald, Ha An Stamml)</li></ul> |                                |
| 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>Kundenvortrag</b><br>Work in Progress - Thema wird gerade finalisiert  |                                |
| 13:00 – 13:20 | <b>Impulsvortrag – SAP, FinOps, SaaS &amp; Migration</b>  | Lauran van Eyck, USU           |
| 13:20 – 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<br>Michael Münch, USU        |
| 15:50 – 16:00 | <b>Vorstellung &amp; Einführung der interaktiven Sessions</b>   | Alexander Werner, USU<br>Michael Münch, USU        |
| 16:00 – 16:30 | <b>Kaffeepause</b>  |  |
| 16:30 – 17:45 | <b>Interaktive Sessions</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Usability Tests zu Service Operation</li><li>• Kurzpräsentation zu saasmetrix</li><li>• Zeit für Networking</li></ul> | 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                                  |
| Ab 19:30      | <b>Abendveranstaltung im Confertainment Center – Weitere Details folgen</b>   |  |

# IT Service Management | 05. Juni

| Uhrzeit       | Titel  | Speaker  |
|---------------|--|--|
| 10:00 – 10:25 | <b>Start in den zweiten Tag</b>  | Diana Bareis, Ulrich Buck,<br>Polizei BW<br>André Mosinski, gkv informatik |
| 10:25 – 10:55 | <b>Die IT-Serviceausrichtung bei der Polizei BW</b><br>Projektvorstellung  | Ulrich Buck, Polizei BW  |
| 11:00 – 11:30 | <b>Transparenter Kundenservice vor Ort</b><br>Effiziente Field Service Management Plattform von Kontron                      | Hannes Föttinger & Christoph<br>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><br>Wie Du mit Athene Schwachstellen erkennst und die Informationssicherheit stärkst | Dr. Tobias Hüttner & Dennis<br>Zimmer, Cloud Incubator GmbH                |
| 12:35 – 13:05 | <b>Keine Angst vor dem Update:</b><br>Wie wir unsere ITSM-Landschaft aktuell halten  | Jörg Büscher & Axel Bernhauer,<br>BG Phoenix                               |
| 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 – 15:50 | <b>ZIS 5 &amp; Beyond: Ausblick zum IT-Monitoring der nächsten Generation</b><br>Die Reise geht weiter: ZIS 6 erwartet uns | Alexander Wiedenbruch, Steffen Kircher, USU                              |
| 15:50 – 16:00 | <b>Networking Kickoff</b>  | Frank Laschet, USU   |
| 16:00 – 16:30 | <b>Kaffeepause &amp; Besuch der Ausstellung</b>  |  |
| 16:30 – 17:00 | <b>Deep Dive: Update &amp; nächste Schritte im End-to-End Monitoring</b>   | Benedikt Pfaff, USU  |
| 17:00 – 17:50 | <b>USU meets Computacenter</b><br>Eine End-to-End Monitoring Success-Story   | Sascha Neuhausen,<br>Computacenter AG & Co. oHG &<br>Felix Bartosch, USU |
| 17:50 – 18:00 | <b>Abschluss Tag 1 &amp; Ausblick Tag 2</b>  | Frank Laschet, USU   |
| Ab 19:30      | <b>Abendveranstaltung im Confertainment Center – Weitere Details folgen</b>  |  |

# 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 &amp; What's Past in USU IT Monitoring</b><br>Entdecken Sie die neuesten Features und Innovationen / Rückblick auf 20 Jahre ZIS | Steffen Kircher & Christian Loch ,<br>USU                    |
| 11:30 – 12:00 | <b>Kaffeepause &amp; Besuch der Ausstellung</b>   |  |
| 12:00 – 12:30 | <b>Transformation zum automatisierten<br/>Central Event Management bei Atruvia</b><br>Wie wir unser Monitoring für die Zukunft rüsten         | Patrick Neuhaus, Atruvia AG                                  |
| 12:30 – 13:20 | <b>OpenTelemetry: Open-Source-Framework für Observability</b><br>Der dominierende Telemetrie-Standard in Theorie und Praxis                   | Christian Loch & Ferry Kohlmann,<br>USU                      |
| 13:20 – 13:30 | <b>Abschluss &amp; Rückblick</b>  | Alexander Wiedenbruch, Christian<br>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 360°-Sicht auf den Business Value mit KI</b>   | Stavros Kamarianakis, USU Digital Consulting   |
| 15:00 – 15:20 | <b>Was ist eigentlich los bei der Digitalisierung der Verwaltung?</b><br>Beispiele aus dem Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz (MLR) | Daniel Schnermann,<br>Ministerium für Ländlichen Raum<br>und Verbraucherschutz (MLR) |
| 15:20 – 15:40 | <b>Daten, die Geschichte schreiben</b><br>Modernisierung eines einzigartigen Archivs  | Sebastian Krümling , Marcus<br>Mattersdorfer, USU Digital<br>Consulting              |
| 15:40 – 16:00 | <b>Der Countdown läuft:</b><br>Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) - Umsetzung ohne Stolpersteine   | Nicole Mayorga, USU Digital<br>Consulting  |
| 16:00 – 16:30 | <b>Kaffeepause &amp; Besuch der Ausstellung</b>   |  |
| 16:30 – 18:00 | <b>Parallel Tracks: Pega Forum &amp; Liferay Roundtable</b><br><a href="#">Hier geht's zu den Parallel Tracks</a>   |  |
| Ab 19:30      | <b>Abendveranstaltung im Confertainment Center – Weitere Details folgen</b>   |  |

# Parallel Tracks | 04. Juni

## Pega Forum

| Uhrzeit       | Titel  | Speaker                                   |
|---------------|--|---|
| 16:30 – 17:00 | <b>„The Autonomous Enterprise - Eine Vision wird Realität,„</b><br>Was heute schon mit Pega möglich ist und was morgen möglich sein wird | Thomas Schwenk, USU Digital Consulting    |
| 17:00 – 17:30 | <b>Pega GenAI Knowledge Buddy™</b><br>Frage doch einfach Deine Dokumente   | Daniel Gakstatter, USU Digital Consulting |
| 17:30 – 18:00 | <b>Pega Infinity 2025</b><br>Innovationen direkt am Folgetag von der PegaWorld aus Las Vegas   | Florian Weber, Pegasystems                |

## 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><br>Programmüberblick, konkrete UseCases und Demo | Rüdiger Felleisen, Putzmeister Group                  |
| 17:20 – 17:35 | <b>KI: ein Versuch und seine Folgen</b>   | Kirsten Hufeland, PBeaKK                              |
| 17:35 – 18:00 | <b>Ein Blick unter die Haube: Wie Du KI in einem Liferay-Projekt konkret implementierst</b><br>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>   | Hasan Tamer, Paul Hartmann AG                           |
| 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><br>Wie und wofür Du Liferay Commerce in Deinem Kundenportal einsetzen kannst  | Jan Binder, USU Digital Consulting                    |
| 11:00 – 11:30 | <b>Das neue Release- und Support-Modell von Liferay</b><br>Worauf Du achten musst & wann Du auf welche Version setzen solltest                       | Andreas Firnau, USU Digital Consulting                |
| 11:30 – 12:00 | <b>Kaffeepause</b>   |   |
| 12:00 – 12:30 | <b>20 Websites, ein Baukasten &amp; das neue Liferay-CMS</b><br>Wie die Parnassia Groep ihre Multi-Marken-Strategie effizient mit Liferay realisiert | Dominic Blank & Michael Bartz, 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>  |   |