

# IT-Trends 2026

## IT im Wandel am Service Desk

CON●ECT  
INFORMUNITY



Mittwoch, 21. Jänner 2026  
18.00–19.30 Uhr

Online

- **Mensch + KI: Die ideale Kombination**  
Mathias Traugott (Punctdavista)
- **Wie informieren Sie Ihr Anwender bei Major Incidents?**  
Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)
- **Build Your Own Pega Cloud On Azure**  
Balazs Vizi (ORBIT Cloud Solutions GmbH)
- **IT-Berufschancen und Ausbildungen 2026**

**Referenten:**

**Benedikt Stürmer-Weinberger** (Cordaware), **Mathias Traugott** (Punctdavista), **Balazs Vizi** (ORBIT Cloud Solutions GmbH)

**Moderation:**

**David Steinmetz** (Future Network)

Bei freiem Zugang!



FUTURE  
NETWORK

**itSMF**  
IT Service Management Forum  
Austria

## AGENDA

### IT im Wandel am Service Desk

- 18.00 Mensch + KI: Die ideale Kombination**  
Mathias Traugott (Punctdavista)
- 18.20 Wie informieren Sie Ihre Anwender bei Major Incidents?**  
Benedikt Stürmer-Weinberger (Cordaware)
- 18.35 Build Your Own Pega Cloud On Azure: Modernize with Containers and Cloud-Native Services**  
Balazs Vizi
- 18.45 Schlussdiskussion**
- 19.30 Ende der Veranstaltung**

## Mensch + KI: Die ideale Kombination

- Der Mensch übernimmt die zentralen Aufgaben: Betreuung der Servicekonsumenten (Nutzende), Management komplexer Problemstellungen, Investition in kreative oder kreative Lösungsfindung durch die Supportmitarbeitenden
- KI und Automatisierung übernehmen die Aufgaben rund um die Störungsbehebung bzw. unterstützen dabei



Mathias Traugott  
(Punctdavista)

## Wie informieren Sie Ihre Anwender bei Major Incidents?

Sie haben einen Major Incident, es betrifft hunderte von Angestellten. Es ist nur eine Frage der Zeit bis die Hotline ausgelastet ist. Wie informieren Sie jetzt ihre Mitarbeiter, um das zu vermeiden? E-Mail, Portal, Bandansage, Teams? Wann wird das gelesen, wird das überhaupt gelesen?

Wenn Sie jetzt wissen wollen wie Sie Ihre Angestellten sofort und in Echtzeit proaktiv informieren können, dann werfen Sie einen Blick auf Cordaware bestinformed – Die richtige Information, zur richtigen Zeit sofort an die richtigen Personengruppe!



Benedikt Stürmer-Weinberger  
(Cordaware)

## Build Your Own Pega Cloud On Azure: Modernize with Containers and Cloud-Native Services

Take control of your Pega platform by building your own cloud environment on Microsoft Azure. Learn how to modernize your Pega deployment with containerization and Azure-native services to boost agility, scalability, and operational efficiency. Discover how to elevate your security posture while unlocking the full potential of a flexible, future-ready architecture.



Balazs Vizi (ORBIT  
Cloud Solutions GmbH)

## Referenten

**Benedikt Stürmer-Weinberger** ist seit 2010 für die Firma Cordaware GmbH für Kommunikationsprojekte tätig und auf die Organisation, Planung, Beratung und Durchführung von internen und externen Projekten im Bereich der Informationslogistik und Kommunikation und Zusammenarbeit spezialisiert.

**Mathias Traugott** ist CEO der Punctdavista AG und einer der wenigen ITIL Master im deutschsprachigen Raum.

Als Referent, Workshopleiter und engagierter Zeitgenosse ist er weit über die IT-Governance und IT Service Management Grenzen sowie die Landesgrenze hinaus bekannt. Während 17 Jahren durchlief Traugott die verschiedensten Betriebsorganisa-

tionen in den verschiedensten Funktionen bei der ehemaligen Schweizer Fluggesellschaft Swissair bevor der Wechsel in die IT erfolgte. Als Serviceerbringer, Prozessgestalter und -optimierer ist er im Bereich Service Management zu Hause.

Erstmals wurde er im Jahre 2000 mit ITIL konfrontiert und leitete seit 2002 die Aktivitäten rund um ITSM und Automatisierung bei Swisscom Mobile und danach während vier Jahren als Verantwortlicher für das Beratungsgeschäft bei der Glenfis AG. Bis zur Gründung seines jetzigen Unternehmens im Juni 2016 führte er die IT unlimited Schweiz AG.

Neugierig und interessiert wohin die IT Governance & Service Management-Reise geht, gestaltet er diese unter anderem als Leiter der Fachgruppe ITSM bei SwissICT, dem itSMF Deutschland oder als Autor (z. B. im Buch »Perspektivwechsel im ITSM«) aktiv mit.

Er ist Beirat im itSMF Deutschland e. V.

**Balazs Vizi.** Cloud Solution Architect and Microsoft Certified Trainer at ORBIT Cloud Solutions GmbH. Balazs ist ein erfahrener Senior Cloud Solution Architect mit Schwerpunkt auf Microsoft Azure, Container-Technologien und sicheren Cloud-Infrastrukturen. Seit 2017 ist er zertifizierter Microsoft Trainer und unterstützt Unternehmen bei der erfolgreichen Modernisierung ihrer IT-Landschaften – von der Strategie über Architektur-Workshops bis hin zu konkreten Proof-of-Concepts.

## Vorschau auf kommende Seminare & Trainings

### KI im Requirements Engineering

Rudolf Siebenhofer (SieITMCI)

In diesem Seminar lernen Sie

- die wesentlichen Merkmale von KI-Methoden kennen:
- Was sollte ein Requirements Engineer über KI und die zugrundeliegenden Sprachmodelle wissen?
- Mit welchen Werkzeugen kann KI im Requirements Engineering eingesetzt werden?
- Wie können KI-generierte Ergebnisse überprüft/validiert werden?

### AI4SE: KI-intensive Systeme – Wie baut man Softwaresysteme der Zukunft mit KI?

Michael Moser (SCCH)

Lernen Sie im Rahmen dieses Workshops die aktuellen Möglichkeiten, Chancen aber auch Grenzen von KI für die Softwareentwicklung kennen:

- Anwendungsmöglichkeiten von KI in der Softwareentwicklung
- Effektive Verwendung von Prompt Engineering
- Chancen, Risiken und Grenzen von KI
- Entwicklung KI-basierter Systeme
- Diskussion anhand von praktischen Beispielen

### Künstliche Intelligenz: Einführung & Überblick als Voraussetzung für das AI-Zertifikat nach dem AI-Act

Mathias Traugott (Punctdavista)

- Vorstellung AI-Zertifikat durch Future Network Cert
- Vorstellung zielgruppenspezifischer Seminare für die öffentliche Verwaltung
- KI verstehen
- Effizienzsteigerung mit KI
- KI anwenden
- KI Compliance

An  
CON•ECT Eventmanagement  
Mariahilfer Straße 136/Top 2.09  
1150 Wien

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-12  
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10  
E-Mail: [registration@conect.at](mailto:registration@conect.at)  
<https://www.conect.at>

**Zielgruppe: CIOs, IT-Führungskräfte, CTOs, Cloud-Verantwortliche, AI-Mitarbeiter und weitere Fachabteilungen aller Branchen**

**ANMELDUNG:** Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung. Diese Anmeldebestätigung ist für eine Teilnahme am Event erforderlich.

**STORNIERUNG:** Sollten Sie sich für die Veranstaltung anmelden und nicht teilnehmen können, bitten wir um schriftliche Stornierung bis 2 Werktage vor Veranstaltungsbeginn. Danach bzw. bei Nichterscheinen stellen wir eine Bearbeitungsgebühr

in Höhe von € 50,- in Rechnung. Selbstverständlich ist die Nennung eines Ersatzteilnehmers möglich.

**ADRESSÄNDERUNGEN:** Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wenn wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

## Anmeldung

- Ich melde mich zu »IT-Trends 2026 – IT im Wandel am Service Desk« am 21. 1. 2026 kostenfrei an.
- Ich möchte Zugriff auf die Veranstaltungspapers zu € 99,- (+ 20 % MwSt.)
- Ich möchte in Zukunft weitere Veranstaltungsprogramme per E-Mail oder Post übermittelt bekommen.

Firma:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Straße:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Datum:

Unterschrift/Firmenstempel:

- Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.
- Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.