

Zukunft des Service Desk

IT und Service-Strategie – AI und Automatisierung



- Keynote: Ersetzt KI (Künstliche Intelligenz) MI (Menschliche Intelligenz)? – [Mathias Traugott \(Punctdavista\)](#)
- Service Strategy – Desk & im Zusammenspiel mit IT & Business Strategy
- Service Strategy – Service Design – Business Strategy
- Artificial Intelligence & Service Desk AI Agenten
- Zukünftige Trends & Rollenbilder
- Wissen managen
- Automatisierung
- Best Practices angefragt
- ...

Mit freundlicher Unterstützung von:

Montag, 20. April 2026
12.00–16.30 Uhr

Zürich

SAVE THE DATE!

Ersetzt KI (Künstliche Intelligenz) MI (Menschliche Intelligenz)?

- KI killt Arbeitsplätze.
- KI macht den Menschen überflüssig.
- KI ist in unserem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken.

Treffen diese Aussagen zu?

Die Antworten lauten sowohl JA und NEIN. Heutige Arbeitsplätze werden verschwinden – neue jedoch geschaffen und gegebenenfalls verlagert. KI erfordert Fach- und Sachverstand, um Aussagen, Vorschläge, Ergebnisse zu plausibilisieren und falsifizieren. Dies war, als plötzlich die ersten Taschenrechner auftauchten, nicht anders.

Einsatz von KI im Unternehmen erfordert Planung, Weitsicht. Die Fragen, die sich dabei stellen:

- Wie setze ich KI gewinnbringend ein?
- Welche Arbeiten verändern sich und wie?
- Welche neuen Skills sind ein Muss?
- Welche Regeln gelten dabei im Umgang, sowohl hinsichtlich Verhalten und Ethik sowie auch hinsichtlich möglicher ungeahnter Risiken und Kosten?
- Wie manage ich eine allfällige Transformation?

Antworten auf diese Fragen und Ansätze zur Diskussion werden in diesem Referat beleuchtet.

Soviel vorweg: KI erfordert MI – und wie!



Mathias Traugott
(Punctdavista)

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

Referenten:

Mathias Traugott (Punctdavista)

Termin:

20. April 2026, 9.00–11.30 Uhr

- KI verstehen
 - Grundwissen, Konzepte und Begriffe – Chancen und Grenzen von KI
- Effizienzsteigerung mit KI
 - Prompting Engineering Techniken
 - Recherche
 - Dokumenten- und Präsentationserstellung
 - Abläufe
 - Automatisierung von Business-Abläufen
- KI Anwendungsbeispiele für die öffentliche Verwaltung



Teilnahmegebühr: CHF 290,—

An
CON•ECT Eventmanagement
1150 Wien, Mariahilfer Straße 136/2.09
Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-12
E-Mail: registration@conect.at
https://www.conect.at

Dieser Kongress richtet sich an:

IT-Strategie, IT-Operations, IT-Servicemanager, IT-Sourcing Manager, Servicelevelmanager und Service Owner, Service-Desk-Verantwortliche, DevOps-Verantwortliche, Verantwortliche für Agilität und für Digitalisierung und IT-Organisation und Transition Management, Führungsverantwortliche am Service Desk

Teilnahmegebühren

**Mitarbeiter aus IT-Abteilungen aller Branchen
bei Anmeldung bis 31.3. kostenfrei; ab 1. 4. 2026: CHF 250,-**

Mitarbeiter von Anbietern von ITSM-Tools: CHF 900,-

Tagungsunterlagen: CHF 99,-

Die Tagungsgebühr beinhaltet Pausen, Erfrischungen sowie Unterlagen im Web-Downloadbereich.

Vollzahlende Teilnehmer erhalten eine Mitgliedschaft im BITSeN.ch für 2026 kostenfrei.

www.conect.at www.bitsen.ch



BITSeN.ch

Anmeldung

Ich melde mich zum Service Desk Forum am 20.4.2026 an:

- als **Mitarbeiter einer IT-Abteilung** aller Branchen bei Anmeldung bis 31.3. kostenfrei; ab 1.4. 2026: CHF 250,-
 als **Mitarbeiter eines ITSM-Tool-Anbieters** zu CHF 900,-

Teilnahme vor Ort, online

Auf Einladung von BITSeN.ch itSMF

- Ich möchte Zugriff auf die Veranstaltungspapers zu CHF 99,-
 Ich möchte in Zukunft weiter 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.