VORGANGSFÜHRUNG MIT KI · SCHWEIZ

Operating Desk

Der Operating Desk führt die Vorgänge Ihres Betriebs und verbindet dafür die Systeme, die Sie schon nutzen: E-Mail, Dateiablage, Vertragsablage, CRM und ERP. Ausser den Vorgangsdaten und, wenn gewünscht, dem Adressbuch arbeitet der Desk mit den Daten dieser Systeme. So muss niemand für jeden Vorgang in ein anderes System. Die KI bereitet vor, Ihre Mitarbeitenden prüfen und entscheiden.



Inbox für Ihre Eingänge.

Geteilte Postfächer und auf Wunsch der Ordner «Desk» eines persönlichen Postfachs. Jede Mail wird ein Vorschlag für die zuständige Rolle, mit zwei Zeilen der KI: worum es geht und was ansteht. Eingänge ohne Mail, etwa gescannte Post, erfasst jemand von Hand.

Vorgang mit Ziel.

Jeder Vorgang hält fest, was erreicht sein muss, wenn er erledigt ist. Dazu Rolle, Person, Frist und die vollständige Historie.

Rollen, Übergabe, Genehmigung.

Übernehmen, zuweisen oder mit Begründung an eine andere Rolle übergeben. Wo eine Genehmigung verlangt ist, schliesst erst die berechtigte Rolle ab.

Ablage in Ihrer Dateiablage.

Anhänge und die Originalmail kommen in die Vorgangsablage und bleiben beim Vorgang auffindbar, auch für die nächste zuständige Person.

Antwort als Entwurf im Postfach.

Die KI schlägt eine Antwort vor. Der Desk legt sie als Entwurf im Postfach an, gesendet wird aus Ihrem Mailprogramm. Auch eine neue Mail aus einem Vorgang entsteht als Entwurf, im Verkauf mit Offerte oder Rechnung als PDF.

Verträge mit Prüftermin.

Verträge stehen mit Anlagen und Fassungen bei der Gegenpartei. Aus dem PDF füllt die KI die Vertragsfelder vor. Der Prüftermin wird rechtzeitig zum Vorgang.

Verkauf im Vorgang.

Offerte und Rechnung entstehen in bexio oder CashCtrl, angelegt aus dem Desk. Wer verkauft, arbeitet im Desk und muss sich im Belegsystem nicht auskennen.

Selbstprüfung und Meldung.

Mitarbeitende bestätigen die Kontrollen eines Prüfkatalogs, Abweichungen brauchen eine Genehmigung. Für Meldungen führt der Desk die Fristen.

Bei zwei Schweizer Betrieben im produktiven Betrieb.

iConference AG
Grafenaustrasse 15 · 6300 Zug · Schweiz
info@iconference.ch

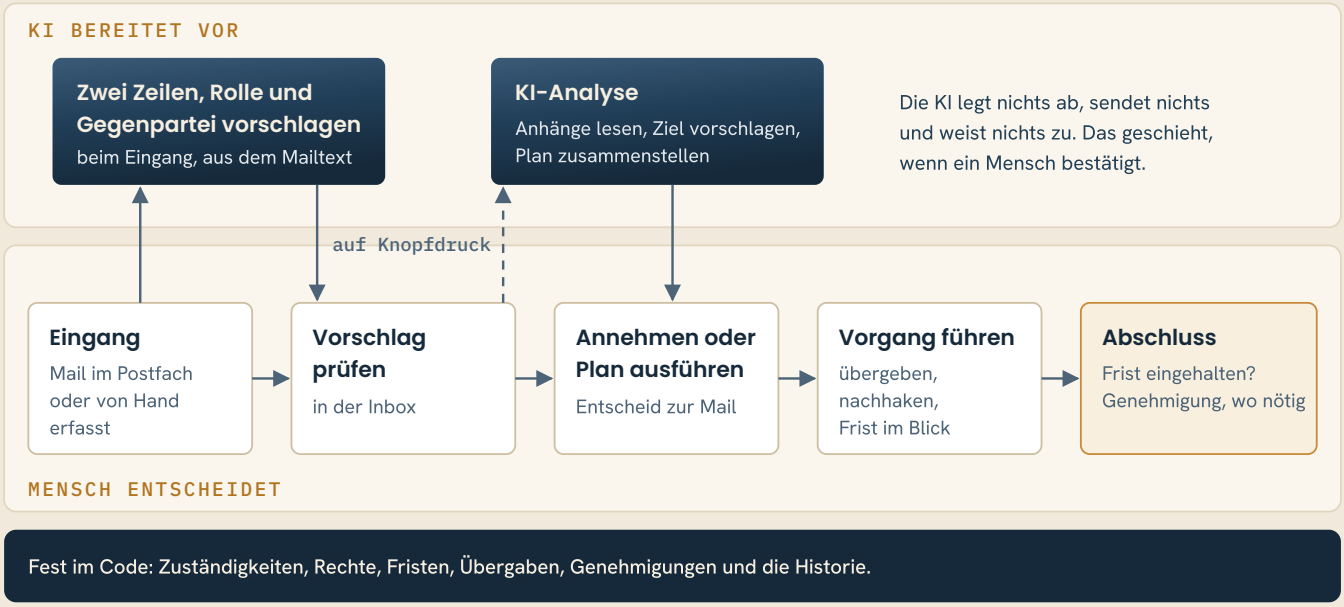
swiss made software +AI

Erstgespräch vereinbaren
iconference.ch

Was der Desk leistet

- **Weniger Management by E-Mail.** Zuständigkeit, Stand und Freigabe stehen beim Vorgang. Interne Weiterleitungen und Nachfragen zum Stand entfallen.
- **KI an festen Stellen.** Die KI schlägt Rolle, Gegenpartei, Ziel und Antwort vor und stellt auf Knopfdruck einen Plan zusammen. Zuständigkeiten, Fristen, Rechte und Freigaben stehen als feste Regeln im Code. Ohne KI geht die Arbeit von Hand weiter.
- **Ihre Systeme bleiben.** Mails bleiben im Mailsystem, Dateien in der Dateiablage, die Buchhaltung im ERP. Der Desk führt die Vorgänge und hält Verweise auf Mails, Dateien und Belege.
- **Instanz und Code bei Ihnen.** Instanz in der Schweiz oder auf Ihrer eigenen Infrastruktur. Das Sprachmodell ist Claude von Anthropic, wählbar zwischen Claude Opus 5.5 und Claude Sonnet 5.5; auf Anfrage ein Modell von OpenAI oder ein lokal gehostetes. Den Quellcode erhalten Sie auf Wunsch als Sicherheitskopie oder als Grundlage für eigene Weiterentwicklungen.

So arbeitet der Desk



iConference AG
Grafenaustrasse 15 · 6300 Zug · Schweiz
info@iconference.ch

Erstgespräch vereinbaren
`iconference.ch`

So arbeitet der Desk

01

Eingang wird Vorschlag.

Der Desk liest die freigegebenen Postfächer; Eingänge ohne Mail, etwa gescannte Post, erfasst jemand von Hand in der Inbox. Beim Eingang fasst die KI die Mail in zwei Zeilen zusammen und schlägt aus dem Mailtext die zuständige Rolle vor, dazu die Gegenpartei aus dem Adressbuch. Fehlt sie, schlägt die KI einen neuen Eintrag vor. Schickt ein Telefonassistent seine Anrufprotokolle an ein Postfach, gleicht der Desk die Nummer des Anrufers mit dem Adressbuch ab und schlägt die Gegenpartei vor. Auf Knopfdruck («KI-Analyse») liest sie auch die Anhänge (PDF, Word, PowerPoint, Textdateien), schlägt das Ziel vor und stellt einen Plan zusammen.

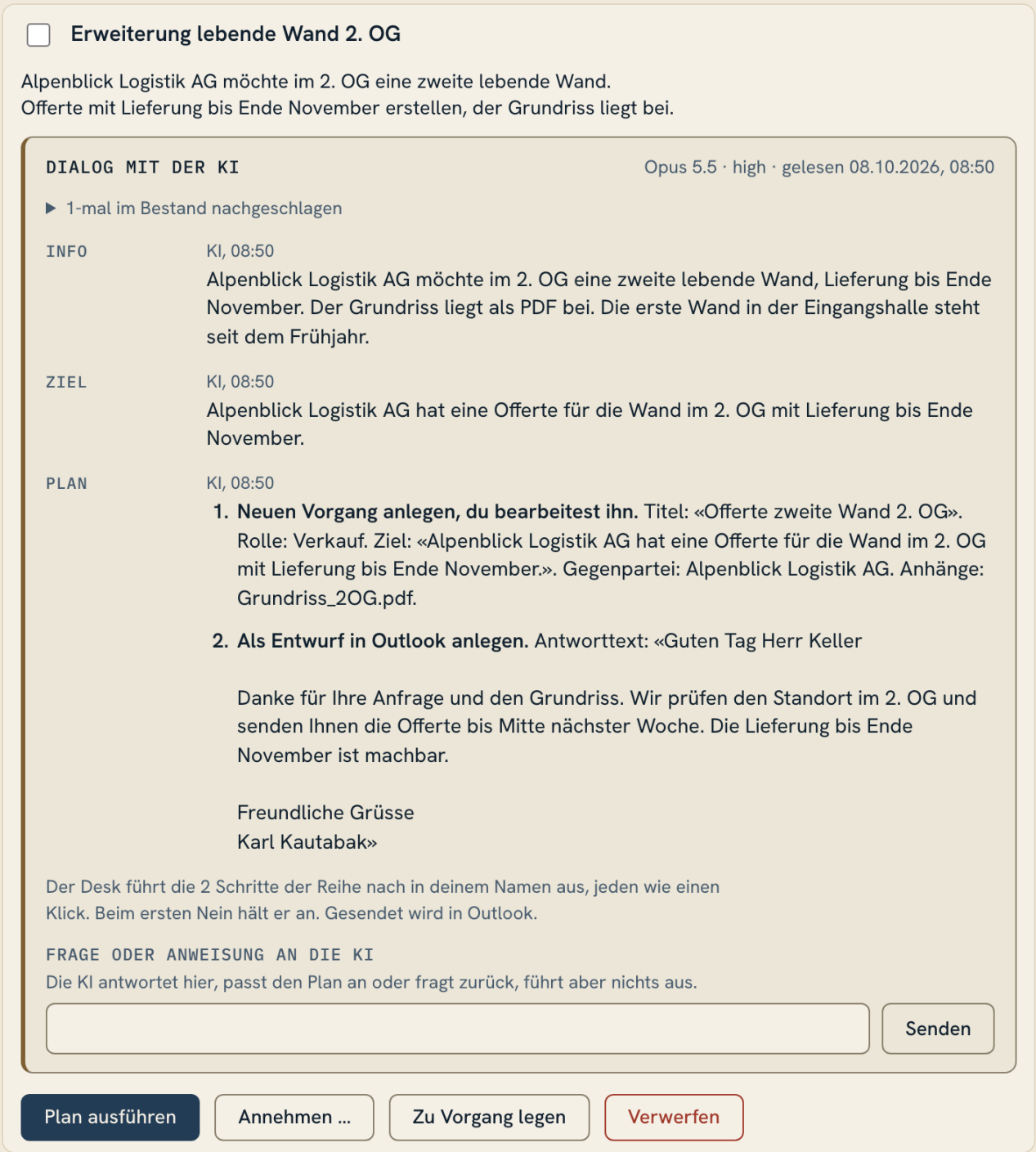


Inbox: Vorschlag mit zwei Zeilen, Rolle und Gegenpartei der KI. Beispieldaten.

02

Prüfen und annehmen.

Wer die Rolle hält, prüft die Vorschläge und nimmt an, oder prüft den Plan der KI und führt ihn mit einem Klick aus. Gewählte Anhänge und die Originalmail kommen in die Vorgangsablage Ihrer Dateiablage. Eine Folgemail erscheint als neuer Eingang, der Desk schlägt den bestehenden Vorgang vor. Ein Klick hängt sie an, die zuständige Person sieht «neue Post». Vorgänge lassen sich auch von Hand anlegen. Mehrere Eingänge lassen sich auf einmal verwerfen. Einen Absender, dessen Mails immer verworfen werden, legt die zuständige Person in die Nebenablage; die Regel gilt je Postfach und lässt sich aufheben. Auf Wunsch legt der Desk entschiedene Mails in Outlook in zwei eigene Ordner.



Plan der KI zum Prüfen und Ausführen. Ausschnitt, gekürzt. Beispieldaten.

iConference AG
Grafenaustrasse 15 · 6300 Zug · Schweiz
info@iconference.ch

Erstgespräch vereinbaren
iconference.ch

03

Führen bis zum Abschluss.

Übernehmen, zuweisen, an eine Rolle übergeben. Wartet ein Vorgang auf eine Antwort, trägt er ein Datum zum Nachhaken. Fristen zeigen Vorwarnung und Überfälligkeit an. Beim Abschluss hält der Desk fest, ob die Frist eingehalten wurde. Ist eine Genehmigung verlangt, gilt der Vorgang erst mit ihr als erledigt.

Bewässerung Wand Eingangshalle tropft

T-16 · Ticket P2 · Wartet auf Antwort, nachhaken am 08.10.2026 · Worauf: Foto vom Wasserfleck · Behebung bald fällig am 08.10.2026 14:20 · Service · Karl Kautabak · Ansprechperson: Martin Keller INTERN Melder setzen

PRIORITÄT	P2 Funktion eingeschränkt Ändern
EINGANG	07.10.2026, 14:20
ZEITEN	nach Firmenvorgabe
REAKTION	bis 07.10.2026 18:20 · eingehalten
BEHEBUNG	bis 08.10.2026 14:20 · bald fällig

Uhr als erfüllt eintragen

GEGENPARTEI Alpenblick Logistik AG · Gegenpartei ändern

Was wahr sein muss, wenn das erledigt ist

Die Bewässerung der Wand in der Eingangshalle ist dicht. Ändern

KI-Vorschlag holen

Historie

08.10.2026, 09:30	System	Fristzustand von Vorgang T-16 geändert.
08.10.2026, 09:00	Karl Kautabak	Mail von m.keller@alpenblick-logistik.ch «AW: Bewässerung Wand Eingangshalle tropft» zum Vorgang gelegt.
07.10.2026, 15:15	Karl Kautabak	Vorgang T-16 wartet auf Antwort der Gegenpartei, nachhaken am 08.10.2026.
07.10.2026, 15:12	Karl Kautabak	Reaktion auf Vorgang T-16 eingehalten. Von Hand eingetragen (07.10.2026, 15:10): Rückruf beim Kunden
07.10.2026, 14:40	Karl Kautabak	Vorschlag angenommen, Vorgang T-16 erstellt.

Vorgang mit Ziel, Zuständigkeit, Frist und Historie. Ausschnitt, gekürzt. Beispieldaten.

Überblicke

Wartet auf dich: alles, was eine Person angeht, mit dem Grund dafür, und der Pool ihrer Rollen.

Wer trägt was: offene Arbeit je Person und Rolle.

Von mir vergeben: was sie weitergegeben oder für andere erfasst hat, mit Stand und Frist.



Wartet auf dich: was die Person angeht, mit Grund. Beispieldaten.

Überblicke

Termine: die offenen Fristen der Vorgänge in zeitlicher Folge, auf Wunsch nur die Prüftermine der Verträge. Die Fristen einer Meldung stehen ebenfalls hier, die Zeiten der Tickets bei den Tickets.

Liste und Suche: Suche über Kennung, Titel, Ziel, Bemerkung und Dateinamen. Zuschaltbar ist die semantische Suche mit KI, die einen Satz in Filter übersetzt.

Offene Fenster ziehen Änderungen ohne Neuladen nach. Arbeitet jemand an einem Vorgang, sehen es die anderen.



Termine: die offenen Fristen der Vorgänge. Beispieldaten.

Tickets und Auswertung

Tickets: Ein Vorgang mit Priorität (P1 bis P4) wird zum Ticket. Der Desk rechnet die Termine für Reaktion und Behebung, nach Firmenvorgabe oder nach Vertrag, auf Wunsch nur in Servicezeiten. Wartet das Team auf den Kunden, kann die Behebungszeit ruhen.

Vorgänge mit Priorität

3 offen · 1 überfällig · 2 bald fällig · 0 Bestätigung offen — Hilfe

P4 T-15 — Offen
Service · Pool

Beleuchtung der Wand im Empfang defekt

Alpenblick Logistik AG

Reaktion	Behebung
07.10.2026 17:00	19.10.2026 17:00
überfällig	offen

P1 T-14 — Offen
Service · Pool

Pumpe Wand Sitzungszimmer Genf ausgefallen

Léman Consulting SA · V-1

Reaktion	Behebung
08.10.2026 09:50	08.10.2026 15:50
bald fällig	offen

P2 T-16 — Wartet auf Antwort
Service · Karl Kautabak

Bewässerung Wand Eingangshalle tropft

Alpenblick Logistik AG

Reaktion	Behebung
07.10.2026 18:20	08.10.2026 14:20
eingehalten	bald fällig

▸ ABGESCHLOSSEN 12

Tickets mit Priorität, Reaktions- und Behebungszeit. Beispieldaten.

Tickets und Auswertung

Auswertung: Für einen Zeitraum zeigt der Desk, wie viele Tickets ihre Reaktions- und Behebungszeit eingehalten haben, je Kunde und Priorität, und listet die verspäteten. Export als Excel: je Ticket für die interne Arbeit oder als Bericht ohne Titel und Beschreibung zur Weitergabe.

Léman Consulting SA

P1 1 Ticket

	eingehalten	verspätet	offen	entfallen	Quote eingehalten
Reaktion	0	1	0	0	0 %
Behebung	1	0	0	0	100 %

P3 2 Tickets

	eingehalten	verspätet	offen	entfallen	Quote eingehalten
Reaktion	2	0	0	0	100 %
Behebung	1	1	0	0	50 %

P4 1 Ticket

	eingehalten	verspätet	offen	entfallen	Quote eingehalten
Reaktion	1	0	0	0	100 %
Behebung	1	0	0	0	100 %

Auswertung: eingehaltene Zusagen je Kunde und Priorität. Beispieldaten.

Vertragswerk

Hauptvertrag
Rahmenvertrag Begrünung NT-2024-206 mit Nachtrag 1.pdf
Frühere Fassungen: Rahmenvertrag Begrünung NT-2024-206.pdf

Anlage 1 Standort Genève
Anlage 1 Standort Genève.pdf

Gültig: «Rahmenvertrag Begrünung NT-2024-206 mit Nachtrag 1.pdf».
Bestätigt von Karl Kautabak am 15.09.2026, 11:05.

Prüftermin

T-1 — Geschäftsleitung · Karl Kautabak
Vertrag prüfen: Rahmenvertrag Begrünung NT-2024-206
30.10.2026 17:00 — In Arbeit

Vertrag mit Anlagen, Fassungen und Prüftermin. Ausschnitt, gekürzt. Beispieldaten.

Verkauf

Offerte und Rechnung aus dem Vorgang: Ein Verkauf ist ein Vorgang mit Beleg. Die Offerte entsteht im Belegsystem (bexio oder CashCtrl), mit Artikeln aus dessen Stamm oder mit freien Positionen. Der Desk führt den Vorgang und hält einen Verweis auf den Beleg.

KI im Verkauf: Die KI sucht Kontakt und Artikel im Belegsystem, schlägt Positionen und die nächsten Schritte vor und fragt zurück, wenn etwas fehlt. Einen Preis setzt sie nur, wenn die Person ihn nennt. Angelegt wird erst mit dem Klick einer Person. Vor einer Rechnung verlangt der Desk eine eigene Bestätigung, weil sie sich im Desk nicht zurücknehmen lässt.

Auch ohne Mail: «Neue Offerte» und «Neue Rechnung» legen einen Beleg an, ohne dass eine Mail vorausgeht. Der Vorgang entsteht, sobald der Beleg im Belegsystem steht.



Neue Offerte mit Vorschlag der KI. Beispieldaten.

Verkauf

Versand als Entwurf: Der Desk holt das PDF frisch aus dem Belegsystem und hängt es an einen Entwurf im Postfach. Gesendet wird aus Ihrem Mailprogramm.

Das Belegsystem rechnet: Währung, Steuer und Rechnungsnummer gehen so an das Belegsystem, wie sie eingegeben sind. Lehnt es etwas ab, steht seine Antwort wörtlich da. Der Desk speichert weder Positionen noch PDF.

Stufen bis zur Rechnung: Offerte angelegt, versandt, angenommen oder abgelehnt, verrechnet, Rechnung versandt. Die Rechnung übernimmt die Positionen der angenommenen Offerte. Ob sie bezahlt ist, zeigt der Vorgang so, wie das Belegsystem es führt.

Belege

Stufe: Verrechnet, seit 02.10.2026

Offerte AN-00001

Datum	Status	Währung
22.09.2026	Angenommen	CHF

Text	Menge	Preis netto	MWST
Pflanzmodul 60 × 60 cm	4	CHF 480.00	MWST 8.1%
Montage vor Ort	6	CHF 120.00	MWST 8.1%
Wartung lebende Wand, Jahrespauschale	1	CHF 1'800.00	MWST 8.1%
Total netto		CHF 4'440.00	
MWST		CHF 359.64	
Total brutto		CHF 4'799.64	

Rechnung RE-00001

Datum	Status	Währung	Fällig	Offen
02.10.2026	Offen	CHF	01.11.2026	CHF 4'799.64

Text	Menge	Preis netto	MWST
Pflanzmodul 60 × 60 cm	4	CHF 480.00	MWST 8.1%
Montage vor Ort	6	CHF 120.00	MWST 8.1%
Wartung lebende Wand, Jahrespauschale	1	CHF 1'800.00	MWST 8.1%
Total netto		CHF 4'440.00	
MWST		CHF 359.64	
Total brutto		CHF 4'799.64	

> Nummer, Steuern und Beträge kommen aus bexio. Stimmt etwas nicht, klärst du es dort mit der Buchhaltung; «Belege neu lesen» zeigt danach den neuen Stand.

Hilfe

Belege am Vorgang: Stufe, Offerte und Rechnung. Beispieldaten.

Compliance

Selbstprüfung je Person: Ein Prüfkatalog wird eingelesen. Wer zuweisen darf, löst für die Personen einer Rolle eine Selbstprüfung aus, als Monatscheck oder als Grundprüfung. Jede Person erfasst ihre Geräte und bestätigt Kontrolle für Kontrolle. Die Belege bleiben bei ihr, im Desk stehen die Bestätigungen.

Nachweis: Die Übersicht zeigt je Person den Stand und die Abweichungen, je Kontrolle eine Spalte. Der Nachweis lässt sich als Excel-Datei ausgeben.

Treffer eines Prüfsystems (zuschaltbar): Meldet ein angeschlossenes Prüfsystem eine Schwachstelle per Mail, liest der Desk sie mit einem festen Leser, ohne KI, und zeigt Art, Produkt, Kennung und Schwere am Vorgang. Ist die Schwachstelle aktiv ausgenutzt, weist der Desk auf die Prüfung der Meldepflicht hin.

Abweichung mit Genehmigung: «Nicht erfüllt» verlangt eine Begründung und ein Datum für die Behebung. Die Behebung genehmigt eine andere Person mit dem Recht dazu, nie die geprüfte.

Meldung mit Fristen (zuschaltbar): Für eine Meldung nach Art. 14 des Cyber Resilience Act führt der Desk einen eigenen Vorgang mit Zeitpunkten und Meldefristen. Eine Frist trägt die zuständige Person nur mit Beleg als erfüllt ein; die Meldung selbst gilt mit dem Zeitpunkt ihrer Übermittlung als erfüllt. Die KI setzt keinen dieser Schritte.

Übersicht Person × Kontrolle

Person	RECHNER		HANDY	VERHALTEN	Stand
	AP-01	AP-02	AP-03	AP-04	
Karl Kautabak **T-24**	✓	✓	✓	·	1 von 4 offen
Nina Graf **T-25**	✓	↻	✓	✓	0 von 4 offen
Timo Huber **T-26** Abweichung T-27 OFFEN	✗	✓	↻	✓	0 von 4 offen

✓ erfüllt · ↻ nach Behebung erfüllt · ✗ nicht erfüllt · ○ trifft nicht zu · – kein Gerät dieser Art · · offen. Mehrere Geräte: Es zählt das schlechteste Ergebnis, Einzelheiten im Vorgang.

Nachweis als Excel-Datei

Je Person, Gerät und Kontrolle: Ergebnis, Zeit, Katalogfassung, dazu die Abweichungen mit Sperre und Genehmigung.

Selbstprüfung: Übersicht je Person und Kontrolle. Beispieldaten.

Compliance

FALL	Schwachstelle, aktiv ausgenutzt
GRUNDLAGE	CRA Art. 14
PRODUKT UND VERSION	Bewässerungssteuerung NT-Flow 2.4.1
MITGLIEDSTAATEN	DE, FR, IT
ÜBUNG	nein
BEZÜGE	keine

Angaben ändern

Zeitpunkte

Erster Hinweis 07.10.2026 10:40

Kenntnis 07.10.2026 13:00 · Karl Kautabak

Korrektur verfügbar *noch nicht gesetzt* — Korrektur verfügbar setzen

Meldung übermittelt *noch nicht gesetzt* — Meldung übermittelt setzen

Zwischenbericht angefragt *noch nicht gesetzt* — Zwischenbericht eintragen

Nutzer informiert *noch nicht gesetzt* — Nutzer informiert eintragen

Meldefristen

Frühwarnung · 24 h

fällig 08.10.2026 13:00 · erfüllt rechtzeitig · 07.10.2026 18:20 · Referenz SRP-2026-004217 · Karl Kautabak

Meldung · 72 h fällig 10.10.2026 13:00 · offen — Erfüllt mit «Meldung übermittelt».

Abschlussbericht · 14 Tage *entsteht mit «Korrektur verfügbar»*

Bezug hinzufügen

Die KI kann diese Zeitpunkte nicht setzen und keine Frist als erfüllt eintragen. Die Vorschau der KI meldet diese Schritte als gesperrt.

Meldung mit Zeitpunkten und Fristen. Beispieldaten.

KI und feste Regeln

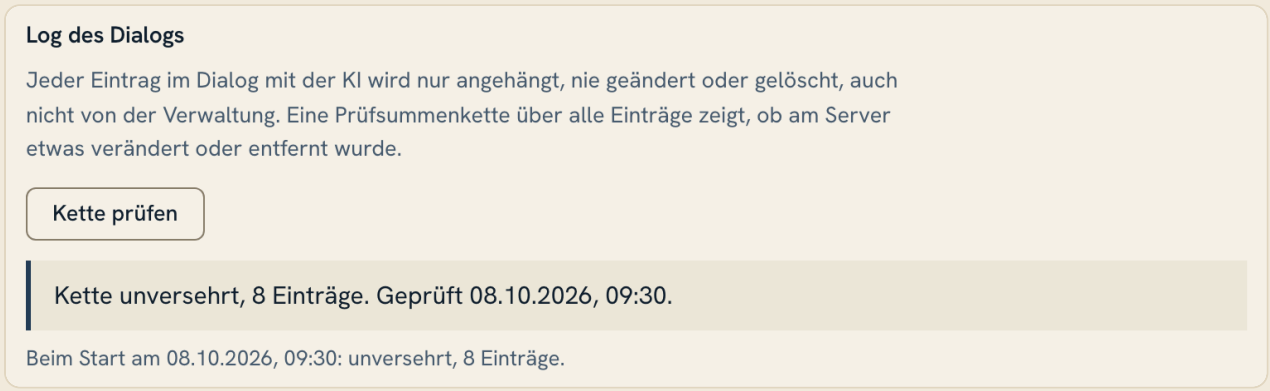
Was die KI tut: Eingänge lesen, in zwei Zeilen zusammenfassen und einordnen, Rolle, Gegenpartei und Ziel vorschlagen, auf Knopfdruck einen Plan erstellen und Fragen dazu beantworten, Antworten entwerfen, im Verkauf Positionen und Schritte vorschlagen, Vertragsfelder aus dem PDF vorschlagen, die Suche übersetzen, Fragen zum Handbuch beantworten.

Ohne KI: Der Desk läuft weiter. Vorgänge werden dann von Hand erfasst und eingeordnet.

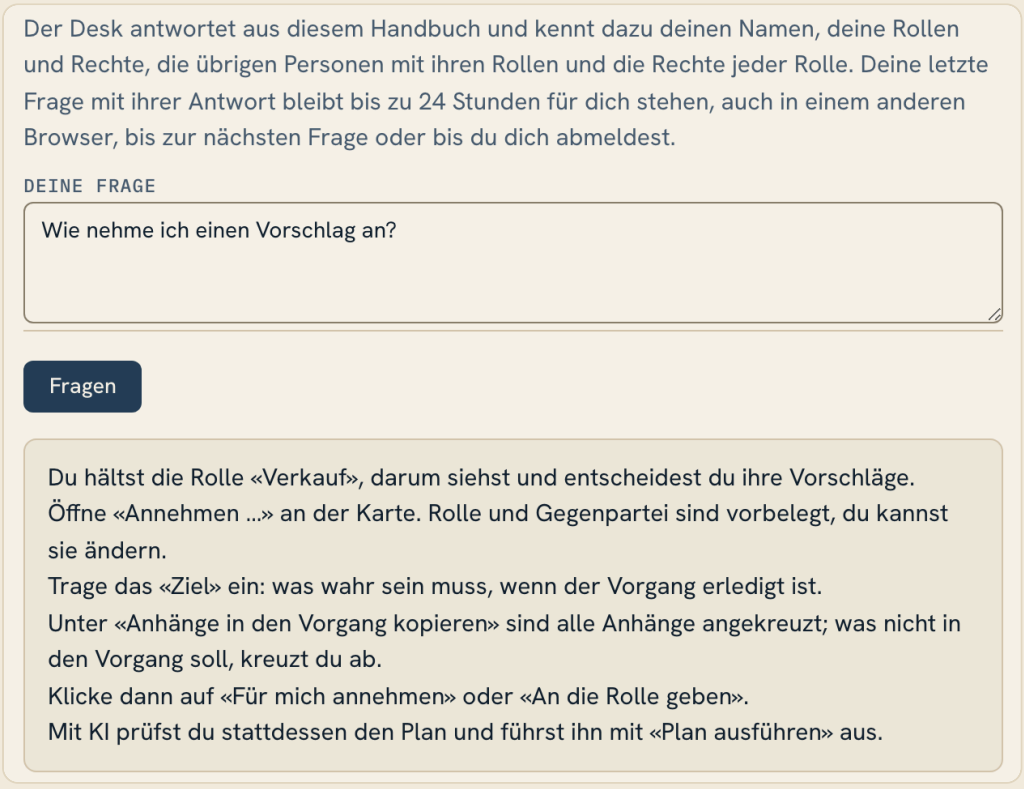
Nachvollziehbar für Audits: Jede Handlung steht mit Person und Zeitpunkt in der Historie des Vorgangs; diese Einträge werden nur angehängt, nie geändert oder gelöscht. Auch jeder Eintrag im Dialog mit der KI wird nur angehängt. Eine Prüfsummenkette zeigt, ob am Server etwas verändert oder entfernt wurde.

Was fest im Code steht: Zuständigkeiten, Rechte, Fristen, Übergaben, Genehmigungen und die Historie. Die KI legt nichts ab, sendet nichts und weist nichts zu. Das geschieht, wenn ein Mensch bestätigt.

Kosten im Blick: Jeder Modellaufruf wird protokolliert, die Monatskosten stehen in der Kopfleiste.



Log des Dialogs mit Prüfsummenkette. Beispieldaten.



«Frag den Desk» beantwortet Fragen zum Handbuch. Beispieldaten.

iConference AG
Grafenaustrasse 15 · 6300 Zug · Schweiz
info@iconference.ch

Erstgespräch vereinbaren
iconference.ch

Anbindung und Betrieb

UMSYSTEME

UMSYSTEM	SYSTEME	LIEST	SCHREIBT
Anmeldung	Microsoft Entra ID, auf Anfrage Google und andere Single-Sign-on-Verfahren	Anmeldung mit dem Firmenkonto	nichts
E-Mail	Microsoft 365 (Exchange Online), auf Anfrage Google Workspace	Posteingang geteilter Postfächer, dazu «Gesendet», wo der Desk Entwürfe anlegen darf; bei persönlichen Postfächern nur den Ordner «Desk»; Anhänge	Entwürfe im geteilten Postfach (Antwort oder neue Mail); verschiebt auf Wunsch entschiedene Mails aus dem Posteingang in zwei eigene Ordner; sendet nie
Dateiablage	SharePoint, auf Anfrage Google Drive	freigegebene Bibliotheken und Ordner, Suche, Vorschau	nur die Vorgangsablage
CRM / ERP	bexio und CashCtrl, auf Anfrage Abacus	Kontakte für das Adressbuch, mit Vorschau vor der Übernahme; Artikel; Belege mit Status, Total und Positionen, auch als PDF	Offerte und Rechnung; Kontakte; den Ausgang einer Offerte (angenommen, abgelehnt, zurückgenommen); löscht eine Offerte, die eine Person rückgängig macht; optional: neue Adressen, wenn das Adressbuch dort geführt wird
Dokumentenmanagement (optional)	auf Anfrage, zum Beispiel M-Files, DocuWare oder ELO	Dokumente und Ablageorte, Suche, Vorschau	nur die Vorgangsablage
Sprachmodell	Claude von Anthropic, auf Anfrage OpenAI oder ein lokal gehostetes Open-Weight-Modell	Vorschläge, Pläne und Antworten	nichts

Claude-Anbindung (MCP). Zuschaltbar: Eine berechtigte Person fragt den Desk mit ihrer Anmeldung aus ihrem eigenen Claude ab, zum Beispiel nach einzelnen Vorgängen oder nach verwandten Vorgängen, die nicht miteinander verknüpft sind. Mails und Dateien gibt der Desk dabei nur als Verweis heraus. Aus Claude lässt sich auch ein Vorschlag in die Inbox legen. Ein Vorgang wird daraus erst, wenn jemand ihn im Desk annimmt.

iConference AG
Grafenaustrasse 15 · 6300 Zug · Schweiz
info@iconference.ch

Erstgespräch vereinbaren
iconference.ch

Anbindung und Betrieb

DATEN UND BETRIEB

- Eine isolierte Instanz je Betrieb: ein Bestand, ein Adressbuch.
- Gehostet in der Schweiz oder als Container auf Ihrer eigenen Infrastruktur.
- Der Desk speichert Vorgänge, Historie, Adressbuch, Verträge, Antworttexte und das Protokoll der KI, dazu Verweise auf Mails, Dateien und Belege, Regeln zu Absendern, Selbstprüfungen, Meldungen sowie gemeldete Fehler und Wünsche. Von einer neuen Mail hält er einen kurzen Auszug und bis zum Entscheid die zwei Zeilen der KI. Von einem Beleg hält er den Verweis, bei «Neue Offerte» und «Neue Rechnung» zusätzlich das Total in der Historie. Mails bleiben im Postfach, Dateien in der Dateiablage, Offerten und Rechnungen im Belegsystem.
- Für Vorschläge, Analysen und Fragen gehen Mailinhalt, Anhänge und die nötigen Angaben aus Vorgängen, Verträgen, Dateien und dem Adressbuch an das Sprachmodell. Im Verkauf kommen Kontakte, Artikel und Belege aus dem Belegsystem dazu. Bei Fragen zum Handbuch gehen die Namen der aktiven Personen mit ihren Rollen und Rechten mit, bei Anrufprotokollen ihre Namen. Bei Claude verarbeitet Anthropic diese Daten, mit einem lokal gehosteten Modell bleiben sie im eigenen Haus.
- Automatische Datensicherung, vor dem Überschreiben älterer Sicherungen geprüft.
- Adressbuch: Der Betrieb entscheidet, ob es zentral im Desk geführt wird oder im CRM oder ERP.
- Verwaltung in der Oberfläche: Personen, Rollen und Rechte, Postfächer, Ablageorte, Feiertage, Tagesende, Reaktions- und Behebungszeiten, Vertraulichkeit, Prüfkataloge, das Belegsystem für den Verkauf, Modell der KI und Modellpreise.
- Oberfläche und Texte der KI auf Deutsch und Englisch, je Person wählbar.
- Abmelden beendet die Sitzung auf allen Geräten.
- Telefonverzeichnis (optional): Kennt das Adressbuch die Nummer eines Anrufers nicht, kann der Desk eine Schweizer Nummer in einem öffentlichen Telefonverzeichnis nachschlagen. Dafür geht die Nummer an diesen Dienst. Ohne eingerichteten Zugang geht nichts hinaus.
- Sicherheitsprüfung: Am 25.10.2026 wurde der Desk in einem eigenen Lauf auf Angriffswege geprüft, mit einem Abgleich gegen den Prüfkatalog OWASP ASVS 5.0, Stufe 2. Sieben Funde wurden bestätigt und sind behoben.
- Weitere Umsysteme bindet ein eigener Connector an. Anmeldung über Microsoft Entra ID, andere Single-Sign-on-Verfahren auf Anfrage.

Abgrenzung. Der Desk ist kein ERP, kein CRM und keine zweite Ablage. Buchhaltung bleibt im ERP, Dateien bleiben in der Dateiablage, Mails im Mailsystem. Der Desk führt die Arbeit dazwischen.

iConference AG
Grafenaustrasse 15 · 6300 Zug · Schweiz
info@iconference.ch

Erstgespräch vereinbaren
iconference.ch

Häufige Fragen

Wir haben schon DMS, CRM und ERP. Wozu brauchen wir den Desk?

Weil zwischen den Systemen offen bleibt, wer als Nächstes handeln muss, bis wann, und wer es bemerkt, wenn nichts passiert. Heute überbrücken das Mails, Chats und persönliches Nachfassen. Der Desk verankert diese Koordination im Vorgang: mit einem Ziel, einer verantwortlichen Rolle, einer Frist und einem dokumentierten Abschluss.

Müssen wir bestehende Systeme ersetzen?

Nein. Die Fachsysteme behalten ihre Aufgaben: Dokumente bleiben im DMS oder in der Dateiablage, Aufträge und Belege im ERP, Kundenbeziehungen im CRM. Der Desk arbeitet mit deren Daten und hält selbst nur die Vorgangsdaten und, wenn gewünscht, das Adressbuch. Für Spezialaufgaben bleiben die Fachsysteme der Arbeitsplatz; die MWST-Abrechnung gehört weiter in die Buchhaltung.

Was hat die Geschäftsleitung davon?

Sie sieht, welche Arbeit offen ist, wer sie trägt und wo ein Entscheid fehlt: in «Wer trägt was», in den «Terminen» und in der Auswertung der Tickets. Nachfragen per Mail entfallen.

Entscheidet die KI für uns?

Nein. Sie liest, ordnet ein, schlägt vor und entwirft. Ihre Vorschläge zeigt der Desk mit «bitte prüfen» an. Ablegen, zuweisen, freigeben und senden bleibt bei Ihren Mitarbeitenden. Einen Plan der KI führt eine Person mit einem Klick in ihrem Namen aus. Das gilt auch für Offerten und Rechnungen.

Wo liegen unsere Daten?

Die Instanz läuft in der Schweiz oder bei Ihnen. Mails bleiben in Ihrem Mailsystem, Dateien in Ihrer Dateiablage, Offerten und Rechnungen in Ihrem Belegsystem. Was an das Sprachmodell geht, verarbeitet bei Claude Anthropic, bei einem lokal gehosteten Modell Sie selbst.

Passt der Desk zu unseren Systemen?

Ja. Der Desk ist gebaut wie ein Rechner mit USB-Anschlüssen: Der Kern mit Vorgängen, Rollen, Fristen und KI steht, die Umsysteme werden über Connectoren angeschlossen. Microsoft 365, bexio und CashCtrl sind angeschlossen. Für Google Drive, Abacus oder Ihr DMS bauen wir den passenden Connector, der Kern bleibt derselbe.

Was gewinnen unsere Mitarbeitenden?

Weniger Suchen, weniger doppelte Erfassung, weniger interne Statusmails. Zuständigkeit, Stand und Frist stehen beim Vorgang, und unter «Wartet auf dich» sieht jede Person ihre nächste Handlung. Niemand muss für jeden Vorgang in ein anderes System.

Ist der Desk ein weiteres CRM oder ERP?

Nein. Kein ERP, kein CRM, keine zweite Ablage. Er führt Vorgang, Zuständigkeit und Frist und verweist auf Belege und Dateien in Ihren Systemen.

Welches Sprachmodell nutzt der Desk?

Claude von Anthropic. In der Oberfläche wählen Sie zwischen Claude Opus 5.5 und Claude Sonnet 5.5 und legen fest, wie gründlich die KI im Dialog arbeitet. Auf Anfrage stellen wir auf ein Modell von OpenAI, eines anderen API-Anbieters oder ein lokal gehostetes Open-Weight-Modell um; der Aufwand dafür ist gering. Wir empfehlen ein Frontier-Modell, heute Claude Opus 5.5.

Sieht die KI mehr, als ich sehen darf?

Nein. Im Dialog liest die KI Dateien mit dem Zugang der angemeldeten Person. Was jemand in der Dateiablage nicht öffnen darf, bekommt er auch nicht über eine Zusammenfassung der KI.

iConference AG
Grafenaustrasse 15 · 6300 Zug · Schweiz
info@iconference.ch

Erstgespräch vereinbaren
`iconference.ch`

Häufige Fragen

Was geschieht, wenn die KI oder ein Umsystem ausfällt?

Fällt die KI aus, geht die Arbeit von Hand weiter; Regeln, Fristen und Historie gelten unverändert. Fällt ein Umsystem aus, zeigt der Desk den Fehler an, und dessen Daten fehlen, bis es wieder läuft.

Was passiert, wenn eine Übertragung scheitert?

Der Fehler bleibt sichtbar. Dieselbe Mail legt der Desk nie zweimal an. Scheitert beim Annehmen eine Datei, sagt es der Desk, und der Vorgang bleibt angelegt. «Plan ausführen» hält beim ersten Schritt an, der nicht geht. Antwortet das Belegsystem auf eine Offerte oder Rechnung nicht rechtzeitig, bleibt der Auftrag offen, bis eine Person ihn geklärt hat. Der Desk wiederholt nichts von selbst.

Liest der Desk unsere persönlichen Postfächer?

Nur wenn eines in der Konfiguration eingetragen ist, und dann nur den Ordner «Desk» unter dem Posteingang. Was dort liegt, bestimmt die Person selbst.

Was müssen wir vor der Einführung festlegen?

Welches System für welche Angabe führt, zum Beispiel ob das Adressbuch im Desk oder im CRM liegt. Dazu die Rollen: wer einen Vorgang übernimmt oder vertritt, wer Fristen ändert und wer genehmigt. Aus widersprüchlichen Beständen macht auch die KI keinen gültigen.

Wie läuft die Einführung?

Wir richten die Instanz ein, schliessen Ihre Umsysteme an und tragen Postfächer, Ablageorte und Rollen ein. Danach arbeitet Ihr Team mit echten Vorgängen.

Können wir unsere Vorgänge in einem Audit belegen?

Ja. Jede Handlung steht mit Person und Zeitpunkt in der Historie des Vorgangs; Einträge werden nur angehängt, nie geändert oder gelöscht. Fristen, Übergaben und Genehmigungen sind darin festgehalten, das Protokoll der KI sichert zusätzlich eine Prüfsummenkette. Die Auswertung belegt eingehaltene Reaktions- und Behebungszeiten.

Wie lernt unser Team den Desk?

Das Handbuch steht im Desk, auf Deutsch und Englisch, und jede Seite führt zum passenden Kapitel. «Frag den Desk» beantwortet Fragen dazu mit KI und kennt dabei die Rollen und Rechte der fragenden Person. Das Handbuch zeigt die laufende Version und was sich mit jeder Version geändert hat. Fehler und Wünsche melden Ihre Mitarbeitenden direkt im Desk.

Bekommen wir den Quellcode?

Auf Wunsch, in zwei Varianten. Als Sicherheitskopie für Ihren Betrieb, zweimal jährlich nachgeführt; eigene Weiterentwicklungen sind damit nicht vorgesehen. Oder als Grundlage für die eigene Weiterentwicklung in Ihrem Betrieb, ohne Weiterverkauf. Weiterentwicklungen begleiten wir auf Wunsch als Dienstleistung.

ALLES IM EIGENEN HAUS

Können wir alles bei uns betreiben, auch die KI?

Ja. Der Desk läuft als Container auf Ihrer eigenen Infrastruktur, und auf Anfrage arbeitet er mit einem Open-Weight-Modell auf Ihren eigenen Servern. Dann verlässt auch die Inferenz Ihr Haus nicht. Liegen Mail, Dateien und Belegsystem ebenfalls in eigenen Systemen, bleiben sämtliche Daten bei Ihnen. Die Qualität der Vorschläge hängt dann vom gewählten Modell ab.

iConference AG
Grafenaustrasse 15 · 6300 Zug · Schweiz
info@iconference.ch

Erstgespräch vereinbaren
iconference.ch