

5. Symposium für Service-Management und Sicherheit des ZKI

28. März 2011

an der Westfälische Wilhelms-Universität Münster

[Hindenburgplatz 10](#)

Raum H1

48143 Münster

Programm

- Begrüßung 14:00 - 14:15 **Peter Leinen und Markus von der Heyde (Moderation)**
- Keynote 14:15 - 15:00 **Paul G. Huppertz, servicEvolution**
Titel Servicialisierung - Leitkonzept für verlässliche & rationelle Service-Erbringung
Abstract
 - Servicialisierung - Begriffsprägung, Herleitung & Abgrenzung
 - Grundlagen - Service-Begriff, Service-Konsument & Service-Spezifikation
 - Servicescape - Hauptsphären, Hauptrollen & Erbringungsmodell
 - Leitkonzept - Hauptphasen, Methoden & Mittel
 - Service-Triathlon - Disziplinen, Inhalte & Sequenz
 - Reifegradmodell - Reifegrade, Reifekriterien & Reifungsschritte
- 15:00 - 15:10 Q&A
- Bericht 15:10 - 15:40 **Wolfgang Wunsch, TU-Dresden**
Networkbehavior-Analyse an der TU Dresden
- 15:40 - 15:50 Q&A
- Pause 15:50 - 16:10
- Bericht 16:10 - 16:40 **Oliver Goebel, RUS CERT**
Warum CERTs immer wichtiger werden
- 16:40 - 16:50 Q&A
- Bericht 16:50 - 17:20 **Irene Weithofer, FH Köln**
IT-Service-Management an der FH Köln -
von ITIL V2 nach V3
- 17:20 - 17:30 Q&A
- Sprecherwahl 17:30 - 17:50 Wahl der neuen Sprecher für den AK:
Suche der Kandidaten
Vorstellung der neuen Kandidaten
Durchführung der Wahl
- 17:50 - 18:00 Zusammenfassung und Abschluss