

Bachelor IT-Service-Management

Bachelor IT-Service-Management

[Flyer zum Studium IT-Service-Management als PDF-Download \(2,3 MB\)](#)

Studium zur Managerin / zum Manager IT-Services

Lernen Sie im Rahmen des 6 semestrigen Bachelor-Studiums:

- Technologische Innovationen im Bereich IT-Services zu erkennen und bewerten,
- Outsourcing-/ Insourcing-Prozesse von IT-Services zu steuern,
- Mit Standards im Bereich IT-Services (ITIL, COBIT, MOF, u.a.) umzugehen,
- Die Gestaltung von IT-Serviceverträgen und IT-Servicelevel-Vereinbarungen zu beeinflussen,
- Das Informationsmanagement, den laufenden Betrieb und die Wirtschaftlichkeit der IT-Service-Infrastruktur zu managen

Im Rahmen verschiedener Lehrveranstaltungen bestehen Kontakte und Kooperationen zu verschiedenen Unternehmen aus dem Bereich IT-Service-Management, u.a. sind wir Partnerhochschule im [Service Impulse Kooperationsnetz Hochschule](#).

Das Studium eröffnet Ihnen sehr gute Berufschancen in der Wirtschaftsinformatik und in folgenden Funktionen:

- IT-Service-Experte/in,
- Projektmanager/in IT-Services,
- IT-Berater/in IT-Service-Management,
- Experte/in Callcenter und User-Helpdesk

Herausforderungen des IT-Service-Managements

Sowohl im industriellen als auch im Dienstleistungsbereich erfolgt über den gesamten Produktlebenszyklus ein permanenter Informationsaustausch zwischen Lieferanten, Unternehmen und Kunden. Unternehmensübergreifende Datenaustauschprozesse, wie sie den Konzepten "Supply Chain Management" oder "Efficient Consumer Response" zugrunde liegen sowie die

direkten Transaktionsmöglichkeiten, die durch Kunden im E-Business oder E-Government genutzt werden, stellen hohe Anforderungen an die Verfügbarkeit und die Performance der genutzten IT-Systeme und erfordern die Implementierung einer am Kundennutzen orientierten IT-Infrastruktur.

Die Bereitstellung der IT-Services bzw. der Anwendungssysteme zur Umsetzung des Kundenmanagements erfordert entsprechende IT-Infrastrukturen. Diesen Anforderungen wurde u.a. durch die Konzeption geeigneter IT-Architekturen Rechnung getragen. Auch die Möglichkeiten des Outsourcings bzw. des Service Providings werden ausgeweitet.

Je nach zugrunde liegendem Servicekonzept müssen Möglichkeiten einer Inbound- (aktiv vom Kunden ausgelöst) oder einer Outbound- (aktiv vom Unternehmen ausgelöst) Kommunikationsstrategie geschaffen werden. Dabei bestehen an die in den diversen Interaktions- und Kommunikationsmedien verarbeiteten Informationen ggf. hohe Schutzbedarfe hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit. Einen besonderen Stellenwert im IT-Servicemanagement nehmen dabei auch die Urheber- und Vermarktungsrechte an digitalen medialen Inhalten ein.

Zulassungsvoraussetzungen

Sie sind zum Studium berechtigt, wenn Sie einen der folgenden Abschlüsse aufweisen: allgemeine Hochschulreife, Fachhochschulreife, fachgebundene Hochschulreife, das erfolgreiche Ablegen der Meisterprüfung, der erfolgreiche Abschluss eines Bildungsgangs zum staatlich geprüften Techniker oder zum staatlich geprüften Betriebswirt.

Für das Studium IT-Servicemanagement bestehen **keine Zulassungsbeschränkungen**.

ACQUIN

Akkreditierungs-,
Certifizierungs- und
Qualitätssicherungs-
Institut

**Noch Fragen? Sprechen Sie uns an.
Wir helfen Ihnen gerne weiter**

Zentrale Studienberatung

Fachhochschule Schmalkalden
Corinna Endter
Blechhammer

Fakultät Informatik

Studiengangsbeauftragte

Prof. Dr. Regina Polster
Fachhochschule Schmalkalden
Am Schwimmbad
98574 Schmalkalden
Tel.: +49 (0) 3683 688-4112

Sekretariat

Claudia Biallaß
Fachhochschule
Schmalkalden
Am Schwimmbad

98574 Schmalkalden

Fax: +49 (0) 3683 688-4499
E-Mail: Prof.Dr.ReginaPolster

98574 Schmalkalden

Tel.: +49 (0) 3683 688-4001
Fax: +49 (0) 3683 688-4499

E-Mail: Claudia Biallaß

Tel.: +49 (0) 3683 688-1023

Fax: +49 (0) 3683 688-98-1023

E-Mail: