

Zulassungsvoraussetzungen ...

Fachgebundene oder allgemeine Hochschulreife, keine weiteren Zulassungsbeschränkungen

Studienbeginn ...

Mit dem Studium IT-Servicemanagement kann immer im Wintersemester begonnen werden.

Studieren in Schmalkalden ...

Der Studiengang IT-Servicemanagement an der Fakultät für Informatik ist eingebettet in einen geschlossenen Hochschulcampus, der Ihnen ermöglicht, die verschiedenen Hörsäle und Multimedia-Labore, die Bibliothek, die Mensa und die Studentenwohnheime sowie für die Freizeitgestaltung verschiedene Sportplätze und den Studentclub schnell zu erreichen. Mit ca. 3.000 Studierenden hat die Hochschule im Vergleich zu den „Massenuniversitäten“ eine überschaubare Größe, die eine persönliche Atmosphäre zwischen Dozenten und Studierenden erlaubt. Die Lebenshaltungskosten in Schmalkalden sind günstig und es existiert ein breites



Angebot an erschwinglichen Studentenwohnungen in unmittelbarer Nähe zur Hochschule. Die gute Ausstattung der Hochschule und des Fachbereiches spiegelt sich in verschiedenen Hochschulrankings wider. So belegen die Studiengänge der Fakultät für Informatik im maßgeblichen Hochschulrankings Spitzenplätze in Bezug auf die Ausstattung mit PCs, audiovisuelle Medien, Arbeitsplätze für Studierende und Multimedia-Labore.

Vorteile auf einen Blick

- Praxisbezogenes Lehrangebot mit Übungen, Projekten, Unternehmensplanspiel und Fallstudien
- Moderne IT-Ausstattung und Labore
- Praxissemester von 15 Wochen oder alternatives Auslandsstudium
- Persönlicher Kontakt zu den Professoren
- überschaubare Semestergrößen
- Umfangreiche Wahlmöglichkeiten im Studium an der Fakultät durch Thüringens größtes Professorenkollegium im Bereich Informatik und Wirtschaftsinformatik

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

Zentrale Studienberatung

Fachhochschule Schmalkalden
Zentrale Studienberatung
Blechhammer
98574 Schmalkalden

Tel. 0 36 83 / 6 88 - 10 23
Fax 0 36 83 / 6 88 - 98 10 23
studienberatung@fh-schmalkalden.de

Studienberatung Informatik

Fachhochschule Schmalkalden
Studentensekretariat
Claudia Biallaß
Am Schwimmbad
98574 Schmalkalden
Tel.: 0 36 83 / 6 88 - 40 01
Fax: 0 36 83 / 6 88 - 44 99
c.biallass@fh-sm.de



INFORMATIK



IT-SERVICEMANAGEMENT

B A C H E L O R O F S C I E N C E

IT-Servicemanagement

Wettbewerbsvorteile und Kundenfreundlichkeit durch IT-Serviceorientierung ...

Das Wettbewerbsumfeld von Unternehmen und Verwaltung wird zunehmend von den Anforderungen der Kunden nach einer stärkeren Serviceorientierung geprägt. Um diesen Forderungen gerecht werden zu können, erfährt das „Kundenmanagement“ eine neue Bedeutung. Zum einen muss die Serviceorientierung direkt in der Unternehmensstrategie Berücksichtigung finden, zum anderen ist die Ausrichtung der Unternehmensprozesse am Kundenlebenszyklus und die Umsetzung eines Kundenbeziehungsmanagements ohne eine entsprechende IT-Unterstützung nicht effizient realisierbar: Für Kunden von IT-Dienstleistern stehen heute nicht mehr die Technologien im Vordergrund, sondern der durch die Technologien geschaffene konkrete Nutzen.

Die Bereitstellung der IT-Services bzw. der Anwendungssysteme zur Umsetzung des Kundenmanagements erfordert entsprechende IT-Infrastrukturen und die Konzeption geeigneter IT-Architekturen. Darüber hinaus müssen Kommunikationsstrategien unter Ausnutzung aktueller Internet- und Web-Technologien geschaffen werden, die die bestehenden hohen Schutzbedarfe hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit sowie die Urheber- und Vermarktungsrechte an digitalen medialen Inhalten erfüllen.

Die Entwicklung und Produktion der erforderlichen, flexiblen IT-Dienstleistungen muss im Rahmen eines geeigneten IT-Servicemanagements erfolgen. Dabei muß für eine Wirtschaftlichkeit des Betriebs auch eine Standardisierung von Prozessen und Methoden erfolgen.



Lernen Sie im Rahmen des sechssemestrigen Bachelorstudiums:

- *Technologische Innovationen im Bereich IT-Services zu erkennen und bewerten*
- *IT-Servicestrategien mit Unternehmensstrategien abzustimmen*
- *IT- und Web-Services zu designen und zu entwickeln, sowie IT-Projekte zu realisieren*
- *IT-Service- und Kommunikations-Prozesse zu modellieren und zu steuern*
- *Standards und Normen im Bereich IT-Services (ITIL, COBIT, MOF, u.a.) anzuwenden*
- *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*

/// Hier könnte noch ein passendes Zitat zum Thema stehen, dass diese kleine Lücke schließt. Hier könnte noch ein passendes Zitat zum Thema stehen, dass diese kleine Lücke schließt. Hier könnte noch ein passendes Zitat zum Thema stehen. “

Berufsaussichten ...

Die Einsatzgebiete der Absolventen sind in erster Linie im Bereich der Informations- und Telekommunikations-Branche zu sehen. Hier sind in erster Linie interne und externe IT-Dienstleister wie Internet- und Application-Provider, Rechenzentren, Softwareentwickler und Systemhäuser zu nennen. Darüber hinaus besteht aber auch in Unternehmen mit eigenen IT-Abteilungen ein zunehmender Bedarf im Bereich serviceorientierter Gestaltung interner unternehmerischer Prozesse einschließlich Change Management Kompetenzen.

Das Studium eröffnet Ihnen sehr gute Berufschancen in verschiedenen Bereichen der Informationstechnologie wie z.B. in den folgenden Funktionen:

- *IT-Serviceexpertin für Softwareentwicklung und Customizing*
- *Experte/in für Application Service Providing und Internet-Providing*
- *Projektmanager/in IT-Services*
- *IT-Berater/in IT-Servicemanagement*
- *Experte/in Benutzerbetreuung, Callcenter und User-Helpdesk*

Profil des Studienganges ...

Der Bachelorstudiengang IT-Servicemanagement zielt darauf ab im Rahmen eines berufsbefähigenden Studiums Fähigkeiten und Kenntnisse zu vermitteln, die es den Absolventen ermöglichen, in den skizzierten Feldern Entwicklung, Gestaltung und Betrieb serviceorientierter IT-Architekturen sowie der Planung, Konzeption und Gestaltung von IT-Services

1. *technologische Zusammenhänge vor dem Hintergrund solider Kenntnisse im Hard- und Softwarebereich zu verstehen,*
2. *auf die Unternehmensstrategie abgestimmte IT-Strategien zu entwickeln,*
3. *Möglichkeiten und Grenzen einzelner Technologien für die Gestaltung von IT-Services zu bewerten,*
4. *Geschäftsmodelle fuer IT-Services und entsprechende Service Level Agreements zu entwickeln,*
5. *die Wirtschaftlichkeit und Effizienz des Einsatzes von IT-Services zu bewerten und anhand geeigneter interner Kontrollsysteme zu evaluieren,*
6. *den laufenden Betrieb und die Wartung verschiedener Anwendungssysteme sicherzustellen,*
7. *kundenspezifische Customizing-Projekte zu planen und durchzuführen,*
8. *und systematisch den Erfolg einzelner Vorhaben und Projekte zu kontrollieren.*

Studienverlauf ...

Der Studienaufbau des sechssemestrigen Bachelorstudienganges IT-Servicemanagement entspricht der Zielstellung, in den ersten beiden Semestern Grundlagen zu vermitteln, mit denen dann im dritten und nachfolgenden Semester fachspezifische Aspekte des Informationsmanagements, des Einsatzes verschiedener Anwendungssysteme sowie des IT-Servicemanagements erschlossen werden können. Neben den Pflichtmodulen und den zwei Pflicht-Vertiefungsgebieten können die Studierenden aus einem Angebot von vier Vertiefungsgebieten ein Wahlpflicht-Vertiefungsgebiet nach eigenem Interesse auswählen. Dies soll dazu beitragen, die Akzente des Studiums in der Kerninformatik, Wirtschaftsinformatik oder mehr im wirtschaftlichen Bereich setzen zu können. Da das erfolgreiche Agieren im IT-Servicemanagement auch in besonderem Maße überfachliche Schlüsselkompetenzen, z.B. im Bereich der Kommunikation sowie der Transfer- und Sozialkompetenzen voraus setzt, werden hierzu eigene Veranstaltungen angeboten. Im fünften Semester sollen die Studierenden ihre bisher erlernten Kenntnisse im Rahmen eines Praxissemesters in Unternehmen vertiefen oder alternativ internationale Erfahrungen im Rahmen eines Auslandsstudiums sammeln. Das Studium soll nach der Erstellung der Bachelorarbeit im sechsten Semester abgeschlossen werden.

Bachelor- / Masterabschlüsse ...

Mit Ihrem Bachelorstudium IT-Servicemanagement erwerben Sie bereits nach 6 Semestern einem berufsqualifizierenden Abschluss, der Sie fit für den Berufseinstieg macht. Das vorgeschriebene Pflichtpraktikum im Studium erleichtert Ihnen den Berufsstart, weil Sie schon bestimmte Felder eines Berufes hautnah erleben konnten. Die konsequente Praxisorientierung ist ein von Arbeitgebern sehr geschätzter Pluspunkt der Fachhochschulabsolventinnen und -absolventen. Ein guter Bachelorabschluss ermöglicht die Aufnahme eines weiterführenden Masterstudiums. In der Fakultät Informatik bieten wir den „konsekutiven“ Masterstudiengang „Media Processing and Interactive Services“ an, der das Bachelorprogramm fachlich fortführt und der nach vier Semestern zu einem zweiten Hochschulabschluss führt. Dieser Masterstudiengang ist darauf ausgelegt, die wissenschaftliche Qualifikation im Feld der interaktiven multimedialen Dienste und Anwendungen, auch im Hinblick auf IT-Services, serviceorientierte ITArchitekturen sowie serviceorientierte Kommunikationsprozesse zu vertiefen und zu erweitern. Das forschungsgeleitete Studieren nach Interessensgebieten wird hier durch eine hohe Wahlfreiheit gefördert. Absolventinnen und Absolventen eines Masterstudiums können im Anschluss als Spezialisten in verschiedensten Praxisgebieten arbeiten. Ein qualifizierter Masterabschluss befähigt auch zur Aufnahme einer Promotion und den Beginn einer wissenschaftlichen Laufbahn.

1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
Grundlagen Marketing Einführung in die Wirtschaftsinformatik Serviceorientierte Architekturen Programmierung I und II Betriebswirtschaftslehre I und II Grundlagen des Marketing Grundlagen der Kommunikation Marktforschung/Statistik Einführung in das Wirtschaftsrecht Englisch		Pflichtmodule der Vertiefungsgebiete Marketing Kommunikation Multimedia-/ Kommunikationssysteme Unternehmensführung Anwendungssysteme Datenbanksysteme	Pflichtmodule Projektmanagement Systems Engineering	Praxissemester IT-Sicherheit/ Datenschutz Multimedia-/ Marketing-Projekt	Bachelor-Thesis Wahlmodule Schlüsselqualifikationen
			Pflicht-Vertiefungsgebiete Marketing I Multimedia-/ Kommunikationssysteme I		Pflicht-Vertiefungsgebiete Marketing II Multimedia-/ Kommunikationssysteme II
			Wahl-Vertiefungsgebiet Wahl-Vertiefung I		Wahl-Vertiefungsgebiet Wahl-Vertiefung II

