

## Zulassungsvoraussetzungen ...

Fachgebundene oder allgemeine Hochschulreife,  
keine weiteren Zulassungsbeschränkungen

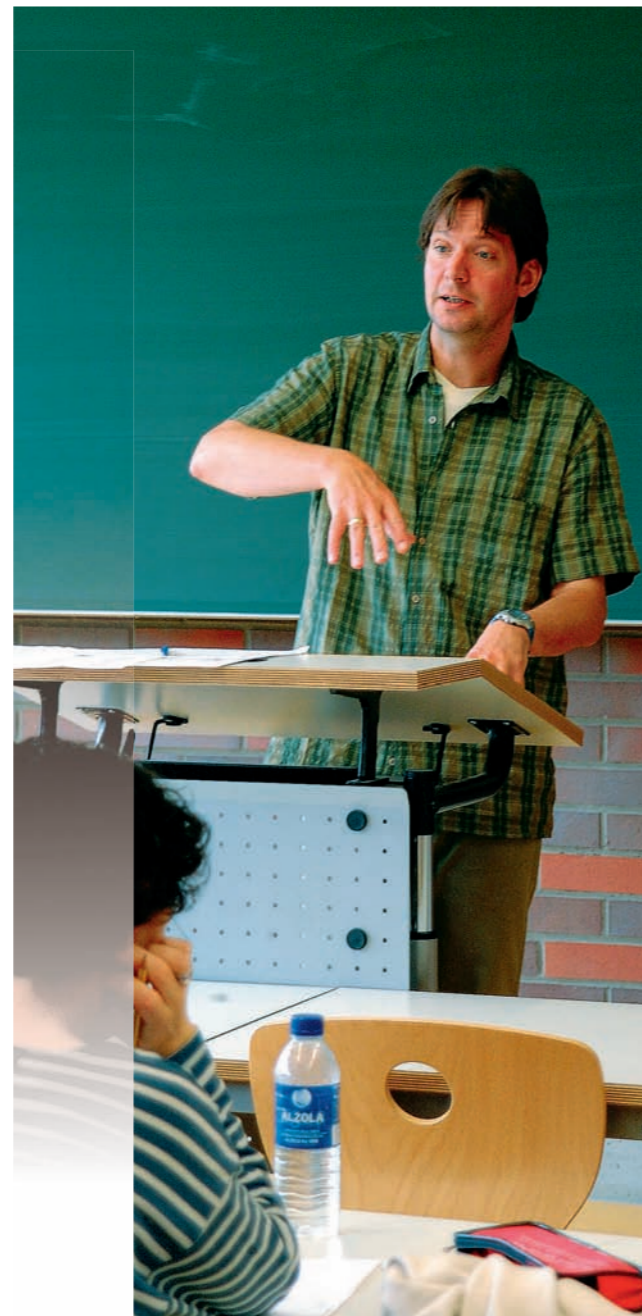
## Studienbeginn ...

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

## Studieren in Schmalkalden ...

Der Studiengang IT-Service-Management 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 Studentenclub 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 der Fakultät spiegelt sich in verschiedenen Hochschulrankings wider. So belegen die Studiengänge der Fakultät für Informatik in 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  
Sekretariat Fakultät Informatik  
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  
www.fh-schmalkalden.de



INFORMATIK



**IT-SERVICEMANAGEMENT**

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

# IT-Service-Management

## 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-Service-Managements 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-Service-Strategien 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

Studienbegleitend können die Studierenden ITIL Foundation und SAP TERP10 Zertifizierungsprüfungen ablegen.



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

## Profil des Studienganges ...

Der Bachelorstudiengang IT-Service-Management 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-Service-Management 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-Service-Managements 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-Service-Management auch in besonderem Maße überfachliche Schlüsselkompetenzen, z.B. im Bereich der Kommunikation sowie der Transfer- und Sozialkompetenzen voraussetzt, 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-Service-Management erwerben Sie bereits nach 6 Semestern einen 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 „Angewandte Medieninformatik“ 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 IT-Architekturen 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  |
|---|-------------|--|--|---|--|
| <b>Grundlagen</b><br>Mathematik<br>Einführung in die Wirtschaftsinformatik<br>Serviceorientierte Architekturen<br>Programmierung I und II<br>Betriebswirtschaftslehre I und II<br>Grundlagen des Marketing<br>Rechnungswesen<br>Statistik und Qualitätsmanagement<br>Einführung in das IT- und Wirtschaftsrecht<br>Englisch |             | <b>Pflichtmodule der Vertiefungsgebiete</b><br>Informations- und IT-Service-Management<br>Kommunikation<br>Multimedia-/Kommunikationssysteme<br>Unternehmensführung<br>Anwendungssysteme<br>Datenbanksysteme | <b>Pflichtmodule</b><br>Projektmanagement<br>Software Engineering<br>Service Engineering           | <b>Praxissemester</b><br>IT-Sicherheit/<br>Datenschutz<br>Qualifizierungskurs<br>CoBIT, ITIL Foundation | <b>Bachelor-Thesis</b><br><br><b>Wahlmodule</b><br>Schlüsselqualifikationen                          |
|   |             |  | <b>Pflicht-Vertiefungsgebiete</b><br>Informations- und Service-Management I<br>Anwendungssysteme I |   | <b>Pflicht-Vertiefungsgebiete</b><br>Informations- und Service-Management II<br>Anwendungssysteme II |
|   |             |  | <b>Wahl-Vertiefungsgebiet</b><br>Wahl-Vertiefung I   |   | <b>Wahl-Vertiefungsgebiet</b><br>Wahl-Vertiefung II  |