

## Pressemitteilung

### **Neuer Arbeitskreis „IT Service Management in Hochschulen“ unter Leitung des Multimedia Kontor Hamburg**

**Hamburg, 06. Oktober 2008** Auf Initiative des Multimedia Kontor Hamburg (MMKH) startet das IT Service Management Forum itSMF den neuen Arbeitskreis „IT Service Management in Hochschulen“ mit einer Auftaktveranstaltung am 27. November. Das 1991 in England gegründete itSMF ist die weltweit einzige unabhängige und international anerkannte Organisation für IT Service Management. itSMF Deutschland e.V. bietet eine Plattform zum Wissens- und Erfahrungsaustausch für Einzelpersonen, Unternehmen, Hersteller und Gesellschaften in Deutschland.

#### **Inhaltliche Ausrichtung des Arbeitskreises: ITSM in Verwaltung und Lehre**

Getrieben durch die aktuellen Reformen im tertiären Bildungsbereich – Bologna, Bachelor- und Master, Studiengebühren, zunehmender Wettbewerb unter Hochschulen – sind die Geschäftsprozesse an Hochschulen einem starken Veränderungsdruck ausgesetzt. In Zeiten knapper Ressourcen und steigender Anforderungen kommt daher einer optimalen IT-Unterstützung der Arbeitsabläufe mit stärkerer Service- und Nachfrageorientierung eine zentrale Bedeutung zu. Hochschulen bundesweit streben danach, ihre Kernprozesse wie Studierendenverwaltung, Prüfungs- und Raumverwaltung mit Hilfe von IT zu optimieren und damit auch ihre Dienstleistungen für Studierende.

Neben der spezifischen Implementierung von ITSM-Ansätzen an der Hochschule spielt auch das Thema eines vordefinierten Curriculums für den Bereich „Studium und Lehre“ eine zentrale Rolle. Aktuell gibt es an Hochschulen keine verbindlichen Ausbildungsstandards im Bereich ITSM, wodurch die Qualität der Absolventen stark variiert. Die Thematik selbst schlägt sich in vielen Ausbildungsplänen der Universität ebenfalls kaum nieder.

Diese beiden inhaltlichen Aspekte sollen sich sowohl in der Ausrichtung als auch in der Struktur des Arbeitskreises widerspiegeln und in zwei parallelen Teilprojekten bearbeitet werden.

Die Leitung des Arbeitskreises obliegt

- Jens Wolfhagen ([jens.wolfhagen@itsmf.de](mailto:jens.wolfhagen@itsmf.de)), Multimedia Kontor Hamburg für den Bereich „Erarbeitung und Verbreitung von Best Practices in der Implementierung von IT Service Management in Hochschulen“ und
- Dr. Peter Weiß ([peter.weiss@itsmf.de](mailto:peter.weiss@itsmf.de)), FZI Forschungszentrum Informatik in Karlsruhe für den Bereich „Ausbildung von ITSM an Hochschulen“.

Für fachliche Rückfragen zum Arbeitskreis stehen die oben genannten Arbeitskreis-Leiter zur Verfügung. Informationen zur Auftaktveranstaltung am 27. November 2008: [http://www.itsmf.de/ak\\_lehre.html](http://www.itsmf.de/ak_lehre.html)

## **Themenschwerpunkt ITSM auf der Campus Innovation Hamburg**

Die oben skizzierten Themen bilden einen von insgesamt drei Schwerpunkten der Konferenz Campus Innovation 2008: Im Track eCampus referiert der Geschäftsführer des itSMF Deutschland, Hans-Peter Fröschle, über „IT Service Management in deutschen Hochschulen – Best Practice-Implementierung und Ausbildungsstandards“ und greift damit die beiden Bereiche des Arbeitskreises auf. Prof. Dr. Uwe Haneke von der Hochschule Karlsruhe analysiert, inwieweit Hochschulen bzw. deren Leitungen sich das Potenzial von IT tatsächlich zunutze machen, um ihre Ziele zu erreichen. Prof. Dr. Gerhard Schwabe von der Universität Zürich berichtet die Ergebnisse einer IT-Governance-Studie unter Hochschul-CIOs. Weitere Beiträge widmen sich den Fokusthemen Identitätsmanagement und Alumni-Management unter dem Aspekt Fundraising.

Die Campus Innovation 2008 findet in Kooperation mit dem V. Konferenztage Studium und Lehre der Universität Hamburg am 20. und 21. November in Hamburg statt. Weitere Themenschwerpunkte sind Studium und Lehre sowie eLearning.

Informationen zum Gesamtprogramm: <http://www.campus-innovation.de>

### **Kontakt**

Helga Bechmann  
Multimedia Kontor Hamburg  
[h.bechmann@mmkh.de](mailto:h.bechmann@mmkh.de)  
Tel. 040-303 85 79-14