

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungen	7
Abbildungsverzeichnis	9
Tabellenverzeichnis	10
1 Einleitung.....	11
1.1 Ziele des Buches	11
1.2 Aufbau des Buches	11
2 Theoretische Grundlagen	13
2.1 Information	13
2.2 Kommunikation	14
2.3 Synchrone Kommunikation	19
2.4 Asynchrone Kommunikation	24
3 Voice over IP	26
3.1 Protokolle & Standards	29
3.2 Qualitätsanforderungen	32
4 Unified Communications.....	39
4.1 Definition	39
4.2 Funktionen und Bestandteile von Unified Communications	40
4.3 Kooperation / Kollaboration	41
4.4 Unified Communications als Lösung.....	42
4.5 Vorteile von Unified Communications für Unternehmen.....	43
4.6 Auswirkungen von Unified Communications auf Benutzer	45
4.7 Unified Communications Sicherheitsaspekte	46
4.8 Unified Messaging	47
4.9 Präsenzinformationen	48
4.10 Unified Communications Architektur.....	50

4.11	Kommunikationsmittel mit UC.....	52
4.12	Betriebsmodelle	55
5	Entscheidungsprozess zur Einführung einer Unified Communications Lösung	59
5.1	Entscheidungstheoretische Grundlagen	59
5.2	Grundlagen zur Entwicklung des Entscheidungsprozesses	60
5.3	Entwicklung des Entscheidungsprozesses	61
5.4	Beschreibung des Entscheidungsmodells	72
6	Beispiel der Durchführung des Entscheidungsprozesses	79
6.1	Ermittlung der Organisationsstruktur	79
6.2	Entscheidungsprozess zur Einführung einer Unified Communications Lösung.....	80
6.3	Entscheidungsprozess zur Bewertung von Unified Communications Funktionen	81
7	Fazit und Ausblick	86
8	Literaturverzeichnis	89