

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XIII
Tabellenverzeichnis.....	XVII
Abkürzungsverzeichnis.....	XIX
1. Einleitung und Motivation	1
1.1 Management Summary (english)	1
1.2 Beschreibung der Arbeitsaufgabe	4
1.2.1 Methoden und Literatur	5
2. Telekommunikationsausrüstung für Unternehmen: Betrachtungen des Marktes	7
2.1 Telekommunikation als Unternehmensfunktion	7
2.1.1 Information und Kommunikation im Unternehmen	7
2.1.2 Modelle der Kommunikation	9
2.1.3 Definition des Untersuchungsbereich als Teil des TK-Marktes	11
2.2 Entwicklung der Kommunikationssysteme	12
2.2.1 Analogtechnik	12
2.2.2 Digitalisierung	13
2.2.3 Entwicklung des Internets	14
2.2.4 Veränderungen durch Voice over Internet Protocol (VoIP)	16
2.2.5 VoIP als disruptive Innovation	16
2.2.6 Entwicklung des Marktes der Hersteller	17
2.3 Aktuelle Entwicklung: „Unified Communications“ (UC)	19
2.3.1 Änderungen im Kommunikationsverhalten	19
2.3.2 Herausforderungen der Unternehmen in der Kommunikation	21
2.3.3 Definition und Elemente von Unified Communications	25
2.3.4 Einordnung von UC im Marketingkonzept CRM	30
2.3.5 Geschäftsvorteile durch Unified Communications	35
2.3.6 Erfahrungen der Nutzer	37
2.3.7 Erste Auswirkungen von UC auf den Telekommunikationsmarkt	39
3. Betrachtung der Veränderungsprozesse	41
3.1 Veränderungsprozesse im Geschäftsumfeld	41
3.1.1 Grundlagen des Innovationsmanagements	41
3.1.2 Technologieentwicklung und Konjunkturzyklen	55
3.2 Treiber der Veränderungen	64
3.2.1 Entwicklung der Datenverarbeitung und -übertragung	64
3.2.2 Wechselwirkungen „Neuer Medien“ und gesellschaftlicher Entwicklung	74

3.2.3 Geschäftsmodelle im Internet	83
3.2.4 OpenSource als Geschäftsmodell des Internets	92
3.3 Auswirkungen der Veränderungsprozesse differenziert nach Branchen	105
3.3.1 Überblick und Systematik der Differenzierung	105
3.3.2 Digitale Musik: Von der Schallplatte zum Online-Streaming	106
3.3.3 Digitales Bild: Vom analogen Bild zur Online-Galerie	111
3.3.4 Digitaler Film: von VHS zu YouTube,	114
3.3.5 E.Book: von Gutenberg zu Google	117
3.3.6 Branchen der Informationstechnologie	121
3.3.7 Allgemeine Branchen	128
3.3.8 Marktanbieter im Kommunikationsmarkt für Unternehmen	139
4. Zusammenfassung und Ausblick	146
5. Literaturverzeichnis und Anlagen	153
5.1 Literatur- und Quellenverzeichnis	153
5.2 Anlage 1: Online-Befragung einer Pilotgruppe von Unified Communications Nutzern im Vertrieb im August 2009	170
5.3 Anlage 2: Top 50 Websites in Deutschland	171
5.4 Anlage 3: Absatz Tonträger von 1973 bis 2008.....	172