

# 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-Gallerie .....	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