

# Inhaltsverzeichnis

<i>Geleitwort</i> .....	V
<i>Vorwort</i> .....	VII
<b>1 Die betriebswirtschaftliche Bedeutung einer integrierten Kommunikation und Informationsverarbeitung</b> ..	1
<b>2 Grundsätzliches über ISDN</b> .....	6
2.1 <i>Kennzeichnende Merkmale eines ISDN</i> .....	6
2.2 <i>ISDN im Inhabsbereich</i> .....	9
2.3 <i>Die Aufwertung des Telefonanschlusses</i> .....	10
2.4 <i>Vielfältige Anwendungen und Motivationen für ISDN</i> ....	11
2.5 <i>ISDN braucht geeignete Endgeräte</i> .....	13
2.6 <i>Was man von ISDN nicht erwarten sollte</i> .....	13
<b>3 Der Nutzen von ISDN bei Inhaus-Anwendungen</b> .....	15
3.1 <i>Technische Nutzungspotentiale</i> .....	15
3.1.1 <i>Mehrere Kommunikationsdienste an einem Anschluß</i> ....	15
3.1.2 <i>Komfortgewinn am Telefon</i> .....	15
3.1.3 <i>Telematikdienste an jedem Arbeitsplatz</i> .....	16
3.1.4 <i>Schnellere und bessere Text- und Bildkommunikation</i> ...	16
3.1.5 <i>Text- und Datenkommunikation neben dem Telefonieren</i> .	16
3.1.6 <i>Zugang zu EDV-Anwendungen über TK-Anlagen</i> .....	17
3.1.7 <i>Gemeinsame Datenhaltung über den lokalen Bereich hinaus</i> .....	17
3.1.8 <i>Einheitliche, hersteller-neutrale Endgeräteschnittstellen</i> ..	17
3.1.9 <i>Vereinfachung bei Netzen im privaten Bereich</i> .....	18
3.2 <i>Organisatorische und betriebliche Nutzungspotentiale</i> ...	18
3.2.1 <i>Kombinieren von Anwendungen, innovative Anwendungen</i> .....	18
3.2.2 <i>Erhöhte Arbeitsplatzeffizienz</i> .....	18
3.2.3 <i>Unternehmensweit nutzbare Datenbestände</i> .....	19
3.2.4 <i>Beseitigung von Schwachstellen in der Vorgangsbearbeitung</i> .....	19
3.2.5 <i>Bessere Informationsversorgung im Betrieb</i> .....	19
	XI

3.2.6	Bessere Kundendienste .....	20
3.2.7	Weiterreichende organisatorische Nutzungspotentiale ....	20
3.3	<i>Wirtschaftlichkeit</i> .....	20
3.3.1	Kosteneinsparungen beim Einstieg in die ISDN-Technik .	21
3.3.2	Flexibilität in der Verwendung von Endgeräten .....	21
3.3.3	Kosteneinsparungen beim Aufbau interner Kommunika- tionsnetze .....	21
3.3.4	Betriebs- und Wartungskosten .....	22
<b>4</b>	<b>Allgemeingültige Hinweise und Empfehlungen</b> .....	<b>23</b>
A1	Drei wichtige Entscheidungsaspekte .....	23
A2	ISDN ist ein Mehrdienste-Netz .....	23
A3	Zum Begriff der Multifunktionalität .....	25
A4	Schrittweiser Einstieg in ISDN-Anwendungen .....	26
A5	Zum Angebot an ISDN-Einrichtungen für private Inhaus-Netze .....	27
A6	Zur Frage der Beschaffung einer TK-Anlage .....	28
A7	Multi-Vendor-ISDN-Systeme und Standard-Schnittstellen	29
A8	Anpassung herkömmlicher Endgeräte .....	30
A9	Zur Integration von Telefonie und nichtsprachlichen Awendungen .....	33
A10	Einbeziehen von ISDN in bestehende Datenanwendungen	34
A11	Zur Übertragungsgeschwindigkeit von ISDN .....	35
<b>5</b>	<b>Spezielle Hinweise und Empfehlungen</b> .....	<b>36</b>
S1	Telefone und Endgeräte mit Telefonfunktionen .....	36
S2	Telefon-Leistungsmerkmale .....	37
S3	Anpassung bisheriger DV-Strukturen .....	39
S4	Arbeitsplatzrechner und intelligente Kommunika- tions- geräte .....	40
S5	Standards und Standard-Schnittstellen .....	42
S6	Datenkommunikation über TK-Anlagen .....	44
S7	LAN-Applikationen an TK-Anlagen .....	46
S8	Netzverwaltung über TK-Anlagen .....	48
S9	Server an TK-Anlagen .....	49
S10	Daten-Paketvermittlung mit ISDN und Datex-P .....	49
S11	Verwendung von ISDN-Übertragungsstrecken .....	50
S12	Inhaus-Verkabelung .....	52

<b>6</b>	<b>Ausblick auf einige neuere Entwicklungen</b> .....	<b>53</b>
6.1	<i>Bildkommunikaton im ISDN</i> .....	53
6.2	<i>Kommunikation mit Multimedia-Dokumenten</i> .....	55
6.3	<i>Weiterentwicklung zum Breitband-ISDN und Glasfaser- anschluß</i> .....	58
<b>7</b>	<b>Anwendungsbeispiele</b> .....	<b>59</b>
7.1	<i>Kommunikationstechnische Infrastruktur</i> .....	61
7.1.1	Einheitliche Inhaus-Verkabelung in einem Bürogebäude ..	61
7.1.2	Zentralisierte Verwaltung von DV- und TK-Anwendungen bei innerbetrieblichen Veränderungen .....	63
7.1.3	Intelligente Informationsverteilung in einem Unternehmen am Beispiel zweier ISDN-Dienste .....	67
7.1.4	Netzweites Dateisystem für Daten und Elektronische Post	69
7.2	<i>Endgeräte am Arbeitsplatz</i> .....	72
7.2.1	PC-gestützte Telefonanwendung mit grafischer Benutzer- oberfläche .....	72
7.2.2	Interaktive, sprachbegleitende Übertragung von Hand- skizzen .....	75
7.2.3	Geschäftliche Besprechung von Unterlagen am Telefon ..	77
7.2.4	Integrierter Kommunikationsverbund aller Unternehmens- funktionen .....	80
7.3	<i>Betriebliche Anwendungen</i> .....	83
7.3.1	Auftragsbearbeitung in einem mittelständischen Fertigungs- unternehmen .....	83
7.3.2	Integrierte Bürokommunikation im Einkauf .....	87
7.3.3	Integrierte Betriebsdatenerfassung über die TK-Anlage am Beispiel Hotelwesen ..	89
7.3.4	Kundennahe Sachbearbeitung am Beispiel Mahnwesen ..	92
	<i>Glossar</i> .....	95
	<i>Literaturhinweise</i> .....	107
	<i>Die Autoren</i> .....	109