

BPX.

Gerd Frera
Andreas Wisler

*Was Manager
wissen müssen!*

Voice-over-IP

VoIP

**Praxisleitfaden
für Unternehmen –
Erfolg durch vernetzte
Kommunikation**

BPX-Edition
Rheinfelden/Schweiz

Inhalt

	Vorwort von Prof. Dr.-Ing. Andreas Rinkel	4
1	Management Summary	5
2	Was ist VoIP? Vorteile & Risiken	7
2.1	Wie funktioniert VoIP?	9
2.2	Vorteile von VoIP?	11
2.3	Risiken von VoIP?	18
2.4	Möglichkeiten der VoIP-Kommunikation	19
2.5	VoIP: Facts & Figures	21
3	Was bringt VoIP dem Unternehmen?	23
3.1	VoIP: Höhere Effizienz im Vertrieb	26
3.2	VoIP: Optimierte Netzinfrastruktur	29
3.3	VoIP: Virtuelles Call-Center	31
4	VoIP-Technologie	34
4.1	Standard-Protokolle von VoIP	34
4.2	Verbindungsaufbau	36
4.3	Technische Herausforderungen	38
4.4	VoIP: Anwendungen & Applikationen	41
4.5	Zukunft: Voice over WLAN	43
5	VoIP einführen (Migration)	47
6	Security – Sichere Verbindung	51
6.1	Soziale Angriffe	52
6.2	Lauschangriffe und Gesprächskontrolle	54
6.3	Störungen	55
6.4	Schutzmöglichkeiten	56
7	VoIP-Lösungen in Unternehmen	58
7.1	Direkte Nutzung von VoIP im Netz	58
7.2	VoIP für Telefonanlagen und Telefone	60
7.3	Erweiterung der Büro-Infrastruktur	61
7.4	Voice over VPN: Anbindung von Aussenstellen	61
7.5	Neue VoIP-Telefonzentrale	64
7.6	Virtuelle VoIP-Telefonzentrale	65
8	Mobilität – VoIP unterwegs	67
9	Rechnet sich VoIP?	70
10	Blick in die Zukunft	73
11	Glossar	76
12	Literatur & Internetadressen	78
13	Profil des Editionspartners	79
14	Autorenteam & BPX	80

Form
t die

sinc
jung
zier
ber