

Ziel der Lehrveranstaltung

Die Studierenden erlangen Kenntnisse über die Anwendungsbereiche, die Funktionsweise und die Wirtschaftlichkeit von modernen Kommunikationssystemen und –lösungen.

Bezeichnung der Lehrveranstaltung

Kommunikationssysteme

Die Studierenden kennen und verstehen

- Die typischen Elemente und Dienste von Kommunikationsnetze
- Die Funktionen und Leistungsmerkmale von Endgeräten und Telekommunikationssystemen
- Die grundlegenden Funktionen und Eigenschaften von Call Centern und Contact Centern (ACD, Dialer)
- Die Elemente und Funktionen von sprachverarbeitenden Systemen (TTS, Spracherkennung, Sprecheridentifikation, IVR, Voice-Portale)
- Die grundlegenden Eigenschaften von Kommunikationslösungen und -diensten und von gängigen Geschäftsmodellen für deren Betrieb

Sie erwerben die Fähigkeiten

- die für Kommunikationslösungen wesentlichen Eigenschaften technisch zu einzuschätzen und wirtschaftlich zu bewerten,
- die für den Einsatz von Telekommunikationslösungen notwendigen Überlegungen anzustellen

Inhalt der Lehrveranstaltung

- analoge, digitale und IP-basierte Kommunikation
- Kommunikationssysteme (ISDN, Mobilkommunikation und VoIP)
- Call Center, ACD, Dialer
- Contact Center und Sprachportale, Unified Communications
- Rechtliche Aspekte des Einsatzes von Call Centern
- Access- und Backbone-Netz
- Service Level und andere Leistungsparameter

Einbindung in die Zielsetzung des Studiums:

Das Modul verschafft einen Überblick über die aktuelle technische Entwicklung der Kommunikationssysteme für isochrone Dienste (Sprach- und Videokommunikation), Ihren wirtschaftliche Nutzen und ihre Einsatzbereiche.

Art der Integration von Soft Skills:

Die Themen werden anhand von Übungsaufgaben, die einzeln oder in Gruppen zu bearbeiten sind vertieft. Hierbei werden auch Arbeitsteilung, Recherche, Teamwork und Präsentation geübt.

Art der Lehrveranstaltung

Wahlpflichtfach Wirtschaftsinformatik

Semester/Trimester

5. Semester

Zahl der zugeteilten ECTS-Credits

5 CPs

Aufteilung des Workloads

Semestervorbereitung:	10h
Vorlesung:	30h
Angeleitete Übung:	30h
Selbständige Übung:	30h
Vorbereitung:	15h
Nachbereitung:	18h
Prüfungsvorbereitung:	15h
Prüfungsdauer:	2h

Summe: 150h (=5CPs)

Name des Hochschullehrers

Tolkiehn

Zugangsvoraussetzungen

LV Grundlagen der Informations- und Kommunikationstechnik

Empfohlene Literaturliste

- Eigene Materialien (ppt und Übungsaufgaben)
- Jörg Fischer: Praxisleitfaden VoIP, Hanser (2008)
- Anatol Badach: Voice over IP – Die Technik, Hanser (2004)
- Jochen Schiller: Mobilkommunikation, 2. Aufl., Addison-Wesley (2003)
- Detlev Artelt (Hrsg.): Voice Compass 2007, aixvox GmbH (2007)
- Gerd Siegmund: Next Generation Networks, Hüthig (2002)
- Online-Materialien verschiedener Autoren

Lehr- und Lernmethoden

Vorlesung mit Multimedia-Elementen und praxisnahen Beispielen, selbständige Recherche, Übungsaufgaben, z.T. mit Rechnerunterstützung und zum Teil in kleinen Arbeitsgruppen.

Bewertungsmethoden

(Lernkontrolle/Leistungsüberprüfung auch Dauer der Prüfung)

Diskussion der Übungsaufgaben und Lösungswege in den Laborübungen,

Individuelle Leistungsbewertung durch Präsentationen der Ergebnisse und repräsentative Abschlussklausur (90 Minuten)

Unterrichts-/Lehrsprache

Deutsch

Besonderes

Vorlesungs- und Übungsmaterialien stehen weitgehend online zur Verfügung. Zu den Themenbereichen, dem Berufsumfeld und der Arbeitsmethodik nach Möglichkeit Gastsprecher aus IuK-Unternehmen, wenn möglich eine Exkursion in ein Contact Center oder CT-Unternehmen.