

SADRŽAJ!	
1. UVOD	1
1.1. Analiza postojećeg stanja	1
1.1.1. Usluge JP BH Pošte Sarajevo	2
1.2. Poslovna organizacija	4
1.3. Analiza postojećeg stanja procesa i prijedlozi unapređenja	6
1.3.1. Upravljanje kompanijom	8
1.3.2. Strateški razvoj	10
1.3.3. Kontroling	14
1.3.4. Finansije i računovodstvo	16
1.3.5. Kadrovski poslovi	17
1.3.6. Pravni poslovi	21
1.3.7. IT	21
1.3.8. Prodaja (proizvodne usluge)	22
1.3.9. Marketing	23
1.3.10. Sigurnost	25
1.3.11. Facility management (upravljanje imovinom)	28
1.3.12. Nabava	30
1.3.13. Interna kontrola i revizija	31
1.4. Analiza postojećeg stanja IS-a	33
1.4.1. Organizacija sektora informatike, arhitektura i infrastruktura IS-a	33
1.4.1.1. Serveri i mrežno komunikacijska oprema	35
1.4.1.2. Servis računarske i programske opreme	37
1.4.1.3. Internet i intranet	38
1.4.2. Poslovna i tehnološka programska rješenja	39
1.4.2.1. Standardne ili kupljene «po mjeri»	39
1.4.2.2. Aplikacije razvijene u «kući»	41
1.4.2.3. Projekti u toku	42
2. USKLAĐENOST POSLOVNIH PROCESA I APLIKACIJA	46
3. IT TRENDOWI U INDUSTRIJI	50
3.1. Uvod	50
3.2. Ulaganja u IT	51
3.3. IT prioriteti	52
3.4. Outsorcing i vanjski konzultanti	52
3.5. Programski jezici	54
3.6. Razvojna i produkcijska platforma	55
3.7. IT trendovi u poštanskim organizacijama	57

3.7.1. E-business (e-poslovanje)	57
3.7.2. Business Intelligence.	58
3.7.3. SCM ili upravljanje lancem opskrbe	59
3.7.4. Customer Relationship Menagemant (CRM)	59
3.7.5. Upravljanje ljudskim resursima	60
3.7.6. Knowledge menagemant ili upravljanje znanjem	61
3.7.7. Upravljanje nekretninama	61
3.7.8. Upravljanje voznim parkom	62
3.8. Pregled primjene standardnih ERC rješenja u poštama u svijetu	62
4. ANALIZA STRATEŠKIH POSLOVNIH ZAHTJEVA.	63
4.1. Korporativna strategija JP BH Pošte Sarajevo	63
4.2. Budući izazovi – strateški poslovni zahtjevi	63
5. TEMELJNI PRINCIPI ZA RAZVOJ IS-a	66
5.1. Što su to IS/IT principi	66
5.2. Opći principi	67
5.3. Principi aplikacija	69
5.4. Principi podataka	71
5.5. Organizacijski principi	72
5.6. Tehnološki principi	73
6. ZAKLJUČAK	76
6.1. Vlastiti razvoj	76
6.2. Kombinacija vlastitog i razvoja standardnih ERC rješenja	76
6.3. Sljedeći koraci	78
7. LITERATURA	80