

Sadržaj:

1. UVOD	6
2. INFORMACIONI SISTEMI	7
2.1. Teorija sistema	7
2.2. Pojam informacionih sistema	9
2.2.1. Elementi i osobine sistema i informativnih istema.....	11
2.3. Modeliranje kao osnova razvoja IS.....	12
2.4. Razvoj IS.....	13
2.4.1. Elektronska obrada podataka.....	14
2.4.2. Upravljački informacioni sistemi	15
2.4.2.1. Upravljački podsistem proizvodnje.....	16
2.4.2.2. Upravljački podsistem marketinga	16
2.4.2.3. Upravljački podsistem finansija	16
2.4.2.4. Upravljački podsistem kadrova.....	16
2.4.2.5. Upravljački podsistem za top menadžere.....	17
2.5. Sistemi za podršku odlučivanja	17
2.5.1. Pojam Informacionog SPO.....	17
2.5.2. Struktura SPO.....	18
2.5.3. Vrste sistema za podršku odlučivanja.....	19
2.6. HS-DW-BI-CRM	20
2.6.1. Hibrid systems – HS.....	20
2.6.2. Data warehouse (skladište podataka) - DW.....	21
2.6.3. Pojam Business Intelligence (Poslovna inteligencija) - BI.....	21
2.6.4. Customer Relationship Management - CRM.....	22
2.7. Ekspertni sistemi - ES	23
2.7.1. Pojam ES.....	23
2.7.2. Struktura ES.....	24

2.7.3. Baze znanja.....	24
2.7.4. Mehanizam zaključivanja.....	25
2.7.5. Izgradnja ES.....	25
2.7.5.1. Zahvatanje znanja.....	26
2.7.6. Prednosti i nedostaci ES.....	26
2.8. Projektovanje informacionih sistema	27
2.8.1. Metode razvoja IS.....	28
2.8.1.1. Vodopadni model.....	29
2.8.1.2. Spiralni model.....	30
2.8.1.3. Brzi razvoj aplikacija – RAD.....	31
2.8.2. Učesnici u razvoju IS.....	31
3. TELEKOMUNIKACIONI INFORMACIONI SISTEM - TIS.....	32
3.1. Opis sistema	32
3.2. Podsystemi TIS-a.....	33
3.2.1. Workflow Management System.....	33
3.2.2. Evidentiranje telekomunikacionih kapaciteta.....	33
3.2.3. Vođenje tarifa (cjenovnik)	34
3.2.4. Prodaja telekomunikacionih usluga i proizvoda	34
3.2.5. Održavanje telekomunikacionih kapaciteta.....	35
3.2.6. Mediation.....	35
3.2.7. Rating – tarifiranje razgovora i usluga	36
3.2.8. Billing - fakturisanje ostvarenih usluga i proizvoda	36
3.2.9. Vođenje potraživanja korisnika usluga	37
3.2.10. Elektronski platni promet	38
3.2.11. Reklamacije korisnika usluga	38
3.2.12. Opominjanje korisnika usluga za neplaćene račune	38
3.2.13. Privremena isključenja	39
3.2.14. Tužbe za neplaćene račune.....	39

<i>3.3. Komponente telekomunikacionih sistema.....</i>	40
<i>3.4. Mjesto i uloga TIS-a sistemu</i>	40
<i>3.4.1. Prenos broja</i>	41
<i>3.5. Zatvaranje TIS-a.....</i>	48
<i>3.6. Nedostaci TIS-a</i>	50
<i>3.7. Nadogradnja TIS-a.....</i>	50
4. ZAKLJUČAK.....	52
5. SKRAĆENICE.....	54
6. LITERATURA I LINKOVI.....	54