

SADRŽAJ

1. Uvod.....	6
1.1. Predmet rada	8
1.2. Ciljevi istraživanja	9
1.3. Hipotetički okvir	10
1.3.1. Generalna hipoteza	10
1.3.2. Pomoćne hipoteze	11
1.4. Metode istraživanja.....	11
1.4.1. Korištene metode za prikupljanje podataka.....	11
1.4.2. Ostale metode korištene u radu.....	12
1.5. Struktura rada.....	12
2. Informacije i informatika	14
2.1. Informacioni sistemi	16
2.1.1. Teorija sistema.....	16
2.1.2. Pojam informacionih sistema.....	17
2.1.3. Elementi i osobine sistema i informacionih sistema.....	20
2.1.4. Modeliranje kao osnova razvoja informacionih sistema	21
2.2. Razvoj informacionih sistema.....	22
2.2.1. Elektronska obrada podataka	23
2.2.2. Upravljački informacioni sistemi.....	23
2.2.3. Sistemi za podršku odlučivanja	26
2.2.4. HS-DW-BI-CRM.....	29
2.2.5. Ekspertni sistemi – ES	32
2.3. Projektovanje informacionih sistema.....	39
2.3.1. Metode razvoja IS	40
2.3.2. Učesnici u razvoju IS	43
3. Prenos broja	44
3.1. Postupak internog prenosa broja.....	49
3.2. Postupak eksternog prenosa broja.....	49
4. Telekomunikacioni informacioni sistem– TIS.....	51
4.1. Opis sistema	51
4.2. Podsistemi TIS-a.....	51
4.2.1. Workflow Management System	51
4.2.2. Evidentiranje telekomunikacionih kapaciteta	52
4.2.3. Vođenje tarifa (cjenovnik)	52
4.2.4. Prodaja telekomunikacionih usluga i proizvoda.....	53
4.2.5. Održavanje telekomunikacionih kapaciteta	54
4.2.6. Mediation	54
4.2.7. Rating – tarifiranje razgovora i usluga.....	54
4.2.8. Billing - fakturisanje ostvarenih usluga i proizvoda.....	55
4.2.9. Vođenje potraživanja korisnika usluga.....	55
4.2.10. Elektronski platni promet.....	56
4.2.11. Reklamacije korisnika usluga	56

4.2.12. Opominjanje korisnika usluga za neplaćene račune	57
4.2.13. Privremena isključenja.....	57
4.2.14. Tužbe za neplaćene račune	57
4.3. Komponente telekomunikacionih sistema	58
4.4. Mjesto i uloga TIS-a sistemu	59
4.5. Zatvaranje TIS-a	65
4.6. Nedostaci TIS-a	66
4.7. Nadogradnja TIS-a.....	67
5. NetManager.....	68
5.1. Arhitektura sistema	68
5.2. NetManager konfiguracija	68
5.3. Daljinski pristup.....	71
5.4. NetManager Database.....	72
5.5. Aplikacije koje koriste administratori i korisnici.....	73
6. Signaling Transfer Point – STP	75
7. Number Portability Management Aplikacija.....	84
8. LRPN – Local Repository of Ported Number.....	87
8.1. LRPN korisnici	89
8.2. Ulaz u LRPN WebGUI aplikacije.....	90
9. Servis NP u svijetu.....	111
10. Zaključak.....	115
11. Skraćenice	121
12. Literatura i linkovi	125