

Sadržaj:

Uvod	4
1. POJAM I ZNAČAJ INFORMACIONO KOMUNIKACIONIH TEHNOLOGIJA	7
1.1. Informaciono-komunikacione tehnologije	8
1.1.1. Mikroelektronska tehnologija	10
1.1.2. Komunikaciona tehnologija	11
1.1.3. Računarska tehnologija	11
2. RAČUNARSKE MREŽE	12
2.1. Topologija mreže	13
2.2. Mrežni softver	16
2.3. Komunikacioni protokoli	16
2.4. Osnovni mrežni uređaji	17
2.5. Prednosti i nedostaci računarskih mreža	17
2.6. Internet	18
2.6.1. Istorijat interneta	18
2.6.2. Servisi interneta	19
3. OSNOVI POŠTANSKOG SAOBRAĆAJA	23
3.1. Značaj i uloga poštanskog saobraćaja u razvoju društva	23
3.2. Preduzeće za poštanski saobraćaj A.D. Banja Luka	26
3.3. Organizaciona struktura preduzeća	27
4. INTEGRALNI INFORMACIONI SISTEM	
IIS – POŠTA SRPSKE	30
4.1. Služba za sistemsku podršku	31
4.2. Služba za mreže i komunikacije	31
4.3. Služba za projektovanje i programiranje	31
4.4. Služba za održavanje opreme	32
4.5. Topološka struktura integralno informacionog sistema	32
4.6. Data Warehouse	33
4.7. Informacioni podsistem – Šaltersko poslovanje	34
4.8. SPnet POŠTA SRPSKE	35
4.9. Novi servisi i usluge	37
4.9.1. SPINTER – Internet provajder Pošta Srpske	37
4.9.2. Info – kiosk	38
4.9.3. VoIP (Voice over Internet Protocol)	40
4.9.4. Hibridna pošta	42

Uvod	4.9.5. Portal	47
	4.9.6. Call (Halo) Centar	48
	4.9.6.1. Usluge Call Centra	49
	4.9.6.2. Doprinos Call Centra	50
	4.9.7. Inis	51
Zaključak		52
Literatura		55