

UVOD

Poštanski saobraćaj počeo je funkcionirati u obliku glasničke službe još oko 2300 godina p.n.e. na području Egipta, kasnije u Perziji i drugim civilizacijama. Tehnička sredstva, tehnologija i organizacijski oblici pošte menjali su se već milenijumima. Poštanski saobraćaj je podsistem ukupnog saobraćajnog sistema sa funkcijom prijema, prenosa i uručivanja adresiranih i neadresiranih pošiljaka upotrebom kapaciteta poštanske mreže. Pošta je prostorno distribuiran sistem s najvećim nivoom fizičke dostupnosti budući da javni poštanski sistem pokriva svako naselje i svaku kuću. Poštanska mreža nije fizički kompaktna poput putničke i železničke mreže gde postoji kontinuitet linkova koji povezuju čvorove tih mreža. Čvorovi, odnosno, pristupne tačke poštanske mreže povremeno se integiraju u sistem obilaskom poštanskog vozila ili poštara koji pri tom koriste kapacitete javnih saobraćajnica.

Poštanski saobraćaj u svetu razvija se uporedo s razvojem proizvodnih snaga i razvojem ostalih saobraćajnih grana. Nekadašnja spora vozila /diližanse/ zamenjena su na kopnu železnicom i putničkim motornim vozilima, na moru trgovačkom flotom, a koriste se i sredstva vazdušnog saobraćaja.

Karakteristike poštanskog saobraćaja u savremenom svetu su:

- brzina,
- regularnost i
- relativno niske cene.



Slika 1. Pismonosne pošiljke

Razvoj društvenih odnosa i privrednih potreba, kao i modernizacija tržišnog poslovanja, uslovljavaju potrebu prilagođavanja poštanskog saobraćaja tendencijama tih pojava. Poštanski saobraćaj je po svojoj funkcionalnosti jedan od preduslova za savremeni razvoj društva, koji treba da obezbedi odgovarajuće protoke poslovnih i drugih informacija. Razvojem informacione tehnologije i strukturnom reformom pošta se našla na raskrsnici:

- negovanje dosadašnjeg imiđa, koji sigurno vodi do gubljenja sadašnjih korisnika,
- osposobljavanje za brzo reagovanje na događaje u okruženju, što podrazumeva, između ostalog, uvođenje novih usluga i fleksibilniji odnos prema zahtevima tržišta.

Razvoj informacionih i telekomunikacionih tehnologija čine osnovu razvoja savremenog društva. Globalno informaciono tržište sa marketingom i informaciona ekonomija predstavljaju osnovne karakteristike savremenog poslovanja. Intenziviran razvoj ove tehnologije uslovio je globalizaciju poslovnih procesa i tržišta posredstvom raznih mreža i servisa, ta prisutnost se odražava i na poslovanje pošte.

Tehnološki razvoj, koji se ogleda u automatizaciji poštanskih operacija, ponuda on-line usluga na poštanskim šalterima i u novčanim uslugama, novi načini transporta i takođe današnja elektronska trgovina, omogućili su poštanskim operaterima da brže prenose pošiljke, da ponude proizvode dodatnom vrednošću kojima se povezuje brzina elektronskih komunikacija sa pouzdanošću pošte.

Veći broj firmi u Republici Srpskoj i Bosni i Hercegovini ima potrebu za poboljšanjem interne komunikacije kako bi se radni proces kao i zadovoljstvo zaposlenih i klijenata doveo do brze, ekonomične i efikasne komunikacije. U radu će biti prikazani kanali interne komunikacije u Poštama sa osvrtom na IT rješenja, a naglasiće se i nedostaci u komunikaciji.

Suština rada odnosi se na savremene tehnološke pristupe, koji omogućavaju nove strategijske odnose pošta-korisnik, usluge sa svrhom ostvarivanja opstanka, rasta i razvoja pošte i sticanje konkurentne prednosti. U tim okvirima informaciona tehnologija stvara nove mogućnosti za primenu adekvatnih koncepcija u poslovanju pošte.