

75000 Пути повышения конкурентоспособности предприятия (организации)

Введение 8

1 Теоретические аспекты изучения конкурентоспособности организации 11

1.1 Понятие конкурентоспособности организации 11

1.2 Факторы, влияющие на конкурентоспособность организации 19

1.3 Методы анализа конкурентоспособности организации 22

2 Техничко-Экономическая характеристика ООО «Муниципальные Информационные Системы» 30

2.1 Общие сведения об организации ООО «Муниципальные Информационные Системы» 30

2.2 Обзор рынка IT- компаний в Калининградской области 36

2.3 Анализ конкурентоспособности ООО «Муниципальные Информационные Технологии» на рынке IT - компаний в Калининградской области 41

3 Определение путей повышения конкурентоспособности ООО «Муниципальные Информационные Системы» 49

3.1 Разработка мероприятия по повышению конкурентоспособности услуг ООО «Муниципальные Информационные Технологии» 49

3.1.1 Разработка мероприятий по работе с сайтом компании 49

3.1.2 Разработка и внедрение системы технической поддержки клиентов компании	62
3.2 Оценка экономической эффективности предложенных мероприятий	75
Заключение	81
Список использованных источников	83
Приложение А. Техническое задание на разработку ИС технической поддержки	87
Приложение Б. Дерево функций и сценарий диалога спроектированной системы технической поддержки	92
Приложение В. Таблицы расчета экономической эффективности системы технической поддержки пользователей	95