

CRM

CRM-

[1].

(« » ).

CRM-

CRM

CRM

. CRM –

1. : – : - ,2006.
  2. : : - ,
  3. 2005. : :
  4. ,2004. : - : «
  5. » ,2003. : - , « ,2001.
  6. : //
  7. – 74, – , ,2006. : //
- .2004. 1.

• •

17

– 70%

3

« » ,



