

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

« » ,



