

— R
() S.

[3].

« » ,
, « », (R), (S).

,
.
, — “ ”,
,
;
.
,
.
: 1. . “ ”
“, ” -2000”:
, 2000. 16 . ().2. , . ., «
»,
. . . , 2008. - .115-119 3. , SL (1997). 6018727 , «
».

658.12

_____

100%

1.

;

2.

(,);

3.

, ;

4.

(,);

5.

, (, , ,);

6.

(.);

7.

(,);

8.

(,

,);

9.

;

10.

();

CRM

(CustomerRelationshipManagement)

CRM-

CRM-

-

(),