



,

,

CRM

,

,

,

,

,

,

,

,

,

.

CRM

,

.

CRM

,

.

: 1.

CRM. -

:

2007. - 374 .2.

. .,

. .,

. .

:

:

. - .:

, 2005. - 408 .

**330.332**

          . .,

. .,

,

. . . .

-

.

.

,

,

,

.

,

.

,

,

.

,

.