

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. С. Шовкопляс. Как повысить конкурентоспособность при помощи CRM // Office — 2005. — № 3-4, с. 12-18.
2. Л. Сініло. Сложнее, чем кажется — внедрение CRM // Новый Маркетинг — 2006. — № 3, с. 87-95.
3. Лідовска О. П. Оценка эффективности маркетинга и рекламы. Готовые маркетинговые решения. — СПб.: Питер, 2008. — 141 с.
4. Джон Скит. С# для профессионалов: тонкости программирования, 3-е издание, новый перевод = C# in Depth, 3rd ed.. — М.: «Вильямс», 2014. — 608 с. — ISBN 978-5-8459-1909-0.
5. Крістіан Нейгел и др. С# 5.0 и платформа .NET 4.5 для профессионалов = Professional C# 5.0 and .NET 4.5. — М.: «Диалектика», 2013. — 1440 с. — ISBN 978-5-8459-1850-5.
6. А. Хейлсберг, М. Торгерсен, С. Вилтамут, П. Голд. Язык программирования С#. Классика Computers Science. 4-е издание = C# Programming Language (Covering C# 4.0), 4th Ed. — СПб.: «Питер», 2012. — 784 с. — ISBN 978-5-459-00283-6.
7. Е. Стіллімен, Дж. Грин. Изучаем С#. 2-е издание = Head First C#, 2ed. — СПб.: «Питер», 2012. — 704 с. — ISBN 978-5-4461-0105-4.
8. Ендрю Троелсен. Язык программирования С# 5.0 и платформа .NET 4.5, 6-е издание = Pro C# 5.0 and the .NET 4.5 Framework, 6th edition. — М.: «Вильямс», 2013. — 1312 с. — ISBN 978-5-8459-1814-7
9. Дейт К. Дж. Введение в системы баз данных = Introduction to Database Systems. — 8-е изд. — М.: Вильямс, 2005. — 1328 с. — ISBN 5-8459-0788-8 (рус.) 0-321-19784-4 (англ.).
10. С. J. Date. = Date on Database: Writings 2000–2006. — Apress, 2006. — 566 с. — ISBN 978-1-59059-746-0 (англ.), 1-59059-746-X (англ.).

11. Кудінов А. CRM: практика ефективного бізнеса / А. Кудінов, М. Сорокін, Є. Голишева. – 1С Фирма, 1С-Паблішинг, Манн, Іванов і Фербер, 2012. – 461с.

12. Черкашин П., Стратегія управління взаимоотношеннями с клієнтами (CRM) / Павел Черкашин. – М.: Біном. Лабораторія знань, Інтернет-університет інформаційних технологій, 2007. - 376с.

13. Аншина М., История и будущее, понятие внедрение, сопровождение CRM [Electronic resource] — Mode of access:

<http://www.klubok.net/article128.html>

14. Rosalie J.O. Assessing the Readiness of Firms for CRM: A Literature Review and Research Model. -2010.-10с.