

, (),
 , (), ,
 (), , CRM
 IT (), , CRM
 () .
 CRM .
 CRM . ,
 , ,
 가 가 .
 CRM .
 (Meta Group) 2001 3 CRM
 55~75%가 .
 (Insight Technology Group) 2001 1 256
 CRM CRM
 4 1 .
 CRM . 가
 (Gartner Group) 2001 3 “
 가?” CRM
 .
 CRM ? 가
 .
 CRM 가
 가 가 .

, “ ” . CRM
 , .
 , 가 .
 , “ ” . CRM 가
 , ,
 . ,
 가 ,
 , “ ” .
 , 가 .
 , “ ” . 가
 가
 CRM
 . CRM
 CRM
 가() , (cross-selling) 가(
) ,
 CRM
 , CRM
 ,
 () .
 CRM “
 “ ” “ ” “ ” ,
 “ ” .

CRM “ ” “ ” “ ”
 “ 가 “ ” , “ ”
 .
 CRM , CRM
 ,
 가
 가 .
 1990
 CRM 가
 , CRM 가 가
) 가 (.