**Титова, Екатерина Владимировна. Архитектура бизнес-процессов на основе технологии управления взаимоотношениями с клиентами : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Титова Екатерина Владимировна; [Место защиты: Рос. эконом. ун-т им. Г.В. Плеханова].- Москва, 2011.- 214 с.: ил. РГБ ОД, 61 12-8/272**