المقدمة استجابة لهذه التوقعات ، يتم استخدام الأساليب أو التقنيات أو الممارسات التي تبدو واعدة في القطاع الخاص ، إدارة علاقات العملاء (CRM) على سبيل المثال ، (2001). (2005).