

Conclusion générale :

À la fin de ce mémoire, nous avons conclu que la gestion des relations avec les clients est une activité très importante pour les banques. Les techniques de data mining représentent un outil important dans qui peut améliorer considérablement la gestion de cette relation.

Des activités de GRC dans les banques tel que l'acquisition de nouveaux client, la rétention des clients, et leur segmentation ont été étudiées et les solutions basées sur les machines à vecteurs supports leur ont été proposées.

Les techniques proposées ont été validées sur des bases de données génériques et en utilisant des packages de datamining connus. Les résultats obtenus sont encourageant et démontre le développement que peuvent apporté les techniques de data mining au GRC dans les banques.

Comme perspectives nous proposons d'appliquer ces techniques sur des données réelles d'une banque algérienne ainsi que l'études de cas particuliers tel que la prise en compte des attributs symboliques dans les bases de données.