

Bibliographie :

[ALL02] Derek R. Allen, Morris Wilburn. « Linking Customer and Employee Satisfaction to the Bottom Line» ASQ Quality Press, USA, 2002.

[BLA01] Robert C. Blattberg, Gary Getz, Jacquelyn S. Thomas. « Customer Equity: Building and Managing Relationships as Valuable Assets» Harvard Business Press, USA, 2001.

[CHA13] Chih-Chung Chang, Chih-Jen Lin. « LIBSVM: A Library for Support Vector Machines » Taiwan, 2013.

[CIF06] CIFPB. « La banque et son environnement » collection, Centre international de formation et de la profession bancaire, Maroc, 2006.

[DJE12] Abdelhamid Djefal. « Utilisation des méthodes Support Vector Machine (SVM) dans l'analyse des bases de données » thèse de doctorat de l'université Mohamed Khider, Biskra, 2012.

[DJE13] Abdelhamid Djefal. « Cours sur la fouille de données avancées » Université Mohamed Khider, Biskra, 2013.

[FRE05] D'Hondt Frédéric, El Khayati Brahim. « Etude de méthodes de Clustering pour la segmentation d'images en couleurs» Faculté Polytechnique de Mons, Belgique, 2005.

[GRA08] Géraldine Graf, Julien Stern, Séminaire «Customer Relationship Management», Faculté des Sciences économiques et sociales, Université de Fribourg, 2008.

[KAU01] Morgan Kaufmann. « Data Mining: Concepts and Techniques » Academic press, USA, 2001.

[LEF05] René Lefébure, Gilles Venturi. « Gestion de la relation client » Edition Eyrolles, France, 2005.

[LIN11] Gordon S. Linoff, Michael J. A. Berry. « Data Mining Techniques: For Marketing, Sales, and Customer Relationship Management» Wiley publishing, USA, 2011.

[MON05] Marc Montoussé, Dominique Chamblay. « 100 fiches pour comprendre les sciences économiques» Editions Bréal, France, 2005.

[NGA05] E.W.T. Ngai, Li Xiu, D.C.K. Chau. « Application of data mining techniques in customer relationship management: A literature review and classification » China, 2009.

[PAY05] Adrian Payne. « HANDBOOK OF CRM: Achieving Excellence in Customer Management» UK, 2005.

[RUD01] Olivia Parr Rud. « Data Mining Cookbook: Modeling Data for Marketing, Risk, and Customer Relationship Management » John Wiley & Sons, USA, 2001.

[RYG02] Chris Rygielski, Jyun-Cheng Wang, David C. Yen. « Data mining techniques for customer relationship management » Technology in Society, Department of DSC & MIS, Miami University, Oxford, OH, USA, 2002.

[SHA03] Duane E. Sharp. « Customer Relationship Management Systems Handbook» Auerbach Publications, USA, 2003.

[SWI01] Ronald S. Swift. « Accelerating Customer Relationships: Using CRM and Relationship Technologies» Prentice Hall PTR, USA, 2001.

[TSI09] Konstantinos Tsipstis, Antonios Chorianopoulos. « Data Mining Techniques in CRM: Inside Customer Segmentation» Wiley publishing, UK, 2009.

[TUF05] Stéphane Tufféry. « Data mining et statistique décisionnelle » Editions Technip, France, 2005.