

الجزائرية الديمقراطية الشعبية الجمهورية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

المدرسة العليا للإعلام الآلي - 08 ماي 1945 - بسيدي بلعباس
Ecole Supérieure en Informatique
-08 Mai 1945- Sidi Bel Abbès



MEMOIRE

En Vue de l'obtention du diplôme de **Master**

Filière : **Informatique**

Spécialité : **Ingénierie des Systèmes Informatiques (SIW)**

Thème

Gestion de la relation client pour étudiants/alumnis d'universités

Présenté par :

- Mr Elasri Abd el hamid

Soutenu le : **04/10/2021**

Devant le jury composé de :

- | | |
|----------------------------|-----------|
| - M/Mme/Mlle keskes Nabil | Président |
| - M Badsy Hichem | Encadreur |
| - M/Mme/Mlle Khaldi Miloud | Examineur |
| - M/Mme/Mlle XXX | Examineur |

Année Universitaire : 2020 / 2021

Résumé

Les CRM sont très important pour les établissement d'enseignement supérieur pour la gestion de la relation étudiant/alumni. Les données collecter et traiter ensuite pour trouver des informations, des patterns qui relient les étudiant entre eux et avec l'établissement et des connaissances peut améliorer la satisfaction et la fidélité des étudiants/alumnis pour son établissement d'enseignement supérieur, et il peut améliorer la qualité de vie dans les universités.

L'objectif principale de ce travail est trouver tous ce qui concerne la gestion de la relation étudiant/alumni, que ce soit l'adoption des systèmes CRM existants ou bien l'implémentation d'un nouveau système de la relation étudiant/alumni de zéro, malgré que les recherches et les études fait dans ce sens sont peu, et y a des recherches propriétaires non accessible.

Mots clés : Gestion de la relation client, gestion de la relation étudiant, gestion de la relation alumni, stratégie CRM, entrepôt de données, base de données, architecture système, data mining, modèles et patterns.