

تناولت الدراسة أداء مراكز اتصال خدمة العملاء (Call Center) وذلك لتحديد أثر تطبيق نظام "القياس المقارن بالأفضل" (Benchmark) على أداء هذه المراكز ، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على مراكز الاتصال بالبنوك التجارية المصرية ، وذلك من خلال الاعتماد على مؤشرات الأداء التي تشمل كل من المؤشرات المالية والمؤشرات غير المالية لتلك المراكز ، حيث قامت الباحثة بتصميم قائمة استقصاء لاختبار فروض الدراسة ، وذلك من خلال توزيعها على مراكز الاتصال بالبنوك التجارية المصرية التي تتخذ من القاهرة الكبرى مقر لها ، وقد خلصت الدراسة الى وجود أثر لإستخدام منهج القياس المقارن بالأفضل على الأداء المالي والغير مالي لمراكز الاتصال بالبنوك التجارية المصرية عند مستوى معنوية (١%) ، حيث يتوقع من تطبيق منهج القياس المقارن بمراكز اتصال البنوك التجارية المصرية ان يفسر (٦٩,٤%) من أداء تلك المراكز.