



KETENTUAN LOMBA

The Best Contact Center Indonesia

2017

Versi : 2.0
(24 Maret 2017)

1) DEFINISI UMUM.

- a) Perusahaan adalah badan hukum yang menyelenggarakan operasional contact center di wilayah Indonesia, baik yang menyelenggarakan contact center sendiri maupun menggunakan penyedia jasa.
- b) Penyedia jasa adalah badan hukum yang menyediakan jasa outsourcing atau operasional contact center bagi perusahaan lain dalam kerangka Business Process Outsourcing (BPO).
- c) Anggota adalah perusahaan yang memiliki nomor induk keanggotaan Indonesia Contact Center Association (ICCA) dan masih berlaku pada saat pelaksanaan kegiatan The Best Contact Center Indonesia 2016.
- d) The Best Contact Center Indonesia adalah rangkaian lomba tahunan yang dilaksanakan oleh ICCA khusus untuk anggota ICCA.
- e) Kategori korporat adalah pembagian jenis lomba berdasarkan program kerja operasional pelayanan dan pengembangan contact center.
- f) Kategori Individual adalah pembagian jenis lomba berdasarkan jenis pekerjaan atau jabatan peserta lomba di unit kerja contact center.
- g) Kategori Teamwork adalah pembagian jenis lomba berdasarkan fungsi unit kerja pada operasional contact center.
- h) Kategori Talent adalah pembagian jenis lomba berdasarkan keahlian pendukung yang sesuai dengan karakter pekerjaan di contact center.
- i) Sub kategori seat adalah pembagian peserta lomba berdasarkan jumlah meja pelayanan contact center yang digunakan dalam 1 (satu) lokasi kerja.
- j) Periode kinerja perusahaan adalah kurun waktu penilaian dan pencapaian kinerja dalam 1 (satu) tahun yaitu dari tanggal 1 Juli 2016 sampai dengan 30 Juni 2017.
- k) Periode kinerja individu adalah kurun waktu penilaian dan pencapaian kinerja dalam 6 (enam) bulan yaitu dari tanggal 1 Januari 2017 sampai dengan 30 Juni 2017.

2) DEFINISI KATEGORI INDIVIDUAL.

- a) Kategori Manager adalah lomba bagi karyawan yang mengelola operasional contact center dan merupakan atasan dari Supervisor

- pada unit kerja operasional, terdiri dari Manager Contact Center dan Manager Customer Service.
- b) Kategori Supervisor adalah lomba bagi karyawan yang mengelola operasional contact center dan merupakan atasan dari Team Leader pada unit kerja operasional.
 - c) Kategori Team Leader adalah lomba bagi karyawan yang membantu operasional contact center dan merupakan atasan langsung dari agent pada unit kerja operasional, terdiri dari Team Leader Inbound, Team Leader Outbound, dan Team Leader Customer Service.
 - d) Kategori Quality Assurance adalah lomba bagi karyawan yang melakukan Quality Assurance contact center dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan pada unit kerja Quality Assurance.
 - e) Kategori Back Office adalah lomba bagi karyawan yang membantu menyelesaikan kasus (tier-2) pada operasional contact center atau staff yang melakukan follow-up atau relationship dengan pelanggan, baik secara inbound maupun outbound dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
 - f) Kategori Agent Inbound adalah lomba bagi karyawan yang melakukan pelayanan secara inbound pada operasional contact center dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
 - g) Kategori Agent Premium adalah lomba bagi karyawan yang memberikan pelayanan premium kepada pelanggan khusus dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
 - h) Kategori Agent English adalah lomba bagi karyawan yang memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa Inggris dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
 - i) Kategori Agent Social Media adalah lomba bagi karyawan yang memberikan pelayanan melalui media sosial dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
 - j) Kategori Customer Service adalah lomba bagi karyawan yang memberikan pelayanan langsung secara tatap muka dengan pelanggan sebagai customer service pada pelayanan walk-in center dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
 - k) Kategori Telesales adalah lomba bagi karyawan yang melakukan penjualan melalui telepon outbound pada operasional contact center dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.

- l) Kategori Telemarketing adalah lomba bagi karyawan yang melakukan kegiatan telepon outbound pada operasional contact center dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
- m) Kategori IT Support adalah lomba bagi karyawan yang membantu operasional contact center dibidang pemeliharaan serta pengembangan teknologi.
- n) Kategori Desk Control adalah lomba bagi karyawan yang membantu merencanakan dan mengawasi kapasitas pelayanan dalam operasional contact center.
- o) Kategori Trainer adalah lomba bagi karyawan yang membantu operasional contact center dibidang pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.
- p) Kategori The Best Disability Support adalah lomba bagi karyawan contact center yang berkebutuhan khusus.
- q) Kategori The Best of The Best adalah lomba bagi karyawan yang pernah memenangkan The Best Contact Center Indonesia pada periode sebelumnya dan berlomba sesuai dengan jabatannya saat ini. Kategori ini terbagi dalam kategori Manager, Supervisor, Team Leader, Agent, Back Office, Agent Premium, Telesales, Telemarketing, IT Support, Quality Assurance, Trainer, dan Desk Control.
- r) Setiap kategori dibagi dalam 2 sub kategori yaitu kapasitas sampai dengan 100 seat dan kapasitas diatas 100 seat, kecuali kategori **Supervisor, Team Leader Inbound dan Agent Inbound**, yang diperlombakan terbagi dalam 3 sub kategori kapasitas contact center yaitu :
 - i) Perusahaan dengan kapasitas sampai dengan 30 seats (kursi terpasang).
 - ii) Perusahaan dengan kapasitas 31 sampai dengan 150 seats (kursi terpasang).
 - iii) Perusahaan dengan kapasitas diatas 150 seats (kursi terpasang).

3) DEFINISI KATEGORI KORPORAT.

- a) Kategori Korporat Program dikelompokkan dalam 5 sub kategori sebagai berikut:
 - i) Kategori **The Best Operations** adalah lomba kemampuan contact center untuk menunjukkan program kerja dalam

- meningkatkan kinerja pelayanan dan operasional terbaik pada kurun waktu yang dilombakan.
- ii) Kategori ***The Best Business Contribution*** adalah lomba kemampuan contact center untuk menunjukkan program kerja dalam meningkatkan kontribusi bisnis bagi perusahaan, baik dalam bentuk pertumbuhan jumlah pelanggan, penghematan biaya operasional maupun dalam bentuk pendapatan.
 - iii) Kategori ***The Best Technology Innovation*** adalah lomba kemampuan contact center untuk menunjukkan program kerja dalam inovasi teknologi pada kurun waktu yang dilombakan dan berdampak pada bisnis dan operasional contact center.
 - iv) Kategori ***The Best Social Media*** adalah lomba kemampuan contact center untuk menunjukkan program kerja dalam menggunakan sosial media sebagai media pelayanan pelanggan yang berdampak pada bisnis dan operasional contact center.
 - v) Kategori ***The Best Employee Engagement*** adalah lomba kemampuan contact center untuk menunjukkan program kerja dalam memberikan program retensi tenaga kerja contact center di perusahaannya dan memberikan dampak bagi retensi karyawan contact center.
 - vi) Kategori ***The Best People Development*** adalah lomba kemampuan contact center untuk menunjukkan program kerja dalam penyediaan, pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai target bisnis dan operasional contact center.
- b) Kategori Teamwork dikelompokkan dalam 8 (delapan) sub-kategori lomba yaitu:
- i) Kategori ***The Best Quality Team*** adalah lomba penilaian Quality Assurance dengan mendengarkan rekaman dan menganalisa pembicaraan sesuai dengan rekaman yang diberikan.
 - ii) Kategori ***The Best Reporting Team*** adalah lomba menyusun penilaian KPI Agent dan Contact Center dengan mengolah dan menganalisa data sesuai dengan data laporan yang diberikan.
 - iii) Kategori ***The Best Scheduling Team*** adalah lomba menyusun jadwal kerja sesuai dengan parameter dan panduan yang diberikan.

- iv) Kategori ***The Best Smart Team*** adalah lomba kecepatan dan ketepatan jawaban dari peserta dalam menyelesaikan soal-soal yang telah disiapkan.
 - v) Kategori ***The Best Business Proses*** adalah lomba yang mengukur kemampuan tim dalam menyusun diagram alur dan tahapan proses bisnis sesuai dengan petunjuk yang diberikan.
 - vi) Kategori ***The Best Accurate Team*** adalah lomba ketangkasan dalam menyelesaikan lomba dengan keakuratan dalam batas waktu tertentu.
 - vii) Kategori ***The Best Reliable Team*** adalah lomba ketangkasan dalam mengumpulkan poin paling banyak untuk setiap lomba yang diberikan.
 - viii) Kategori ***The Best Telesales Team*** adalah lomba yang mengukur kemampuan tim dalam memenuhi target penjualan melalui kegiatan telesales.
- c) Kategori Talent dikelompokkan dalam 4 (empat) sub-kategori lomba yaitu:
- i) Kategori ***The Best Dancing*** adalah lomba keahlian dalam membawakan tarian tradisional atau kontemporer.
 - ii) Kategori ***The Best Singing*** adalah lomba keahlian dalam membawakan lagu daerah yang ditetapkan panitia.
 - iii) Kategori ***The Best Writing*** adalah lomba keahlian peserta dalam menyajikan liputan kegiatan lomba.
 - iv) Kategori ***The Best Photography*** adalah lomba keahlian peserta dalam menyajikan hasil liputan kegiatan berupa photography.
 - v) Kategori ***The Best Video*** adalah lomba keahlian peserta dalam menyajikan hasil liputan kegiatan berupa video.

4) PERSYARATAN PESERTA KORPORAT.

- a) Setiap perusahaan yang mengikuti lomba, **WAJIB** untuk mengikuti salah satu Kategori Korporat yaitu Kategori Program atau Kategori Teamwork atau Kategori Talent.
- b) Peserta yang mengikuti Kategori Program diwajibkan menyusun bahan presentasi sesuai dengan kategori program yang diikuti.

- c) Perusahaan penyedia jasa outsourcing dapat berpartisipasi mewakili contact center perusahaan yang dikelolanya dengan persetujuan dari perusahaan yang diwakilinya.
- d) Presentasi lomba Kategori Korporat harus dibawakan oleh karyawan yang masih bekerja pada perusahaan yang diwakili selama minimum 1 (satu) tahun dan menduduki jabatan yang diwakili selama 6 (enam) bulan.
- e) Perusahaan dapat mengirimkan maksimum 2 (dua) lokasi contact center per perusahaan dengan jenis pelayanan berbeda.
- f) Perusahaan yang mengirimkan lebih dari 1 (satu) lokasi, maka dalam perhitungan Grand Champion hanya akan diperhitungkan salah satu lokasi dengan perolehan medali tertinggi.
- g) Setiap Kategori Program harus diikuti oleh minimum 5 (lima) peserta, dan jika tidak mencukupi maka tidak akan dipertandingkan.

5) PERSYARATAN PESERTA TEAMWORK.

- a) Setiap Perusahaan dapat mengirimkan maksimum 2 (dua) kelompok per perusahaan.
- b) Setiap kelompok diwakili oleh 2 (dua) orang karyawan.
- c) Setiap kelompok akan berlomba dengan perangkat yang disediakan panitia.
- d) Peserta dilarang menggunakan aplikasi atau media penyimpanan lainnya selama lomba sedang berlangsung.
- e) Setiap Kategori Teamwork harus diikuti oleh minimum 12 (dua belas) kelompok, dan jika tidak mencukupi maka tidak akan dipertandingkan.
- f) Jika jumlah peserta lebih dari 12 (dua belas) per kategori, akan dibagi dalam 2 (dua) sub kategori, yaitu diatas 100 seats dan dibawah 100 seats.

6) PERSYARATAN PESERTA TALENT.

- a) Setiap Perusahaan dapat mengirimkan maksimum 2 (dua) kelompok per perusahaan.
- b) Setiap kelompok The Best Dancing terdiri dari 5 (lima) penari yang akan menampilkan 1 (satu) tarian tradisional atau kontemporer.

- c) Setiap kelompok The Best Singing terdiri dari 5 (lima) penyanyi yang akan menyanyikan 2 (dua) lagu yang terdiri dari lagu wajib dan lagu pilihan.
- d) Lagu Wajib adalah lagu-lagu daerah yang ditetapkan oleh panitia.
- e) Perusahaan yang telah memenangkan lomba The Best Singing atau The Best Dancing pada tahun 2016 hanya boleh menyertakan maximum 50% dari anggota kelompoknya yang pernah bertanding.
- f) Peserta lomba Dancing dan Singing wajib menggunakan musik pengiring dengan Minus One. Peserta diperbolehkan untuk membawa alat musik pukul atau petik non-elektrik sebagai pelengkap.
- g) Total waktu untuk setiap lomba Talent Dancing dan Singing yang disediakan adalah max. 15 (lima belas) menit.
- h) Setiap kategori lomba The Best Talent, minimal 10 (sepuluh) kelompok per kategori, jika tidak mencukupi, maka tidak akan dilombakan.
- i) Setiap kelompok The Best Writing terdiri dari 2 (dua) reporter atau penulis yang wajib mempublikasikan 1 (satu) tulisan per hari selama lomba yang ditentukan.
- j) Setiap kelompok The Best Photography dan The Best Video masing-masing terdiri dari 1 (satu) photographer atau peliput yang wajib menyerahkan 2 (dua) foto atau 1 (satu) video per hari selama lomba yang ditentukan kepada panitia.

7) PERSYARATAN PESERTA INDIVIDUAL.

- a) Setiap perusahaan boleh mengirimkan sebanyak-banyaknya peserta untuk mengikuti seleksi tahap pertama, namun hanya 3 (tiga) peserta dengan nilai tertinggi dari Perusahaan yang sama dapat mengikuti tahap kedua.
- b) Peserta Individual yang mengikuti seleksi tahap kedua diwajibkan menyusun bahan presentasi sesuai dengan kelompok kategori yang diikuti Peserta.
- c) Setiap kategori minimum 12 (dua belas) peserta per kategori, kecuali kategori Manager dan Trainer minimum 10 (sepuluh) peserta.
- d) Peserta hanya boleh mengikuti 1 (satu) kategori sesuai dengan posisi atau jabatan terakhir pada saat lomba (per 30 Juni 2017).

- e) Semua pemenang The Best Contact Center Indonesia pada periode sebelumnya hanya boleh mengikuti kategori The Best of The Best, sesuai dengan jabatan saat ini.
- f) Semua pemenang The Best Contact Center Indonesia yang telah menjadi pemenang 2 (dua) kali berturut-turut pada tahun 2015 dan 2016 disemua kategori, tidak diperkenankan untuk bertanding pada lomba tahun 2017.
- g) Peserta Individual adalah karyawan yang masih bekerja dan telah bekerja pada perusahaan yang diwakili selama minimum 6 (enam) bulan dan menduduki jabatan yang diwakili selama 6 (enam) bulan.

8) METODE PENILAIAN LOMBA INDIVIDUAL.

- a) Peserta lomba Individual akan mengikuti 2 (dua) tahapan seleksi yaitu seleksi tahap pertama dan seleksi tahap kedua.
- b) Seleksi tahap pertama dilakukan dalam bentuk ujian tes tertulis.
 - i) Setiap kategori akan mengerjakan 50 soal dengan 40 soal pilihan ganda dan 10 soal sebab akibat.
 - ii) Waktu ujian test tertulis adalah 120 menit.
 - iii) Hasil ujian tertulis akan diumumkan pada hari yang sama untuk menetapkan peringkat peserta dan lolos ke tahap kedua.
 - iv) Materi ujian kategori Agent Inbound, Agent English, Agent Premium, Telesales, Telemarketing dan Back Office adalah Pengetahuan Umum Contact Center, Analisa Kasus, dan Keterampilan Menyimak (rekaman).
 - v) Materi ujian kategori Agent Sosial Media adalah Pengetahuan Umum Contact Center Sosial Media, Keterampilan Sosial Media dan Analisa Kasus.
 - vi) Materi ujian kategori Customer Service, Team Leader Customer Service dan Manager Customer Service adalah Pengetahuan Contact Center, Kemampuan Analisa Kasus, Keterampilan Mengamati (Gambar).
 - vii) Materi ujian kategori Team Leader, Supervisor, Manager, Trainer, IT Support, Desk Control, Quality Assurance adalah kemampuan analisa kasus, manajemen pelayanan, manajemen kinerja, manajemen operasi, manajemen bawahan, manajemen teknologi.

- c) Setiap peserta yang sudah dinyatakan lolos pada seleksi pertama, akan menjadi peserta tahap kedua.
- d) Peserta yang telah dinyatakan lolos ke tahap kedua dinilai berdasarkan presentasi yang dilakukan dihadapan juri vote-lock dengan materi Presentasi yang telah disiapkan dan menjawab 1 (satu) pertanyaan fish-bowl.
- e) Materi presentasi yang disiapkan dalam bentuk Microsoft Powerpoint 2013 dengan ukuran slide Standard (4:3) dengan mengikuti ketentuan template berikut ini:
 - i) Urutan materi harus sesuai dengan urutan pada template.
 - ii) Peserta dapat menambah jumlah halaman powerpoint, namun tidak bisa mengurangi jumlah halaman.
 - iii) Peserta dapat menambahkan dengan gambar atau video dalam format mpeg atau windows media file (wmv).
 - iv) Materi presentasi harus dikirimkan ke panitia dengan format [kategori][namaperusahaan][namapeserta].pptx melalui email atau dikirimkan langsung ke sekretariat lomba pada tanggal 10-14 Juli 2017.
- f) Penilaian tahap kedua adalah presentasi peserta sesuai dengan template materi presentasi yang telah disiapkan dan akan memperhatikan aspek-aspek:
 - i) Penampilan, meliputi gerakan tangan, cara berdiri, ekspresi wajah, kepercayaan diri.
 - ii) Materi Presentasi bagi Level Agent terdiri dari Profil, Tantangan dan Kreativitas dalam pelayanan, Pengembangan Kemampuan, Pencapaian Kinerja dalam kurun waktu 6 bulan terakhir, dan Motivasi.
 - iii) Materi Presentasi bagi Level Leader terdiri dari Profil, Jenjang Karir, Tantangan dan Kreativitas dalam pelayanan, Latar Belakang Program Kerja, Kreativitas Dalam Program Kerja, Hasil/Manfaat dari Program Kerja, Kreativitas dalam Manajemen Bawahan, Pencapaian Kinerja dalam kurun waktu 6 bulan terakhir dan Motivasi.
 - iv) Materi Presentasi bagi Level Specialist terdiri dari Profil, Jenjang Karir, Tantangan dan Kreativitas dalam pelayanan, Latar Belakang Program Kerja, Kreativitas Dalam Program Kerja, Hasil/Manfaat dari Program Kerja, Pencapaian Kinerja dalam kurun waktu 6 bulan terakhir dan Motivasi.

- v) Kemampuan Presentasi meliputi Penyampaian, Tata Bahasa, dan Ucapan.
 - vi) Khusus untuk level IT Support, Quality Assurance, Desk Control dan Trainer penilaian presentasi juga memperhatikan aspek Program Kerja.
 - vii) Khusus untuk level Team Leader, Supervisor dan Manager, penilaian presentasi juga memperhatikan aspek Manajemen Bawahan.
- g) Waktu yang disediakan untuk melakukan presentasi dan menjawab pertanyaan fish-bowl adalah :
- i) Untuk level Agent Inbound, Agent Premium, Back Office, Telesales, Telemarketing dan Customer Service selama maksimal 20 (dua puluh) menit.
 - ii) Untuk level Team Leader, Desk Control dan Quality Assurance selama maksimal 25 (dua puluh lima) menit.
 - iii) Untuk level Supervisor, IT Support selama maksimal 25 (dua puluh lima) menit.
 - iv) Untuk level Trainer dan Manager selama maksimal 30 (tiga puluh) menit.
 - v) Setiap peserta diberikan waktu 5 (lima) menit untuk melakukan uji coba materi presentasi sebelum melakukan presentasi.
- h) Peserta **WAJIB** menjawab pertanyaan yang diambil secara acak dari fish-bowl yang disediakan oleh panitia.
- i) Jumlah pertanyaan fish-bowl adalah 1 (satu) pertanyaan untuk semua kategori.
 - ii) Kecuali 1 (satu) pertanyaan fish-bowl selama proses penjurian Dewan juri votelock tidak boleh memberikan pertanyaan kepada peserta,.
 - iii) Materi pertanyaan fish-bowl adalah pertanyaan pengetahuan umum mengenai contact center dan motivasi dalam bekerja.
- i) Penilaian dewan juri akan menggunakan formulir penilaian yang disediakan oleh panitia dengan nilai terendah 0 (nol) dan nilai tertinggi 7 (tujuh). Semua peserta akan mendapatkan nilai dengan skala 0 – 100, sesuai dengan model penilaian dan pembobotan yang ditentukan panitia dan/atau dewan juri.
- j) Hasil penilaian peserta individual dari tahap pertama dan kedua dijumlahkan dengan bobot 70% Presentasi dan 30% Test Tertulis.

9) METODE PENILAIAN LOMBA PROGRAM KORPORAT.

- a) Penilaian peserta korporat dilakukan dengan metode presentasi dan tanya jawab.
- b) Penilaian dilakukan terhadap program kerja, inovasi dan pengembangan yang dilakukan selama kurun waktu 1 (satu) tahun.
- c) Penilaian kategori The Best Operations akan memperhatikan program pengembangan pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan beserta aspek-aspek yang mendukung dalam menjalankan operasional contact center.
- d) Penilaian kategori The Best Penilaian kategori The Best Business Contribution akan memperhatikan inisiatif program pengembangan yang dilakukan contact center dalam mendukung pencapaian bisnis perusahaan beserta aspek-aspek yang mendukung dalam menjalankan operasional contact center.
- e) Penilaian peserta untuk The Best Technology Innovation akan memperhatikan inovasi pengembangan atau penerapan teknologi pada operasional contact center yang memiliki inovasi terbaik.
- f) Penilaian peserta untuk The Best Social Media, akan memperhatikan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan melalui social media dan dampak pelayanan.
- g) Penilaian kategori The Best Employee Engagement akan memperhatikan program kerja yang dilakukan dalam meningkatkan retensi tenaga kerja yang berdampak terhadap kinerja operasional contact center.
- h) Penilaian Kategori The Best People Development akan memperhatikan program kerja dalam penyediaan, pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai target bisnis dan operasional contact center.
- i) Dokumen presentasi **WAJIB** mengikuti urutan isi template yang disediakan di website ICCA, dengan ukuran slide Standard (4:3).
- j) Selama lomba, Panitia akan menyediakan peralatan presentasi berupa notebook, LCD proyektor dan sound system serta aplikasi Microsoft Powerpoint 2013. Jika dibutuhkan, peserta dapat menyediakan peralatan tambahan dengan format dan media presentasi yang sesuai dengan kebutuhan. Penyediaan peralatan tambahan harus diinformasikan kepada panitia minimal 1 (satu) minggu sebelum pelaksanaan lomba.

- k) Penilaian terhadap peserta berdasarkan presentasi yang dilakukan dihadapan dewan juri.
- l) Penilaian dewan juri akan menggunakan formulir penilaian yang disediakan oleh panitia dengan nilai terendah 0 (nol) dan nilai tertinggi 7 (tujuh).
- m) Waktu presentasi yang disediakan adalah 45 (empat puluh lima) menit per kategori, kecuali kategori The Best Operation disediakan waktu presentasi 60 menit dan waktu presentasi tersebut sudah termasuk tanya jawab dengan dewan juri.
- n) Selama presentasi dewan juri dapat bertanya dengan mengacu pada petunjuk yang disediakan panitia. Peserta berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang dianggap tidak sesuai dan tidak dapat dipublikasikan.

10) METODE PENILAIAN LOMBA TEAMWORK

- a) Penilaian lomba Teamwork akan menggunakan metode nilai tertinggi per sub-kategori.
- b) Lomba Teamwork akan berlangsung selama 2-3 jam dan setiap tim harus menyelesaikan tugas yang diberikan selama kurun waktu tersebut.
- c) The Best Quality Team akan mengukur ketepatan penilaian Quality sesuai dengan parameter penilaian dan panduan yang diberikan.
- d) The Best Reporting Team akan mengukur ketepatan penyusunan pencapaian Key Performance Indicator (KPI) Agent dan Contact Center sesuai dengan parameter penilaian dan panduan yang diberikan.
- e) The Best Scheduling Team akan mengukur ketepatan penyusunan jadwal sesuai dengan parameter dan panduan yang diberikan.
- f) The Best Smart Team akan mengukur ketepatan jawaban sesuai dengan target waktu yang ditentukan. Pertanyaan yang diberikan adalah pengetahuan umum, pengetahuan contact center dan perhitungan sederhana.
- g) The Best Business Proses adalah lomba akan mengukur penyusunan diagram alur dan tahapan proses bisnis.
- h) The Best Accurate Team akan mengukur ketangkasan dan keakuratan batas waktu penyelesaian lomba.

- i) The Best Reliable Team akan mengukur ketangkasan mengumpulkan poin dalam setiap lomba.
- j) The Best Telesales Team akan mengukur pencapaian target penjualan.
- k) Penilaian Teamwork dilakukan dengan menggunakan formulir penilaian yang disediakan oleh panitia.

11) METODE PENILAIAN LOMBA TALENT.

- a) Penilaian The Best Dancing akan memperhatikan aspek-aspek Gerakan, Kekompakan, Kesesuaian Irama/Tempo, Kesesuaian Ekspresi, Tata Busana dan Tata Rias.
- b) Penilaian The Best Singing akan memperhatikan aspek-aspek Kualitas Vokal, Materi Suara, Kesesuaian Irama/Tempo, Kesesuaian Ekspresi, Tata Busana dan Tata Rias.
- c) Penilaian dewan juri sub-kategori The Best Dancing dan Singing akan menggunakan formulir penilaian yang disediakan oleh panitia dengan nilai terendah 0 (nol) dan nilai tertinggi 7 (tujuh).
- d) Peserta The Best Writing akan melaporkan kegiatan selama lomba berlangsung di website ICCA dan secara langsung di unggah ke Fan Page ICCA.
 - i) Peserta diwajibkan untuk mempublikasikan sebanyak 1 (satu) tulisan per hari selama 7 (tujuh) hari pelaksanaan lomba yaitu tanggal **24 – 27 Juli 2017**
 - ii) Peserta The Best Writing akan dinyatakan gugur jika tidak mempublikasikan tulisan di salah satu hari yang dilombakan.
 - iii) Penilaian The Best Writing akan memperhatikan content, reach dan engage fan page facebook, serta web view pada web site ICCA.
 - iv) Jumlah reach dan engage fan page facebook yang diperhitungkan adalah murni yang diberikan suka-rela, dan tidak termasuk yang berbayar.
 - v) Penilaian isi liputan akan dilakukan oleh juri independen yang ditunjuk oleh panitia.
 - vi) Setiap tulisan liputan yang dianggap sah adalah tulisan yang sesuai dengan aktivitas lomba pada hari pelaksanaan lomba dan dipublikasikan di website ICCA serta fan page facebook ICCA.

- vii) Setiap tulisan liputan terdiri dari minimum 500 (lima ratus) kata dan harus dilengkapi dengan minimum 1 (satu) foto yang sesuai dengan tulisan yang dipublikasikan.
- viii) Tulisan yang bersifat provokatif dan melanggar etika komunikasi akan dihapus oleh panitia.
- e) Peserta dalam kategori The Best Photography dan The Best Video akan menyerahkan materi liputan secara langsung kepada panitia
 - i) Peserta diwajibkan untuk menyerahkan sebanyak 2 (dua) foto atau 1 (satu) video per hari selama 7 (tujuh) hari pelaksanaan lomba yaitu tanggal **24 – 27 Juli 2017**.
 - ii) Peserta The Best The Best Photography dan The Best Video akan dinyatakan gugur jika tidak menyerahkan foto atau video di salah satu hari yang dilombakan kepada panitia.
 - iii) Foto yang diserahkan dengan resolusi minimum 4,500 x 3,000 dan durasi video minimal 3 (tiga) menit dan maksimal 5 (lima) menit dengan resolusi minimum 720p.
 - iv) Peserta dalam kategori The Best Photography dan The Best Video harus melengkapi foto atau video yang diserahkan dengan penjelasan berupa kata dengan minimal 20 (dua puluh) kata.
 - v) Penilaian kualitas foto dan video akan dilakukan oleh juri independen yang ditunjuk oleh panitia.
 - vi) Foto atau Video yang bersifat provokatif dan melanggar etika komunikasi akan dihapus oleh panitia.

12) PEMENANG.

- a) Pemenang adalah yang mendapatkan Nilai tertinggi dari perhitungan semua Dewan Juri.
- b) Pemenang untuk masing-masing kategori akan mendapatkan piagam penghargaan yang terdiri dari: Pemenang pertama (Platinum), Pemenang kedua (Gold), Pemenang ketiga (Silver) dan Pemenang keempat (Bronze).
- c) Pemenang Platinum, Gold, Silver dan Bronze untuk kategori Individual akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking Site Visit dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
- d) Pemenang Platinum, Gold, Silver dan Bronze untuk ketegori Individual The Best of The Best akan mendapatkan hadiah berupa

- Benchmarking Site Visit dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
- e) Pemenang Platinum, Gold, Silver dan Bronze untuk kategori Teamwork akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking Site Visit dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
 - f) Pemenang Platinum untuk kategori Talent (Singing, Dancing, Writing, Photography, Video) akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking Site Visit dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
 - g) Perusahaan dengan jumlah pemenang yang mendapatkan medali atau piala Platinum terbanyak akan mendapatkan penghargaan sebagai Grand Champion.
 - h) Dalam menentukan Grand Champion, jika perolehan jumlah medali/piala Platinum sama, maka akan ditentukan dengan jumlah perolehan medali/piala Gold yang terbanyak. Jika tetap sama, maka selanjutnya ditentukan dengan medali/piala Silver dan seterusnya dengan medali/piala Bronze.
 - i) Perusahaan Pemenang Grand Champion dan 4 (empat) Pemenang Runner-Up akan mendapatkan penghargaan pada ajang Asia Pacific Contact Center Association Leaders (APCCAL) Expo 2017 di Thailand.
 - j) 10 (sepuluh) Perusahaan dengan peringkat tertinggi akan diberikan 1 (satu) paket kepesertaan mengikuti APCCAL Expo 2017 di Thailand.

13) DEWAN JURI.

- a) Dewan Juri terdiri dari Juri Independen dan Juri Vote-Lock wakil perusahaan.
- b) Dewan Juri Independen akan dipilih dari :
 - i) Praktisi Contact Center baik dari Dalam Negeri maupun Luar Negeri.
 - ii) Pengurus Indonesia Contact Center Association (ICCA).
 - iii) Profesional di bidangnya.
 - iv) Dosen dari perguruan tinggi negeri atau swasta.
- c) Dewan Juri Vote-Lock untuk pemilihan kategori Individual akan dipilih dari Juri yang ditunjuk mewakili perusahaan masing-masing peserta dan didampingi oleh Juri Independent.

- d) Dewan juri pada penilaian kategori korporat akan dilakukan oleh juri independen dan dipimpin oleh salah satu juri yang ditunjuk.
- e) Dewan juri pada penilaian kategori individual minimum terdiri dari 10 (sepuluh) juri vote-lock dan dipimpin oleh juri independen yang ditentukan oleh panitia lomba.
- f) Setiap perusahaan anggota ICCA yang tidak berlomba dapat mengirimkan 1 (satu) orang menjadi anggota Dewan Juri Vote-Lock.
- g) Setiap perusahaan yang ikut berlomba berhak untuk mengirimkan maksimal 5 (lima) orang wakilnya sebagai Anggota Dewan Juri Vote-Lock.
- h) Nama-nama anggota dewan juri yang sudah didaftarkan tidak dapat digantikan pada hari lomba, dan pergantian juri harus dilaporkan 2 (dua) hari sebelum hari lomba.
- i) Dewan juri yang bertugas berhalangan hadir dapat digantikan oleh salah satu anggota dewan juri yang sudah didaftarkan.
- j) Dewan juri dari perusahaan atau group perusahaan dilarang untuk memberikan penilaian terhadap peserta dari perusahaan yang sama.
- k) Dewan juri **WAJIB** hadir tepat waktu dan bersedia melakukan penjurian selama lomba berlangsung.
- l) Dewan juri **DILARANG** membawa laptop ke dalam ruang penjurian,
- m) Persyaratan dewan juri vote-lock adalah dengan jabatan minimal setingkat dengan Supervisor dan telah bekerja di perusahaan tersebut selama lebih dari 1 (satu) tahun.
- n) Dewan juri tidak diperbolehkan mengikuti lomba The Best Contact Center Indonesia 2017 dalam kategori individual.
- o) Dewan juri bersedia untuk menandatangani surat pernyataan bahwa akan memberikan penilaian secara objektif dan tidak dipengaruhi oleh pihak manapun.
- p) Setiap dewan juri dilarang menerima hadiah atau imbalan atau gratifikasi dalam bentuk apapun, baik langsung maupun tidak langsung, dari peserta untuk kepentingan pribadi, atau keluarga maupun pihak-pihak lainnya.
- q) Apabila ada oknum Dewan Juri yang terbukti meminta hadiah atau imbalan atau gratifikasi dalam bentuk apapun akan dicoret dalam penilaian.

14) JADWAL KEGIATAN.

- a) Batas akhir pendaftaran peserta adalah pada tanggal **5 Mei 2017** melalui pendaftaran online di situs www.icca.co.id.
- b) Batas akhir pendaftaran dewan juri adalah pada tanggal **5 Mei 2017** melalui pendaftaran online di situs www.icca.co.id.
- c) Jadwal lomba dan presentasi peserta akan diatur dalam rapat teknis dan pengundian yang akan dilaksanakan pada tanggal **15 Mei 2017**.
- d) Pelaksanaan ujian seleksi peserta calon peserta lomba individu akan dilaksanakan pada tanggal **22 Mei 2017** dan peserta yang lolos tahap kedua akan diumumkan dihari yang sama.
- e) Jadwal Kegiatan Lomba Teamwork akan dilaksanakan pada tanggal **1-2 Agustus 2017**.
- f) Pengiriman materi presentasi peserta individual diterima panitia pada **10 – 14 Juli 2017** di sekretariat panitia.
- g) Lomba Talent Dancing & Singing akan dilaksanakan pada tanggal **3 Agustus 2017**.
- h) Presentasi Kategori Korporat akan dilaksanakan pada tanggal **7 – 9 Agustus 2017**.
- i) Presentasi Kategori Individual akan dilaksanakan pada tanggal **24 – 27 Juli 2017**.
- j) Seminar Nasional dan Penghargaan Kategori Korporat akan dilaksanakan pada tanggal **10 Agustus 2017**.
- k) Malam Penghargaan Kategori Individu, Teamwork, Talent dan Top 10 akan dilaksanakan pada tanggal **11 Agustus 2017**.
- l) Benchmarking bagi pemenang individu akan dilaksanakan pada bulan **November 2017**.
- m) APCCAL Expo 2017 akan dilaksanakan pada **8-10 November 2017** di Thailand.

15) BIAYA KEPESERTAAN.

- a) Peserta korporat akan dibebankan biaya kepesertaan sebesar:
 - i) Peserta korporat kategori Program dibebankan biaya sebesar Rp. 7.500.000,- (tujuh juta lima ratus ribu Rupiah) per sub kategori yang diikuti.
 - ii) Peserta korporat kategori Teamwork dibebankan biaya sebesar Rp. 5.000.000,- (lima juta Rupiah) per sub-kategori yang diikuti.

- iii) Peserta korporat kategori Talent Dancing dan Singing dibebankan biaya sebesar Rp. 5.000.000,- (lima juta Rupiah) per sub kategori yang diikuti.
- iv) Peserta korporat kategori Talent Writing, Photography dan Video dibebankan biaya sebesar Rp. 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu Rupiah) per sub kategori yang diikuti.
- b) Peserta kategori individual akan dibebankan biaya kepesertaan sebesar:
 - i) Peserta kategori individual tahap pertama dibebankan biaya sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu Rupiah) per peserta.
 - ii) Peserta kategori individual tahap kedua dibebankan biaya sebesar Rp. 3.500.000,- (tiga juta lima ratus ribu Rupiah) per peserta.
- c) Pembayaran kepesertaan dilakukan sebelum Malam Penghargaan berlangsung.
- d) Setiap pembayaran peserta akan diberikan kuitansi sebagai bukti pembayaran.

16) PEMBATALAN KEPESERTAAN.

- a) Peserta individual dan peserta korporat yang tidak hadir pada lokasi dan jadwal lomba yang ditentukan, dianggap mengundurkan diri atau membatalkan kepesertaan.
- b) Pembatalan kepesertaan lomba kategori individual yang dilakukan setelah hasil seleksi pertama diumumkan akan dikenakan biaya administrasi sebesar 100% dari total pembayaran peserta.
- c) Pembatalan kepesertaan lomba korporat yang dilakukan setelah technical meeting akan dikenakan biaya administrasi sebesar 100% dari total pembayaran peserta.
- d) Pembatalan kepesertaan H-7 dari pelaksanaan lomba akan dikenakan biaya administrasi sebesar 100% dari total pembayaran peserta.
- e) Semua bentuk pembayaran yang telah dilakukan tidak dapat dikembalikan.

17) PERNYATAAN DAN KERAHASIAAN INFORMASI.

- a) Semua dokumen yang masuk pada panitia akan menjadi hak milik panitia dan tidak dapat dikembalikan ke peserta.
- b) Selama proses pelaksanaan lomba dilakukan rekaman video dan dokumentasi berupa video hanya dapat diminta peserta dalam kurun waktu maximum 3 (tiga) bulan setelah pelaksanaan lomba.
- c) Peserta diminta untuk membuat pernyataan FAKTA INTEGRITAS yang menyatakan bahwa:
 - i) Peserta menjamin informasi yang disampaikan selama lomba adalah benar hasil karyanya.
 - ii) Peserta akan mengikuti kategori sesuai dengan jabatannya.
 - iii) Peserta tidak akan melakukan kecurangan.
- d) Peserta mengizinkan panitia, yang mewakili ICCA, untuk mempergunakan sebagian materi presentasi peserta individual untuk keperluan publikasi, tanpa remunerasi atau kompensasi, kecuali ada kesepakatan terpisah.
- e) Panitia menjamin kerahasiaan materi yang disampaikan dan untuk keperluan publikasi akan meminta izin secara tertulis.
- f) Panitia bersedia untuk membuat NDA (Non-Disclosure Agreement) atau kesepakatan untuk tidak memberikan pernyataan mengenai informasi yang diberikan selama lomba.

18) KETENTUAN LAIN.

- a) Selama pelaksanaan lomba peserta diwajibkan untuk memakai identitas atau tanda peserta yang disediakan panitia.
- b) Dengan mengikuti lomba, peserta terikat untuk menyetujui dan tunduk pada seluruh peraturan lomba yang telah ditetapkan oleh panitia.
- c) Keputusan dewan juri untuk semua jenis lomba bersifat final dan tidak bisa diganggu gugat.
- d) Dewan juri tidak akan menerima dan melakukan korespondensi dalam bentuk apapun dengan peserta.
- e) Bagi peserta yang tidak hadir pada pengundian, Jadwal lomba akan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis melalui surat elektronik.
- f) Setiap peserta akan mendapatkan undangan untuk menghadiri "MALAM PENGHARGAAN".

- g) Peserta yang menyalahi dari ketentuan akan didiskualifikasi oleh dewan juri.
- h) Hal-hal yang belum dicantumkan dalam ketentuan ini dapat diambil keputusannya oleh Panitia Pelaksana dengan memperhatikan pertimbangan Dewan Juri.

Peserta wajib membaca dan menyatakan telah membaca sepenuhnya ketentuan lomba, dan menyadari semua resiko yang dapat terjadi. Untuk itu menyatakan tunduk pada semua ketentuan yang berlaku.