

# **KETENTUAN LOMBA**

**The Best Contact Center Indonesia 2018**



**Versi : 2.0 (18 Januari 2018)**

# DAFTAR ISI

<b>DEFINISI .....</b>	<b>1</b>
DEFINISI UMUM.....	1
DEFINISI KATEGORI INDIVIDUAL.....	1
DEFINISI KATEGORI KORPORAT .....	4
<b>PERSYARATAN PESERTA .....</b>	<b>6</b>
PERSYARATAN PESERTA INDIVIDUAL.....	6
PERSYARATAN PESERTA KORPORAT.....	6
PERSYARATAN PESERTA TEAMWORK.....	7
PERSYARATAN PESERTA TALENT.....	7
<b>MEKANISME LOMBA DAN PENILAIAN .....</b>	<b>9</b>
PENILAIAN LOMBA TEST TERTULIS INDIVIDUAL.....	9
PENILAIAN LOMBA PRESENTASI INDIVIDUAL.....	9
PENILAIAN LOMBA PROGRAM KORPORAT.....	11
PENILAIAN LOMBA TEAMWORK.....	13
PENILAIAN LOMBA TALENT.....	15
<b>PEMENANG DAN HADIAH .....</b>	<b>16</b>
PEMENANG.....	16
<b>DEWAN JURI.....</b>	<b>17</b>

DEWAN JURI ..... 17  
JADWAL KEGIATAN..... 18

**PEMBAYARAN DAN PEMBATALAN..... 20**

BIAYA KEPESERTAAN ..... 20  
PEMBATALAN KEPESERTAAN. .... 20

**KETENTUAN LAIN..... 22**

PERNYATAAN DAN KERAHASIAAN INFORMASI..... 22  
KETENTUAN LAIN..... 22



# **DEFINISI**

## **DEFINISI UMUM**

- 1) Perusahaan adalah badan hukum yang menyelenggarakan operasional contact center di wilayah Indonesia, baik yang menyelenggarakan contact center sendiri maupun menggunakan penyedia jasa.
- 2) Penyedia jasa adalah badan hukum yang menyediakan jasa outsourcing atau operasional contact center bagi perusahaan lain dalam kerangka Business Process Outsourcing (BPO).
- 3) 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 2018.
- 4) The Best Contact Center Indonesia adalah rangkaian lomba tahunan yang dilaksanakan oleh ICCA khusus untuk anggota ICCA.
- 5) Kategori korporat adalah pembagian jenis lomba berdasarkan program kerja operasional pelayanan dan pengembangan contact center.
- 6) Kategori Individual adalah pembagian jenis lomba berdasarkan jenis pekerjaan atau jabatan peserta lomba di unit kerja contact center.
- 7) Kategori Teamwork adalah pembagian jenis lomba berdasarkan fungsi unit kerja pada operasional contact center.
- 8) Kategori Talent adalah pembagian jenis lomba berdasarkan keahlian pendukung yang sesuai dengan karakter pekerjaan di contact center.
- 9) Sub kategori seat adalah pembagian peserta lomba berdasarkan jumlah meja pelayanan contact center yang digunakan dalam 1 (satu) lokasi kerja.
- 10) Periode kinerja perusahaan adalah kurun waktu penilaian dan pencapaian kinerja dalam 1 (satu) tahun yaitu dari tanggal 1 Juli 2017 sampai dengan 30 Juni 2018.
- 11) Periode kinerja individu adalah kurun waktu penilaian dan pencapaian kinerja dalam 6 (enam) bulan yaitu dari tanggal 1 Januari 2018 sampai dengan 30 Juni 2018.

## **DEFINISI KATEGORI INDIVIDUAL.**

- 1) 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.

- 2) Kategori Supervisor adalah lomba bagi karyawan yang mengelola operasional contact center dan merupakan atasan dari Team Leader pada unit kerja operasional.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) Kategori Agent Inbound adalah lomba bagi karyawan yang melakukan pelayanan secara inbound pada operasional contact center dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
- 7) Kategori Agent Premium adalah lomba bagi karyawan yang memberikan pelayanan premium kepada pelanggan khusus dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
- 8) Kategori Agent English adalah lomba bagi karyawan yang memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa Inggris dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
- 9) Kategori Agent Social Media adalah lomba bagi karyawan yang memberikan pelayanan melalui media sosial dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
- 10) 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.
- 11) Kategori Telesales adalah lomba bagi karyawan yang melakukan penjualan melalui telepon outbound pada operasional contact center dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
- 12) Kategori Telemarketing adalah lomba bagi karyawan yang melakukan kegiatan telepon outbound pada operasional contact center dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
- 13) Kategori IT Support adalah lomba bagi karyawan yang membantu operasional contact center dibidang pemeliharaan serta pengembangan teknologi.

- 14) Kategori Desk Control adalah lomba bagi karyawan yang membantu merencanakan dan mengawasi kapasitas pelayanan dalam operasional contact center.
- 15) Kategori Trainer adalah lomba bagi karyawan yang membantu operasional contact center dibidang pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.
- 16) Kategori The Best Agent Disability adalah lomba bagi karyawan contact center yang berkebutuhan khusus.
- 17) 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, Outbound (Telemarketing & Telesales), Customer Service, Support (IT & Desk Control), Quality Assurance, dan Trainer.
- 18) Setiap kategori dibagi dalam 2 (dua) sub kategori yaitu kapasitas sampai dengan 100 seat dan kapasitas diatas 100 seat, kecuali kategori Supervisor, Team Leader Inbound dan Back Office, yang diperlombakan terbagi dalam 3 (tiga) sub kategori kapasitas contact center yaitu :
  - a) Perusahaan dengan kapasitas sampai dengan 30 seats (kursi terpasang).
  - b) Perusahaan dengan kapasitas 31 sampai dengan 100 seats (kursi terpasang).
  - c) Perusahaan dengan kapasitas diatas 100 seats (kursi terpasang).
- 19) Khusus kategori **Agent Inbound** terbagi dalam 4 (empat) sub kategori kapasitas contact center yaitu:
  - a) Perusahaan dengan kapasitas sampai dengan 30 seats (kursi terpasang).
  - b) Lembaga publik dengan kapasitas sampai dengan 30 seats (kursi terpasang).
  - c) Perusahaan dengan kapasitas 31 sampai dengan 100 seats (kursi terpasang).
  - d) Perusahaan dengan kapasitas diatas 100 seats (kursi terpasang).

## DEFINISI KATEGORI KORPORAT

- 1) Kategori Korporat Program dikelompokkan dalam 6 sub kategori sebagai berikut:
  - a) 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.
  - b) 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.
  - c) 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.
  - d) 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.
  - e) 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.
  - f) 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.
- 2) Kategori Teamwork dikelompokkan dalam 8 (delapan) sub-kategori lomba yaitu:
  - a) Kategori ***The Best Quality Team*** adalah lomba penilaian Quality Assurance dengan mendengarkan rekaman dan menganalisa pembicaraan sesuai dengan rekaman yang diberikan.
  - b) 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.
  - c) Kategori ***The Best Scheduling Team*** adalah lomba menyusun jadwal kerja sesuai dengan parameter dan panduan yang diberikan.



- d) Kategori ***The Best Smart Team*** adalah lomba kecepatan dan ketepatan jawaban dari peserta dalam menyelesaikan soal-soal yang telah disiapkan.
  - e) Kategori ***The Best Business Proses*** adalah lomba yang mengukur kemampuan tim dalam menyusun diagram alur dan tahapan proses bisnis sesuai dengan petunjuk yang diberikan.
  - f) Kategori ***The Best Telesales Team*** adalah lomba yang mengukur kemampuan tim dalam memenuhi target penjualan melalui kegiatan telesales.
  - g) Kategori ***The Best Accurate Team*** adalah lomba ketangkasan dalam menyelesaikan rangkaian lomba secara keakuratan dan diukur dengan kecepatan penyelesaian.
  - h) Kategori ***The Best Reliable Team*** adalah lomba ketangkasan dalam mengumpulkan poin paling banyak dalam batas waktu tertentu untuk setiap lomba yang diberikan.
- 3) Kategori Talent dikelompokkan dalam 2 (dua) sub-kategori lomba yaitu:
- a) Kategori ***The Best Writing*** adalah lomba keahlian peserta dalam menyajikan liputan kegiatan lomba.
  - b) Kategori ***The Best Video*** adalah lomba keahlian peserta dalam menyajikan hasil liputan kegiatan berupa video.

## PERSYARATAN PESERTA

### PERSYARATAN PESERTA INDIVIDUAL.

- 1) Setiap perusahaan boleh mengirimkan sebanyak-banyaknya peserta untuk mengikuti seleksi tahap pertama, namun hanya 5 (lima) peserta dengan nilai tertinggi dari Perusahaan yang sama dapat mengikuti tahap kedua.
- 2) Peserta Individual yang mengikuti seleksi tahap kedua diwajibkan menyusun bahan presentasi sesuai dengan kelompok kategori yang diikuti Peserta.
- 3) Setiap kategori minimum 12 (dua belas) peserta per kategori, kecuali kategori Manager dan Trainer minimum 10 (sepuluh) peserta.
- 4) Peserta hanya boleh mengikuti 1 (satu) kategori sesuai dengan posisi atau jabatan terakhir pada saat lomba test tertulis dilakukan.
- 5) Semua pemenang The Best Contact Center Indonesia pada periode sebelumnya hanya boleh mengikuti kategori The Best of The Best, sesuai dengan jabatan terakhir pada saat lomba test tertulis dilakukan.
- 6) Semua pemenang The Best Contact Center Indonesia yang telah menjadi pemenang 2 (dua) kali berturut-turut pada tahun 2016 dan 2017 disemua kategori, tidak diperkenankan untuk bertanding pada lomba individual.
- 7) Semua pemenang kategori individu The Best Contact Center Indonesia yang telah menjadi pemenang Platinum, tidak diperkenankan untuk bertanding pada kategori yang sama.
- 8) 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.

### PERSYARATAN PESERTA KORPORAT.

- 1) Setiap perusahaan yang mengikuti lomba, **WAJIB** untuk mengikuti salah satu Kategori Korporat yaitu Kategori Program atau Kategori Teamwork atau Kategori Talent.
- 2) Peserta yang mengikuti Kategori Program diwajibkan menyusun bahan presentasi sesuai dengan kategori program yang diikuti.
- 3) Perusahaan penyedia jasa outsourcing dapat berpartisipasi mewakili contact center perusahaan yang dikelolanya dengan persetujuan dari perusahaan yang diwakilinya.
- 4) 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.

- 5) Perusahaan dapat mengirimkan maksimum 2 (dua) lokasi contact center per perusahaan dengan jenis pelayanan berbeda.
- 6) Perusahaan yang mengirimkan lebih dari 1 (satu) lokasi, maka dalam perhitungan Grand Champion hanya akan diperhitungkan salah satu lokasi dengan perolehan medali tertinggi.
- 7) Setiap Kategori Program harus diikuti oleh minimum 5 (lima) peserta, dan jika tidak mencukupi maka tidak akan dipertandingkan.

## **PERSYARATAN PESERTA TEAMWORK.**

- 1) Setiap Perusahaan dapat mengirimkan maksimum 2 (dua) kelompok per perusahaan.
- 2) Setiap kelompok diwakili oleh 2 (dua) orang karyawan.
- 3) Setiap karyawan hanya dapat mengikuti 2 (dua) kategori Teamwork yang berbeda.
- 4) Setiap kelompok akan berlomba dengan perangkat yang disediakan panitia.
- 5) Peserta dilarang menggunakan aplikasi atau media penyimpanan lainnya selama lomba sedang berlangsung.
- 6) Setiap Kategori Teamwork harus diikuti oleh minimum 12 (dua belas) kelompok, dan jika tidak mencukupi maka tidak akan dipertandingkan.
- 7) Semua pemenang kategori Teamwork The Best Contact Center Indonesia yang telah menjadi pemenang Platinum, tidak diperkenankan untuk bertanding pada kategori yang sama.
- 8) Khusus untuk kategori The Best Teamwork Accurate dan The Best Teamwork Reliable, kategori dikelompokkan menjadi:
  - a) Team Ganda Putra, yang dapat diikuti oleh 2 (dua) orang karyawan pria.
  - b) Team Ganda Putri, yang dapat diikuti oleh 2 (dua) orang karyawan wanita.
- 9) Jika jumlah peserta lebih dari 24 (dua empat) per kategori, akan dibagi dalam 2 (dua) sub kategori, yaitu diatas 100 seats dan dibawah 100 seats.

## **PERSYARATAN PESERTA TALENT.**

- 1) Setiap Perusahaan dapat mengirimkan maksimum 2 (dua) kelompok per perusahaan.
- 2) Setiap kategori lomba The Best Talent, minimal 12 (dua belas) kelompok per kategori, jika tidak mencukupi, maka tidak akan dilombakan.

- 3) Setiap kelompok The Best Writing terdiri dari 1 (satu) reporter atau penulis yang wajib mempublikasikan 1 (satu) tulisan per hari selama lomba yang ditentukan.
  - a) Peserta The Best Writing akan melaporkan kegiatan selama lomba berlangsung di website ICCA dan secara langsung diunggah ke Fan Page ICCA.
  - b) Peserta diwajibkan untuk mempublikasikan tulisan selama pelaksanaan lomba individu dan teamwork, sesuai hari yang ditentukan panitia.
  - c) Peserta The Best Writing akan dinyatakan gugur jika tidak mempublikasikan tulisan di salah satu hari yang dilombakan.
  - d) Setiap tulisan liputan yang dianggap sah, jika terdiri dari minimum 500 (lima ratus) kata dan harus dilengkapi dengan minimum 1 (satu) foto yang sesuai dengan tulisan yang dipublikasikan.
  - e) Tulisan yang bersifat provokatif dan melanggar etika komunikasi akan dihapus oleh panitia.
- 4) Setiap kelompok The Best Video terdiri dari 1 (satu) videographer atau peliput yang wajib menyerahkan 1 (satu) video per hari selama lomba yang ditentukan kepada panitia.
  - a) Peserta dalam kategori The Best Video akan menyerahkan materi liputan secara langsung kepada panitia
  - b) Peserta diwajibkan untuk mempublikasikan video selama pelaksanaan lomba individu dan teamwork, sesuai hari yang ditentukan panitia.
  - c) Peserta The Best Video akan dinyatakan gugur jika tidak menyerahkan video di salah satu hari yang dilombakan kepada panitia.
  - d) Video yang diserahkan dengan durasi minimal 3 (tiga) menit dan maksimal 5 (lima) menit dengan resolusi minimum 720p.
  - e) Peserta dalam kategori The Best Video harus melengkapi video yang diserahkan dengan penjelasan berupa kata dengan minimal 20 (dua puluh) kata.
  - f) Video yang bersifat provokatif dan melanggar etika komunikasi akan dihapus oleh panitia.

# **MEKANISME LOMBA DAN PENILAIAN**

## **PENILAIAN LOMBA TEST TERTULIS INDIVIDUAL.**

- 1) Peserta lomba Individual akan mengikuti 2 (dua) tahapan seleksi yaitu seleksi tahap pertama dan seleksi tahap kedua.
- 2) Seleksi tahap pertama dilakukan dalam bentuk ujian tes tertulis.
- 3) Setiap kategori akan mengerjakan 50 soal dengan 40 soal pilihan ganda dan 10 soal sebab akibat.
- 4) Waktu ujian test tertulis adalah 120 menit.
- 5) Hasil ujian tertulis akan diumumkan pada hari yang sama untuk menetapkan peringkat peserta dan lolos ke tahap kedua.
- 6) 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).
- 7) Materi ujian kategori Agent Sosial Media adalah Pengetahuan Umum Contact Center Sosial Media, Keterampilan Sosial Media dan Analisa Kasus.
- 8) Materi ujian kategori Customer Service, Team Leader Customer Service dan Manager Customer Service adalah Pengetahuan Contact Center, Kemampuan Analisa Kasus, Keterampilan Mengamati (Gambar).
- 9) Materi ujian kategori Team Leader, Trainer, IT Support, Desk Control, Quality Assurance, Supervisor dan Manager adalah kemampuan analisa kasus, manajemen pelayanan, manajemen kinerja, manajemen operasi, tugas dan tanggungjawab, manajemen teknologi.

## **PENILAIAN LOMBA PRESENTASI INDIVIDUAL.**

- 1) Setiap peserta yang sudah dinyatakan lolos pada seleksi pertama, akan menjadi peserta tahap kedua.
- 2) Jika peserta dari perusahaan yang sama lebih dari 3 orang yang lolos ke tahap kedua, maka pemilihan peserta yang lolos tahap kedua adalah minimum 3 peserta dan maksimum 5 orang, yang ditentukan oleh nilai tertinggi atau sesuai dengan keputusan perusahaan.
- 3) Peserta yang telah dinyatakan lolos ke tahap kedua dinilai berdasarkan presentasi dengan materi Presentasi yang telah disiapkan dan menjawab 1 (satu) pertanyaan fish-bowl.
- 4) Materi presentasi yang disiapkan dalam bentuk Microsoft Powerpoint 2013 dengan ukuran slide Standard (4:3) dengan mengikuti ketentuan template berikut ini:

- a) Urutan materi harus sesuai dengan urutan pada template.
  - b) Peserta dapat menambah jumlah halaman powerpoint, namun tidak bisa mengurangi jumlah halaman.
  - c) Peserta dapat menambahkan dengan gambar atau video dalam format mpeg atau windows media file (wmv).
  - d) Materi presentasi harus dikirimkan ke panitia dengan format [kategori][namaperusahaan][namapeserta].pptx melalui email atau dikirimkan langsung ke sekretariat lomba sesuai jadwal yang ditetapkan.
- 5) Penilaian tahap kedua adalah presentasi peserta sesuai dengan template materi presentasi yang telah disiapkan dan akan memperhatikan aspek-aspek:
- a) Penampilan, meliputi gerakan tangan, cara berdiri, ekspresi wajah, kepercayaan diri.
  - b) 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.
  - c) 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.
  - d) 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.
  - e) Kemampuan Presentasi meliputi Penyampaian, Tata Bahasa, dan Ucapan.
  - f) Khusus untuk level IT Support, Quality Assurance, Desk Control dan Trainer penilaian presentasi juga memperhatikan aspek Program Kerja.
  - g) Khusus untuk level Team Leader, Supervisor dan Manager, penilaian presentasi juga memperhatikan aspek Manajemen Bawahan.
- 6) Waktu yang disediakan untuk melakukan presentasi dan menjawab pertanyaan fish-bowl adalah :
- a) Untuk level Agent Inbound, Agent Premium, Back Office, Telesales, Telemarketing dan Customer Service selama maksimal 15 (lima belas) menit.
  - b) Untuk level Team Leader, Best of The Best Agent Inbound, Agent Premium, Back Office, Telesales, Telemarketing dan Customer Service selama maksimal 20 (dua puluh) menit.

- c) Untuk level Desk Control dan Quality Assurance, Supervisor, IT Support dan Best of The Best Team Leader selama maksimal 25 (dua puluh lima) menit.
  - d) Untuk level Trainer dan Manager selama maksimal 30 (tiga puluh) menit.
  - e) Setiap peserta diberikan waktu 5 (lima) menit untuk melakukan uji coba materi presentasi sebelum melakukan presentasi.
- 7) Semua presentasi dibawakan dalam Bahasa Indonesia, kecuali untuk kategori Agent English dan Manager.
  - 8) Semua presentasi akan dilaksanakan dihadapan Dewan Juri votelock, kecuali untuk level Manager akan dilaksanakan dihadapan Dewan Juri Internasional dan pelaksanaannya akan dilaksanakan secara terpisah.
  - 9) Peserta **WAJIB** menjawab pertanyaan yang diambil secara acak dari fish-bowl yang disediakan oleh panitia.
  - 10) Jumlah pertanyaan fish-bowl adalah 1 (satu) pertanyaan untuk semua kategori.
  - 11) Dewan juri votelock tidak boleh memberikan pertanyaan kepada peserta, kecuali 1 (satu) pertanyaan fish-bowl selama proses penjurian.
  - 12) Materi pertanyaan fish-bowl adalah pertanyaan khusus mengenai contact center dan customer service.
  - 13) Selama presentasi peserta hanya diperkenankan menggunakan busana branding perusahaan atau busana bsinis formal dan dilarang menggunakan perlengkapan tambahan yang melekat pada tubuh. Selama presentasi peserta diperkenankan membawa alat bantu yang sesuai dengan kegiatan pekerjaan.
  - 14) 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.
  - 15) Hasil penilaian peserta individual dari tahap pertama dan kedua dijumlahkan dengan bobot 70% Presentasi dan 30% Test Tertulis.

## **PENILAIAN LOMBA PROGRAM KORPORAT.**

- 1) Penilaian peserta korporat dilakukan dengan metode presentasi dan tanya jawab.
- 2) Penilaian dilakukan terhadap program kerja, inovasi dan pengembangan yang dilakukan selama kurun waktu 1 (satu) tahun.
- 3) 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.
- 4) 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.
  - 5) Penilaian peserta untuk The Best Technology Innovation akan memperhatikan inovasi pengembangan atau penerapan teknologi pada operasional contact center yang memiliki inovasi terbaik.
  - 6) Penilaian peserta untuk The Best Social Media, akan memperhatikan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan melalui social media dan dampak pelayanan.
  - 7) Penilaian kategori The Best Employee Engagement akan memperhatikan program kerja yang dilakukan dalam meningkatkan retensi tenaga kerja yang berdampak terhadap kinerja operasional contact center.
  - 8) 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.
  - 9) Dokumen presentasi **WAJIB** mengikuti urutan isi template yang disediakan di website ICCA, dengan ukuran slide Standard (4:3).
  - 10) 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.
  - 11) Penilaian terhadap peserta berdasarkan presentasi yang dilakukan dihadapan dewan juri.
  - 12) Penilaian dewan juri akan menggunakan formulir penilaian yang disediakan oleh panitia dengan nilai terendah 0 (nol) dan nilai tertinggi 7 (tujuh).
  - 13) Waktu presentasi yang disediakan adalah 45 (empat puluh lima) menit per kategori dan waktu presentasi tersebut sudah termasuk tanya jawab dengan dewan juri.
  - 14) Khusus kategori The Best Operation disediakan waktu tambahan presentasi selama 15 menit menjadi 60 menit.
  - 15) 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.



## **PENILAIAN LOMBA TEAMWORK**

- 1) Penilaian lomba Teamwork akan menggunakan metode nilai tertinggi per sub-kategori.
- 2) Setiap team mendapatkan perangkat lomba, dapat berupa 1 set notebook, 1 set pesawat telepon atau 2 set head set, alat tulis serta perlengkapan lainnya sesuai kebutuhan lomba.
- 3) Lomba Teamwork akan berlangsung selama 2 jam atau ditentukan khusus dan setiap tim harus menyelesaikan tugas yang diberikan selama kurun waktu tersebut.
- 4) The Best Quality Team akan mengukur ketepatan penilaian Quality sesuai dengan parameter penilaian dan panduan yang diberikan.
  - a) Tugas yang diberikan adalah menjawab 50 soal dari 5 rekaman yang diberikan.
  - b) Setelah mendengarkan semua rekaman, peserta akan diberikan pertanyaan dalam bentuk soal tertulis sebanyak 50 soal.
  - c) Jawaban dituliskan dalam Lembar Jawaban yang disediakan.
  - d) Penilaian dilakukan berdasarkan jawaban atas rekaman agent yang benar, 2 angka untuk setiap jawaban yang benar dan -1 untuk jawaban yang salah
- 5) 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.
  - a) Tugas yang diberikan adalah membuat laporan bulanan, terdiri dari laporan agent terbaik dan laporan operasional contact center.
  - b) Data kinerja agent dan aktivitas contact center disediakan selama 1 bulan.
  - c) Jawaban dituliskan dalam format excel yang disediakan dalam notebook.
  - d) Penilaian berdasarkan kesesuaian jawaban atas pencapaian target pada laporan kinerja. Nilai 1% untuk nama agent yang benar, 1% untuk nilai agent yang sesuai dan 4% untuk nilai KPI contact center yang benar untuk masing-masing parameter.
- 6) The Best Scheduling Team akan mengukur ketepatan penyusunan jadwal sesuai dengan parameter dan panduan yang diberikan.
  - a) Tugas yang diberikan adalah membuat jadwal 1 hari, terdiri dari forecasting dan jadwal shift kerja agent contact center.
  - b) Setiap team mendapatkan perangkat lomba berupa 1 set notebook yang telah diisi dengan soal.
  - c) Jawaban dituliskan dalam format excel yang disediakan.

- d) Penilaian dilakukan berdasarkan kesesuaian forecasting dan penjadwalan dengan memperhatikan pencapaian target service level, shrinkage, dan occupancy rate.
- 7) The Best Smart Team akan mengukur ketepatan jawaban sesuai dengan target waktu yang ditentukan. Pertanyaan yang diberikan adalah pengetahuan contact center.
- a) Tugas yang diberikan adalah menjawab pertanyaan dengan menyelesaikannya 100 soal dalam bentuk TTS (teka teki silang).
  - b) Soal dalam bentuk tertulis di kertas.
  - c) Penilaian berdasarkan jumlah huruf dari jawaban yang benar.
- 8) The Best Business Proses adalah lomba akan mengukur penyusunan diagram alur dan tahapan proses bisnis.
- a) Tugas yang diberikan adalah menyusun diagram alur atas rekaman yang disediakan.
  - b) Setiap rekaman dapat diputar sesuai kebutuhan.
  - c) Setelah mendengar semua rekaman, peserta akan diberikan kesempatan menyusun diagram alur.
  - d) Penilaian dilakukan berdasarkan kesesuaian diagram alur, 2 angka untuk setiap kotak yang benar dan -1 untuk jawaban yang salah.
- 9) The Best Telesales Team akan mengukur pencapaian target penjualan.
- a) Tugas yang diberikan adalah melakukan penjualan sesuai dengan paket produk yang disediakan oleh peserta.
  - b) Prospek yang dihubungi ditetapkan oleh panitia.
  - c) Prospek yang dihubungi mempunyai panduan penolakan dan nilai max pembelian yang dibolehkan.
  - d) Waktu yang disediakan untuk melakukan penjualan adalah 30 menit.
  - e) Penilaian dilakukan berdasarkan nilai Rupiah yang dicapai atas penjualan yang dilakukan.
- 10) The Best Accurate Team akan mengukur ketangkasan menyelesaikan permainan yang disediakan dengan menghitung waktu tercepat penyelesaian lomba.
- a) Peserta akan diberikan 5 permainan berbeda, yang merupakan permainan ice breaking yang dimodifikasi dari acara TV “minutes to win it”.
  - b) Peserta dapat memilih permainan yang ingin diselesaikan lebih dahulu.
  - c) Penjelasan dan teknis lomba akan dijelaskan dan dipraktikkan pada penjelasan teknis lomba.
  - d) Penilaian ditentukan berdasarkan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan semua permainan.

- 11) The Best Reliable Team akan mengukur ketangkasan menyelesaikan permainan dengan mengumpulkan poin dalam setiap lomba selama batas waktu yang ditentukan.
  - a) Peserta akan diberikan 5 permainan berbeda, yang merupakan permainan ice breaking yang dimodifikasi dari acara TV “minutes to win it”.
  - b) Durasi lomba untuk setiap permainan adalah 2 (dua) menit dan akan diberikan jeda antara permainan selama 30 (tiga puluh) detik.
  - c) Penjelasan dan teknis lomba akan dijelaskan dan dipraktikkan pada penjelasan teknis lomba.
  - d) Penilaian ditentukan berdasarkan jumlah poin untuk semua permainan yang diselesaikan.
- 12) Selama lomba peserta tidak boleh keluar masuk ruangan, kecuali untuk keperluan darurat.
- 13) Penilaian Teamwork dilakukan dengan menggunakan formulir penilaian yang disediakan oleh panitia.

## **PENILAIAN LOMBA TALENT.**

- 1) Penilaian The Best Writing akan memperhatikan :
  - a) Teknik penulisan, tata bahasa, konsep, tema dan engagement rate fan page facebook, serta web view pada web site ICCA.
  - b) Jumlah engagement rate fan page facebook yang diperhitungkan adalah murni yang diberikan suka-rela, dan tidak termasuk yang berbayar.
  - c) Penilaian isi liputan akan dilakukan oleh juri independen yang ditunjuk oleh panitia.
- 2) Penilaian The Best Video akan memperhatikan :
  - a) Teknik pengambilan gambar, konsep, tema dan engagement rate pada twitter ICCA.
  - b) Jumlah engagement rate fan page facebook yang diperhitungkan adalah murni yang diberikan suka-rela, dan tidak termasuk yang berbayar.
  - c) Penilaian kualitas video akan dilakukan oleh juri independen yang ditunjuk oleh panitia.

# PEMENANG DAN HADIAH

## PEMENANG.

- 1) Pemenang adalah yang mendapatkan Nilai tertinggi dari perhitungan semua Dewan Juri.
- 2) 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).
- 3) Pemenang Platinum, Gold, Silver dan Bronze untuk kategori Individual akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking Site Visit dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
- 4) Pemenang Platinum, Gold, Silver dan Bronze untuk kategori Individual The Best of The Best akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking Site Visit dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
- 5) Pemenang Platinum, Gold, Silver dan Bronze untuk kategori Teamwork akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking Site Visit dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
- 6) Pemenang Platinum, Gold, Silver dan Bronze untuk kategori Talent akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking Site Visit dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
- 7) Pemenang Platinum untuk kategori Korporat Program akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking Site Visit dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia, untuk max 2 kategori.
- 8) Perusahaan dengan jumlah pemenang yang mendapatkan medali atau piala Platinum terbanyak akan mendapatkan penghargaan sebagai Top 10 dan Grand Champion.
- 9) 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.
- 10) Perusahaan Pemenang Grand Champion dan 4 (empat) Pemenang Runner-Up akan mendapatkan penghargaan pada ajang Asia Pacific Contact Center Association Leaders (APCCAL) Expo 2018 di Seoul, Korea.

## DEWAN JURI.

### DEWAN JURI.

- 1) Dewan Juri terdiri dari Juri Independen dan Juri Vote-Lock wakil perusahaan.
- 2) Dewan Juri Independen akan dipilih dari :
  - a) Praktisi Contact Center baik dari Dalam Negeri maupun Luar Negeri.
  - b) Pengurus Indonesia Contact Center Association (ICCA).
  - c) Profesional di bidangnya.
  - d) Dosen dari perguruan tinggi negeri atau swasta.
- 3) Dewan Juri Vote-Lock untuk pemilihan kategori Individual akan dipilih dari Juri yang ditunjuk mewakili perusahaan masing-masing peserta dan didampingi oleh Juri Independent.
- 4) Dewan juri pada penilaian kategori korporat akan dilakukan oleh juri independen dan dipimpin oleh salah satu juri yang ditunjuk.
- 5) Dewan juri pada penilaian kategori individual minimum terdiri dari 10 (sepuluh) juri vote-lock dan dipimpin oleh juri independen yang ditentukan oleh panitia lomba.
- 6) Setiap perusahaan anggota ICCA yang tidak berlomba dapat mengirimkan 1 (satu) orang menjadi anggota Dewan Juri Vote-Lock.
- 7) Setiap perusahaan yang ikut berlomba berhak untuk mengirimkan maksimal 5 (lima) orang wakilnya sebagai Anggota Dewan Juri Vote-Lock.
- 8) 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.
- 9) Dewan juri yang bertugas berhalangan hadir dapat digantikan oleh salah satu anggota dewan juri yang sudah didaftarkan.
- 10) Dewan juri dari perusahaan atau group perusahaan dilarang untuk memberikan penilaian terhadap peserta dari perusahaan yang sama.
- 11) Dewan juri **WAJIB** hadir tepat waktu dan bersedia melakukan penjurian selama lomba berlangsung.
- 12) Dewan juri **DILARANG** membawa laptop ke dalam ruang penjurian.
- 13) Persyaratan dewan juri vote-lock adalah dengan jabatan minimal setingkat dengan Supervisor dan telah bekerja di perusahaan tersebut selama lebih dari 1 (satu) tahun.
- 14) Dewan juri tidak diperbolehkan mengikuti lomba The Best Contact Center Indonesia 2018 dalam kategori individual.

- 15) Dewan juri bersedia untuk menandatangani surat pernyataan bahwa akan memberikan penilaian secara objektif dan tidak dipengaruhi oleh pihak manapun.
- 16) 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.
- 17) Apabila ada oknum Dewan Juri yang terbukti meminta hadiah atau imbalan atau gratifikasi dalam bentuk apapun akan dicoret dalam penilaian.

## **JADWAL KEGIATAN.**

- 1) Batas akhir pendaftaran peserta individu adalah pada tanggal **31 Maret 2018** melalui pendaftaran online di situs [www.icca.co.id](http://www.icca.co.id).
- 2) Batas akhir pendaftaran peserta perusahaan dan dewan juri adalah pada tanggal **31 Mei 2018** melalui pendaftaran online di situs [www.icca.co.id](http://www.icca.co.id).
- 3) Jadwal lomba dan presentasi peserta akan diatur dalam rapat teknis dan pengundian yang akan dilaksanakan pada tanggal **3 Mei 2018**.
- 4) Pelaksanaan pelatihan dan tryout bagi peserta ujian tertulis lomba individu akan dilaksanakan pada tanggal **9 – 12 & 16 - 19 April 2018** sesuai dengan kategori lomba yang diikuti.
- 5) Pelaksanaan ujian seleksi peserta calon peserta lomba individu akan dilaksanakan pada tanggal **9 Mei 2018** dan peserta yang lolos tahap kedua akan diumumkan dihari yang sama. Penetapan peserta yang lolos tahap kedua oleh perusahaan peserta maksimum **14 Mei 2018**.
- 6) Pelaksanaan pelatihan dan tryout bagi peserta lomba teamwork akan dilaksanakan pada tanggal **5 & 6 Juni 2018** sesuai dengan kategori lomba yang diikuti.
- 7) Jadwal Kegiatan Lomba Teamwork akan dilaksanakan pada tanggal **24 & 25 Juli 2018**.
- 8) Jadwal liputan kegiatan Lomba Talent akan dilaksanakan selama 4 hari yaitu pada tanggal **9, 11, 24 & 25 Juli 2018** dan untuk publikasi serta penilaian sosial media dilaksanakan sampai dengan **30 Juli 2018**.
- 9) Pengiriman materi presentasi peserta individual diterima panitia pada **25 – 29 Juni 2018** di sekretariat panitia sesuai jadwal yang ditetapkan.
- 10) Jadwal Presentasi Kategori Individual akan dilaksanakan pada tanggal **2 – 5 Juli 2018 dan 9 – 12 Juli 2018**.
- 11) Jadwal Presentasi Kategori Korporat akan dilaksanakan pada tanggal **30 – 31 Juli 2018 dan 1-2 Agustus 2018**.

- 12) Penilaian hasil karya peserta Lomba Talent akan dilaksanakan pada tanggal **31 Juli 2018**.
- 13) Seminar Nasional akan dilaksanakan pada tanggal **3 Agustus 2018**.
- 14) Malam Penghargaan Kategori Individu, Kategori Korporat Program, Teamwork, Talent dan Top 10 akan dilaksanakan pada tanggal **3 Agustus 2018**.
- 15) Benchmarking bagi pemenang individu, teamwork, talent dan korporat akan dilaksanakan pada bulan **September-November 2018**.
- 16) APCCAL Expo 2018 akan dilaksanakan pada **Oktober 2018** di Korea Selatan.

## **PEMBAYARAN DAN PEMBATALAN**

### **BIAYA KEPESERTAAN**

- 1) Peserta korporat akan dibebankan biaya kepesertaan sebesar:
  - a) Peserta korporat kategori Program dibebankan biaya sebesar Rp. 8.500.000,- (delapan juta lima ratus ribu Rupiah) per sub kategori yang diikuti, termasuk biaya pelaksanaan lomba presentasi, 1 tiket gala dinner.
  - b) Peserta korporat kategori Teamwork dibebankan biaya sebesar Rp. 6.250.000,- (enam juta dua ratus lima puluh ribu Rupiah) per sub-kategori yang diikuti, termasuk 1 hari biaya pelatihan, biaya pelaksanaan lomba dan 1 tiket gala dinner.
  - c) Peserta korporat kategori Talent Writing, dan Video dibebankan biaya sebesar Rp. 3.500.000,- (tiga juta lima ratus ribu Rupiah) per sub kategori yang diikuti, termasuk biaya pelaksanaan lomba presentasi dan 1 tiket gala dinner.
- 2) Peserta kategori individual akan dibebankan biaya kepesertaan sebesar:
  - a) Peserta kategori individual tahap pertama dibebankan biaya sebesar Rp. 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu Rupiah) per peserta, termasuk 1 hari biaya pelatihan test tertulis dan pelaksanaan lomba test tertulis.
  - b) Peserta kategori individual tahap kedua dibebankan biaya sebesar Rp. 3.500.000,- (tiga juta lima ratus ribu Rupiah) per peserta, termasuk biaya pelaksanaan lomba presentasi, dan 1 tiket malam gala dinner.
- 3) Semua pembayaran kepesertaan HARUS dilakukan sebelum pelaksanaan lomba individu, yaitu tanggal 2 Juli 2018.
- 4) Setiap pembayaran peserta akan diberikan kuitansi sebagai bukti pembayaran.

### **PEMBATALAN KEPESERTAAN.**

- 1) Peserta individual dan peserta korporat yang tidak hadir pada lokasi dan jadwal lomba yang ditentukan, dianggap mengundurkan diri atau membatalkan kepesertaan.
- 2) Pembatalan kepesertaan lomba kategori individual yang dilakukan setelah hasil seleksi pertama diumumkan akan dikenakan biaya kepesertaan.
- 3) Pembatalan kepesertaan lomba korporat program, teamwork, dan talent yang dilakukan setelah technical meeting akan dikenakan biaya kepesertaan.



- 4) Pembatalan kepesertaan hanya dapat dilakukan H-7 dari jadwal technical meeting.
- 5) Pembatalan kepesertaan yang telah mengikuti pelatihan pembekalan lomba test tertulis akan dikenakan biaya kepesertaan lomba test tertulis sebesar Rp. 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu Rupiah).
- 6) Semua bentuk pembayaran yang telah dilakukan tidak dapat dikembalikan.

## **KETENTUAN LAIN.**

### **PERNYATAAN DAN KERAHASIAAN INFORMASI.**

- 1) Semua dokumen yang masuk pada panitia akan menjadi hak milik panitia dan tidak dapat dikembalikan ke peserta.
- 2) 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.
- 3) Peserta diminta untuk membuat pernyataan FAKTA INTEGRITAS yang menyatakan bahwa:
  - a) Peserta menjamin informasi yang disampaikan selama lomba adalah benar hasil karyanya.
  - b) Peserta akan mengikuti kategori sesuai dengan jabatannya.
  - c) Peserta tidak akan melakukan kecurangan.
- 4) Peserta mengizinkan panitia, yang mewakili ICCA, untuk mempergunakan sebagian materi presentasi peserta individual untuk keperluan publikasi, tanpa remunerasi atau kompensasi, kecuali ada kesepakatan terpisah.
- 5) Panitia menjamin kerahasiaan materi yang disampaikan dan untuk keperluan publikasi akan meminta izin secara tertulis.
- 6) Panitia bersedia untuk membuat NDA (Non-Disclosure Agreement) atau kesepakatan untuk tidak memberikan pernyataan mengenai informasi yang diberikan selama lomba.

## **KETENTUAN LAIN.**

- 1) Selama pelaksanaan lomba peserta diwajibkan untuk memakai identitas atau tanda peserta yang disediakan panitia.
- 2) Dengan mengikuti lomba, peserta terikat untuk menyetujui dan tunduk pada seluruh peraturan lomba yang telah ditetapkan oleh panitia.
- 3) Keputusan dewan juri untuk semua jenis lomba bersifat final dan tidak bisa diganggu gugat.
- 4) Dewan juri tidak akan menerima dan melakukan korespondensi dalam bentuk apapun dengan peserta.
- 5) Bagi peserta yang tidak hadir pada pengundian, Jadwal lomba akan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis melalui surat elektronik.
- 6) Setiap peserta akan mendapatkan undangan untuk menghadiri "MALAM PENGHARGAAN".
- 7) Peserta yang menyalahi dari ketentuan akan didiskualifikasi oleh dewan juri.

- 8) 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.

Untuk informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Sekretariat Panitia Lomba :

**Indonesia Contact Center Association**

Jl. Asem Baris Raya No. 8 B, Kebon Baru, Tebet, Jakarta Selatan 12830

Telp. 021-8379-5599, Email : [info@icca.co.id](mailto:info@icca.co.id), Website : [www.icca.co.id](http://www.icca.co.id)

Whatsapp : 0811-807-5599