



THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2019



LAUNCHING : JANUARI 2019
PENDAFTARAN : JAN - MEI 2019

LOMBA



Korporat



Individu



Teamwork

JADWAL PELAKSANAAN



JUNI

MIN	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

24-28 JUN : PEMBEKALAN

AGUSTUS

MIN	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

1 AGT : LOMBA PRESENTASI

19-21 AGT : LOMBA TEAMWORK

JULI

MIN	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1-5 JUL : PEMBEKALAN

22-31 JUL : LOMBA PRESENTASI

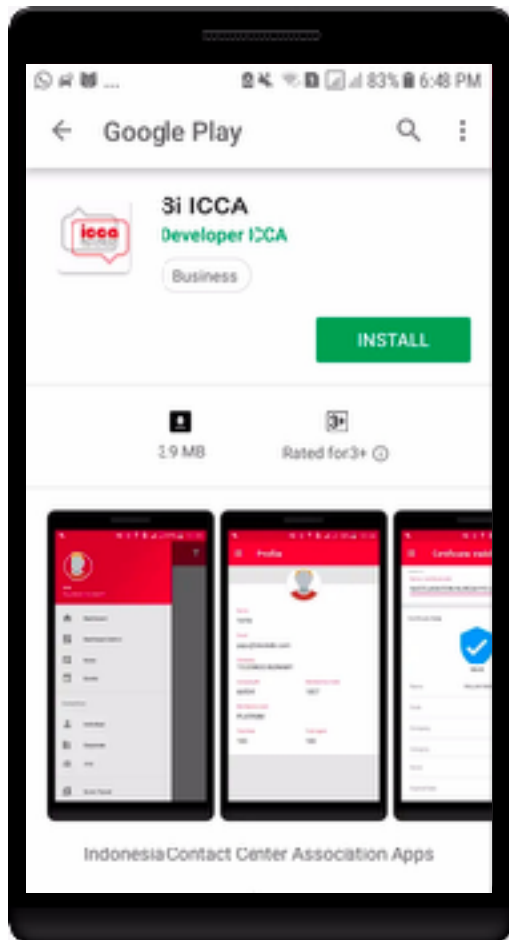
SEPTEMBER

MIN	SEN	SEL	RAB	KAM	JUM	SAB
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

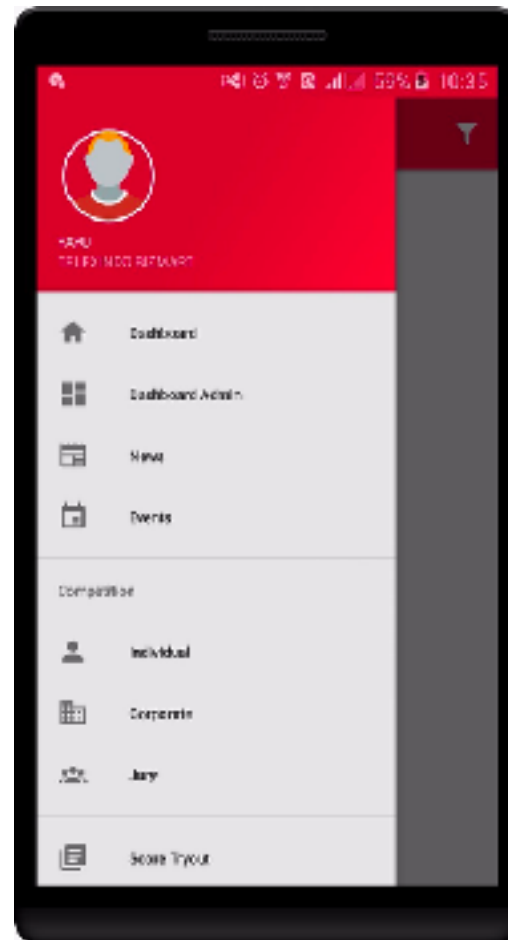
2-6 SEP : LOMBA KORPORAT

9 SEP : CONFERENCE & GALA DINNER

PENDAFTARAN



Aplikasi di Google Play



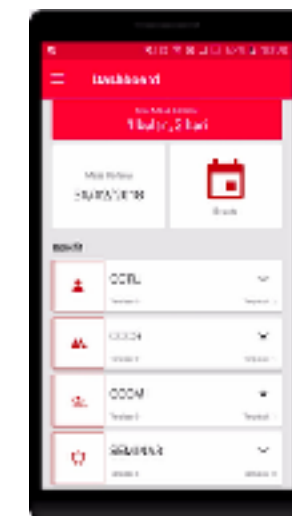
Khusus Member ICCA



Website



Data Sertifikat



Data Benefit



Agenda Kegiatan



KATEGORI

KATEGORI INDIVIDUAL



	Kategori	L	M	S	Pub	BTB
Inbound (6)	Agent Inbound	X	X	X	X	X
	Agent English, Agent Premium, Back Office, Agent Digital	X	X	X		X
	Agent Disability (*)	X	X	X		
Outbound (3)	Telemarketing, Telesales, Desk Collection	X	X	X		X
Specialist (2)	Quality Assurance, Trainer	X	X	X		X
Leader (4)	Team Leader Inbound, Team Leader Outbound, Supervisor, Manager	X	X	X		X
Walk-In (1)	Customer Service	X	X	X		X

LOMBA PROGRAM KORPORAT



No	Kategori	Lomba
1	The Best Operations	Program Peningkatkan Produktivitas Dan Kualitas Pelayanan
2	The Best Business Contribution	Program Pemberdayaan Contact Center Untuk Meningkatkan Kontribusi
3	The Best Social Media	Program Penggunaan Social Media & Digital Media Untuk Pelayanan
4	The Best Technology Innovation	Program Pengembangan Teknologi Untuk Meningkatkan Kinerja & Pelayanan
5	The Best Employee Engagement	Program Pemberdayaan Tenaga Kerja Untuk Meningkatkan Retensi
6	The Best People Development	Program Pelatihan Dan Pengembangan Kompetensi Tenaga Kerja
7	The Best Customer Experiences	Survey Kepuasan Pelanggan

LOMBA TEAMWORK



NO	KATEGORI	LOMBA	PENILAIAN
1	THE BEST QUALITY TEAM	ANALISIS REKAMAN	NILAI TERTINGGI
2	THE BEST BUSINESS PROCESS TEAM	KEMAMPUAN MENYUSUN FLOW CHART	NILAI TERTINGGI
3	THE BEST REPORTING TEAM	ANALISIS KPI AGENT & CONTACT CENTER	NILAI TERTINGGI
4	THE BEST SCHEDULING TEAM	PEMBUATAN SHIFT KERJA	NILAI TERTINGGI
5	THE BEST SMART TEAM	CERDAS CERMAT DENGAN TEKA TEKI SILANG	NILAI TERTINGGI
6	THE BEST TELESALES TEAM	KEMAMPUAN PENJUALAN	PENJUALAN TERTINGGI
7	THE BEST WRITING	KEMAMPUAN MENULIS	NILAI TERTINGGI
8	THE BEST IT SUPPORT	KEMAMPUAN MEMBUAT APLIKASI	NILAI TERTINGGI
9	THE BEST ACCURATE TEAM (MENS)	KETANGKASAN AKURASI	WAKTU TERCEPAT
11	THE BEST ACCURATE TEAM (WOMENS)	KETANGKASAN AKURASI	WAKTU TERCEPAT
10	THE BEST RELIABLE TEAM (MENS)	KETANGKASAN KEHANDALAN	POIN TERBANYAK
12	THE BEST RELIABLE TEAM (WOMENS)	KETANGKASAN KEHANDALAN	POIN TERBANYAK



**INDONESIA CONTACT
CENTER ASSOCIATION (ICCA)**

Secretariat :

Jl. Asem Baris Raya No. 8B

Jakarta Selatan 12830

email : info@icca.co.id

phone : +62-21-8379-5599

www.icca.co.id