

KETENTUAN LOMBA



The Best Contact Center Indonesia 2020

Versi : 2.1 (31 Januari 2020)

DAFTAR ISI

DEFINISI.....	1
DEFINISI UMUM	1
DEFINISI KATEGORI INDIVIDUAL.....	2
DEFINISI KATEGORI KORPORAT	4
PERSYARATAN PESERTA.....	6
PERSYARATAN PESERTA INDIVIDUAL	6
PERSYARATAN PESERTA KORPORAT	7
PERSYARATAN PESERTA TEAMWORK	7
MEKANISME LOMBA DAN PENILAIAN.....	9
PENILAIAN LOMBA UJIAN ONLINE INDIVIDUAL	9
PENILAIAN LOMBA PRESENTASI INDIVIDUAL.....	10
PENILAIAN LOMBA PROGRAM KORPORAT	12
PENILAIAN LOMBA TEAMWORK	13
PELAKSANAAN LOMBA.....	18
JADWAL KEGIATAN	18
DEWAN JURI	20
PEMENANG	21
PEMBAYARAN DAN PEMBATALAN	23
BIAYA KEPESERTAAN.....	23
PEMBATALAN KEPESERTAAN	23
KETENTUAN LAIN	25

PERNYATAAN DAN KERAHASIAAN INFORMASI.....	25
KETENTUAN LAIN.....	25

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, jasa tenaga kerja, jasa teknologi 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 2020.
- 4) The Best Contact Center Indonesia adalah rangkaian lomba tahunan yang dilaksanakan 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) Sub kategori seat adalah pembagian peserta lomba berdasarkan jumlah meja pelayanan contact center yang digunakan dalam 1 (satu) lokasi kerja. Jumlah seat dihitung berdasarkan jumlah semua meja pelayanan termasuk meja untuk agent inbound, outbound, back office, social media, team leader, quality assurance, supervisor dan manager. Perhitungan jumlah seat tidak termasuk bagian yang tidak berhubungan langsung dengan operasional contact center seperti trainer, penggajian, rekrutmen dan administrasi.
- 9) Periode kinerja peserta perusahaan adalah kurun waktu penilaian dan pencapaian kinerja dalam 1 (satu) tahun yaitu dari tanggal 1 Juli 2019 sampai dengan 30 Juni 2020.
- 10) Periode kinerja peserta individual adalah kurun waktu penilaian dan pencapaian kinerja dalam 6 (enam) bulan yaitu dari tanggal 1 Januari 2020 sampai dengan 30 Juni 2020.

DEFINISI KATEGORI INDIVIDUAL

- 1) Kategori Manager adalah lomba bagi karyawan yang mengelola operasional contact center dan merupakan atasan dari Supervisor pada unit kerja operasional.
- 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 Digital, Team Leader Customer Service dan Team Leader Outbound.
- 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 Digital Media adalah lomba bagi karyawan yang memberikan pelayanan melalui semua kanal digital (social media, chat, email) 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 marketing atau relationship melalui telepon outbound dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
- 13) Kategori Collection adalah lomba bagi karyawan yang melakukan kegiatan penagihan melalui telepon outbound dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
- 14) Kategori IT Support adalah lomba bagi karyawan yang membantu operasional contact center dibidang pemeliharaan serta pengembangan teknologi.
- 15) Kategori Desk Control adalah lomba bagi karyawan yang membantu merencanakan dan mengawasi kapasitas pelayanan dalam operasional contact center.
- 16) Kategori Trainer adalah lomba bagi karyawan yang membantu operasional contact center dibidang pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.
- 17) Kategori Agent Disability adalah lomba bagi karyawan contact center penyandang disabilitas dan berkebutuhan khusus.
- 18) 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 sub kategori berikut ini :
 - a) Sub kategori Leader dapat terbagi menjadi Manager, Supervisor, Team Leader Inbound, Team Leader Digital dan Team Leader Outbound.
 - b) Sub kategori Agent dapat terbagi menjadi Agent Inbound, Agent Premium, Agent English, Agent Digital dan Back Office.
 - c) Sub kategori Outbound dapat terbagi menjadi Telemarketing, Telesales, dan Collection.
 - d) Sub kategori Customer Service dan Team Leader Customer Service.
 - e) Sub kategori Support dapat terbagi menjadi IT Support, Desk Control, Quality Assurance dan Trainer.
- 19) Setiap kategori dapat dibagi berdasarkan jumlah kapasitas contact center yaitu, kapasitas sampai dengan 30 seats, kapasitas 31 sampai dengan 75 seats, kapasitas 76 sampai dengan 100 seats, dan kapasitas diatas 100 seats. Pembagian sub

kategori berdasarkan kapasitas contact center yang akan diperlombakan ditetapkan sesuai dengan jumlah peserta yang terdaftar dan lolos tahap kedua.

- 20) Kategori yang tidak memenuhi kuota minimal peserta, tidak akan dipertandingkan dan tidak dilakukan penggabungan dengan kategori lainnya.
- 21) Khusus kategori Agent, Digital, Customer Service dan Team Leader Customer Service terbagi dalam 3 (tiga) sub kategori yaitu:
 - a) Perusahaan swasta.
 - b) Badan publik.
 - c) Lembaga publik.

DEFINISI KATEGORI KORPORAT

- 1) Kategori Korporat Program dikelompokkan dalam 7 (tujuh) 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 Digital Media adalah lomba kemampuan contact center untuk menunjukkan program kerja dalam menggunakan kanal media digital (social media, chat, email, mobile, omni channel) 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.
 - g) Kategori The Best Customer Experience adalah lomba kemampuan contact center untuk menunjukkan customer experience dalam pelayanan contact center, yang ditunjukkan dengan hasil survey yang dilakukan dengan target customer yang ditentukan oleh peserta.
- 2) Kategori Teamwork dikelompokkan dalam 10 (sepuluh) 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 Writing adalah lomba keahlian peserta dalam menyajikan tulisan mengenai kasus tertentu atau liputan tertentu yang ditetapkan panitia.
 - h) Kategori The Best IT Support adalah lomba keahlian peserta dalam membuat aplikasi yang ditentukan panitia.
 - i) Kategori The Best Accurate Team adalah lomba ketangkasan dalam menyelesaikan rangkaian permainan dan diukur dengan kecepatan penyelesaian.
 - j) Kategori The Best Reliable Team adalah lomba ketangkasan dalam mengumpulkan poin paling banyak dalam batas waktu tertentu untuk setiap permainan yang diberikan.

PERSYARATAN PESERTA

PERSYARATAN PESERTA INDIVIDUAL

- 1) Setiap perusahaan boleh mengirimkan sebanyak-banyaknya peserta untuk mengikuti seleksi tahap pertama, namun hanya 3 (tiga) peserta dengan nilai tertinggi dari kategori dan 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 6 (enam) peserta per kategori, jika kurang dari 6 (enam) peserta kategori tersebut tidak dipertandingkan dan tidak digabungkan dengan kategori lainnya.
- 4) Peserta hanya boleh mengikuti 1 (satu) kategori sesuai dengan posisi atau jabatan terakhir pada saat lomba test online 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 online dilakukan.
- 6) Semua pemenang The Best Contact Center Indonesia yang telah menjadi pemenang 2 (dua) kali berturut-turut pada tahun 2018 dan 2019 pada semua kategori, tidak diperkenankan untuk bertanding pada lomba individual.
- 7) Semua pemenang The Best Contact Center Indonesia yang telah menjadi pemenang 3 (tiga) kali pada semua kategori, baik berturut-turut atau tidak, tidak diperkenankan untuk bertanding pada lomba individual. Pengecualian hanya berlaku untuk peserta Best of The Best Manager.
- 8) Semua pemenang kategori individual The Best Contact Center Indonesia yang telah menjadi pemenang Platinum, tidak diperkenankan untuk bertanding pada kategori yang sama.
- 9) Semua pemenang The Best of The Best kategori individual The Best Contact Center Indonesia yang pernah menjadi pemenang, tidak diperkenankan untuk bertanding pada kategori yang sama.
- 10) 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.
- 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) Setiap kategori hanya boleh dibawakan oleh max 2 (dua) orang presenter dan sesi presentasi dapat didampingi oleh max 8 (delapan) orang peserta. Selama sesi tanya jawab, pendamping dapat membantu memberikan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan dewan juri.
- 6) Perusahaan dapat mengirimkan maksimum 2 (dua) lokasi contact center per perusahaan dengan jenis pelayanan berbeda.
- 7) Perusahaan yang mengirimkan lebih dari 1 (satu) lokasi, maka dalam perhitungan Grand Champion hanya akan diperhitungkan salah satu lokasi dengan perolehan medali tertinggi.
- 8) 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 dan setiap karyawan hanya dapat mengikuti 2 (dua) kategori Teamwork yang berbeda.
- 3) Setiap kelompok akan berlomba dengan perangkat yang disediakan panitia dan peserta dilarang menggunakan aplikasi atau media penyimpanan lainnya selama lomba sedang berlangsung.

- 4) Setiap Kategori Teamwork harus diikuti oleh minimum 10 (sepuluh) kelompok, dan jika tidak mencukupi, maka tidak akan dipertandingkan dan tidak akan digabung dengan kategori lainnya.
- 5) Seluruh peserta kategori Teamwork yang telah menjadi pemenang pada The Best Contact Center Indonesia 2018 atau 2019 tidak diperkenankan untuk bertanding pada kategori yang sama, kecuali salah satu personilnya digantikan dengan peserta yang baru.
- 6) Khusus untuk kategori The Best Teamwork Accurate dan The Best Teamwork Reliable, kategori dikelompokkan menjadi:
 - a) Team Ganda Putra yang khusus untuk 2 (dua) orang karyawan pria.
 - b) Team Ganda Campuran yang khusus untuk 1 (satu) orang karyawan pria dan 1 (satu) orang karyawan wanita.
 - c) Team Ganda Putri yang khusus untuk 2 (dua) orang karyawan wanita.

MEKANISME LOMBA DAN PENILAIAN

PENILAIAN LOMBA UJIAN ONLINE INDIVIDUAL

- 1) Peserta lomba Individual akan mengikuti 2 (dua) tahapan seleksi yaitu seleksi tahap pertama dilakukan dalam bentuk ujian tes online dan seleksi tahap kedua dalam bentuk presentasi.
- 2) Setiap kategori akan mengerjakan 50 soal dengan 35 soal pilihan ganda dan 15 soal sebab akibat.
- 3) Waktu ujian online adalah 60 menit untuk level Staff dan 120 menit untuk level Leader atau Specialist.
- 4) Hasil ujian online akan diumumkan pada hari yang sama untuk menetapkan peringkat peserta yang lolos ke tahap kedua.
- 5) Materi ujian kategori Agent Inbound, Agent English, Agent Premium, dan Back Office adalah Pengetahuan Umum Contact Center, Tugas dan Tanggung Jawab, Kompetensi Agent, Dimensi Kualitas Pelayanan, Indikator Kinerja, Teknologi Contact Center, dan Keterampilan Analisa.
- 6) Materi ujian kategori Agent Telesales, Telemarketing dan Desk Collection adalah Pengetahuan Umum Outbound Contact Center, Tugas dan Tanggung Jawab, Kompetensi Agent, Keterampilan Penjualan, Indikator Kinerja, Teknologi Contact Center, dan Keterampilan Analisa.
- 7) Materi ujian kategori Agent Digital adalah Pengetahuan Umum Contact Center Digital, Keterampilan Menulis, Tugas dan Tanggung Jawab, Dimensi Kualitas Pelayanan, Kompetensi Agent, Indikator Kinerja, dan Analisa Kasus.
- 8) Materi ujian kategori Customer Service adalah Pengetahuan Contact Center, Tugas dan Tanggung Jawab, Kompetensi Agent, Dimensi Kualitas Pelayanan, Indikator Kinerja, Kemampuan Analisa Kasus, Keterampilan Analisa.
- 9) Materi ujian kategori Team Leader, Trainer, IT Support, Desk Control, Quality Assurance, Trainer Supervisor dan Manager adalah kemampuan analisa kasus, manajemen pelayanan, manajemen kinerja, manajemen anggaran, manajemen operasi, tugas dan tanggungjawab, serta 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 (tiga) orang yang mengikuti kategori yang sama, maka pemilihan peserta yang lolos tahap kedua adalah 3 (tiga) peserta, 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 atau setara dengan ukuran slide standard (4:3) dengan mengikuti ketentuan template berikut ini:
 - a) Urutan materi harus sesuai dengan urutan pada template.
 - b) Peserta diperbolehkan menambah jumlah halaman, akan tetap tidak diperbolehkan mengurangi jumlah topik pembahasan.
 - 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.
 - e) Materi Presentasi bagi Level Agent atau Staff terdiri dari Profil, Tugas dan Tanggung Jawab, Kompetensi, Pengalaman Pelayanan, Kebutuhan Pelayanan, Kreativitas dalam Pelayanan, Pengalaman Pelanggan, Pengembangan Kemampuan, Pencapaian Kinerja dalam kurun waktu 6 (enam) bulan terakhir, dan Motivasi Pengembangan.
 - f) Materi Presentasi bagi Level Leader dan Specialist terdiri dari Profil, Tugas dan Tanggung Jawab, Kompetensi, Latar Belakang Program Kerja, Data Pendukung, Kreativitas Dalam Program Kerja, Hasil atau Manfaat dari Program Kerja, Pengembangan Kemampuan, Pencapaian Kinerja dalam kurun waktu 6 (enam) bulan terakhir dan Motivasi Pengembangan.
- 5) Penilaian tahap kedua adalah presentasi peserta sesuai dengan template materi presentasi yang telah disiapkan dan akan memperhatikan aspek-aspek:

- a) Aspek penampilan selama presentasi meliputi gerakan tangan, cara berdiri, ekspresi wajah, dan kepercayaan diri.
 - b) Aspek isi materi presentasi yang sesuai dengan ketentuan pada template materi presentasi.
 - c) Kemampuan presentasi meliputi cara penyampaian, kemampuan menjelaskan, dan kemampuan meyakinkan.
- 6) Waktu yang disediakan untuk melakukan presentasi dan menjawab pertanyaan fish-bowl adalah :
- a) Untuk level Agent Inbound, Agent Digital, Agent Premium, Back Office, Agent Disabilitas, Telesales, Telemarketing, Collection dan Customer Service selama maksimal 15 (lima belas) menit.
 - b) Untuk level Team Leader Inbound, Team Leader Outbound, Team Leader Digital, Best of The Best Agent, Best of The Best Back Office, Best of The Best Customer Service, Desk Control, IT Support dan Quality Assurance selama maksimal 20 (dua puluh) menit.
 - c) Untuk level Supervisor, Best of The Best Team Leader, Best of The Best Quality Assurance, dan Best of The Best Support selama maksimal 25 (dua puluh lima) menit.
 - d) Untuk level Trainer, Manager, Best of The Best Trainer dan Best of The Best 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 Agent English dan 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% untuk Presentasi dan 30% untuk Test Online.

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 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 Digital Media, akan memperhatikan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan melalui semua kanal digital termasuk chatbots, social media, mobile apps 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) Penilaian Kategori The Best Customer Experience akan memperhatikan hasil survey pelayanan contact center yang dilakukan terhadap responden yang dipilih oleh peserta lomba.
- 10) Dokumen presentasi WAJIB mengikuti urutan isi template yang disediakan di website ICCA, dengan ukuran slide Standard (4:3).
- 11) Selama lomba, Panitia akan menyediakan peralatan presentasi berupa notebook, LCD proyektor dan sound system serta aplikasi Microsoft Powerpoint. 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.
- 12) Penilaian terhadap peserta berdasarkan presentasi yang dilakukan dihadapan dewan juri.
- 13) Penilaian dewan juri akan menggunakan formulir penilaian yang disediakan oleh panitia dengan nilai terendah 0 (nol) dan nilai tertinggi 7 (tujuh).
- 14) Waktu presentasi yang disediakan adalah 45 (empat puluh lima) menit per kategori dan waktu presentasi tersebut sudah termasuk tanya jawab dengan dewan juri.
- 15) Khusus kategori The Best Operation disediakan waktu tambahan presentasi selama 15 menit menjadi 60 menit.
- 16) 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 online 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 metode pada acara TV "Rangking 1".
 - b) Soal akan ditampilkan di layar dan jawaban diberikan peserta pada papan tulis yang disediakan.
 - c) Penilaian dilakukan dengan sistem gugur, peserta terakhir yang mampu menjawab pertanyaan adalah pemenang.
- 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 alur proses yang benar dan 0 untuk setiap alur proses yang salah atau tidak sesuai urutan.
 - e) Penilaian business process akan dilakukan oleh panitia dan diawasi oleh juri independen yang ditunjuk oleh panitia atau pengurus.
- 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 Writing adalah lomba akan mengukur kemampuan peserta dalam membuat artikel sesuai dengan kasus yang diberikan.
- a) Peserta The Best Writing akan menuliskan artikel yang merupakan analisa dari kasus tertentu yang diberikan dan akan dipublikasikan di website ICCA.
 - b) Tulisan yang dianggap sah, jika terdiri dari minimum 1.500 (seribu lima ratus) kata dan harus dilengkapi dengan minimum 1 (satu) foto atau grafik yang sesuai dengan tulisan yang dipublikasikan.
 - c) Tulisan yang bersifat provokatif dan melanggar etika komunikasi akan dihapus oleh panitia.
 - d) Penilaian dilakukan oleh dewan juri dengan memperhatikan :
 - i) Teknik penulisan.
 - ii) Pemilihan kata dan tata bahasa.
 - iii) Konsep penyajian.
 - iv) Kesesuaian tema artikel.
 - e) Khusus kategori ini, peserta dapat membawa notebook sendiri dan menyediakan akses internet untuk melakukan publikasi tulisan.
 - f) Penilaian isi tulisan akan dilakukan oleh juri independen yang ditunjuk oleh panitia.
 - g) Waktu yang disediakan untuk menulis artikel adalah 4 (empat) jam.
- 11) The Best IT Support adalah lomba akan mengukur kemampuan peserta dalam membangun aplikasi berbasis web sesuai dengan kasus yang diberikan.
- a) Aplikasi yang dibangun berbasis web-based (php) untuk mengolah database tertentu yang disediakan dan menampilkan sesuai dashboard yang ditetapkan panitia.
 - b) Aplikasi dapat diakses dan semua fungsi yang diberikan dapat digunakan, setiap fungsi yang berjalan diberikan poin.
 - c) Aplikasi minimum dapat menjalankan fungsi login, logout, change password, input, edit, seach, delete, undelete, view, print, download to pdf, import from csv, export to excel, dan send email.
 - d) Aplikasi minimum dapat menampilkan laporan sesuai dengan format dan melakukan analisis data dengan metode perhitungan yang diberikan.

- e) Khusus kategori ini, peserta dapat membawa notebook sendiri dan menyediakan akses internet untuk melakukan aktivitas programming.
 - f) Penilaian akhir atas kemampuan dan kualitas aplikasi akan dilakukan dengan mengimport data atau melakukan data entry yang dilakukan panitia dan diawasi oleh juri independen yang ditunjuk oleh panitia atau pengurus.
 - g) Waktu yang disediakan untuk membuat aplikasi adalah 6 (enam) jam.
- 12) The Best Accurate Team akan mengukur ketangkasan menyelesaikan permainan yang disediakan dengan menghitung waktu tercepat penyelesaian lomba.
- a) Peserta akan diberikan 6 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 jenis lomba dan teknis lomba akan dijelaskan dan dipraktikkan pada penjelasan teknis lomba.
 - d) Penilaian ditentukan berdasarkan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan semua permainan.
- 13) The Best Reliable Team akan mengukur ketangkasan menyelesaikan permainan dengan mengumpulkan poin dalam setiap lomba selama batas waktu yang ditentukan.
- a) Peserta akan diberikan 6 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 minimum 1 (satu) menit.
 - c) Penjelasan jenis lomba dan teknis lomba akan dijelaskan dan dipraktikkan pada penjelasan teknis lomba.
 - d) Penilaian ditentukan berdasarkan jumlah poin untuk semua permainan yang diselesaikan.
- 14) Selama lomba peserta tidak boleh keluar masuk ruangan, kecuali untuk keperluan darurat.
- 15) Penilaian Teamwork dilakukan dengan menggunakan formulir penilaian yang disediakan oleh panitia.

PELAKSANAAN LOMBA

JADWAL KEGIATAN

Juni 2020

M	S	S	R	K	J	S
	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				

Juli 2020

M	S	S	R	K	J	S
			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	

Agustus 2020

M	S	S	R	K	J	S
						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

- 1) Seminar dan sosialisasi pelaksanaan The Best Contact Center Indonesia 2020, akan dilaksanakan pada 16 Januari 2020 dan 26 Maret 2020.
- 2) Batas akhir pendaftaran peserta individual adalah pada tanggal 31 Mei 2020 melalui pendaftaran online di situs <https://si.icca.co.id>.
- 3) Batas akhir pendaftaran peserta perusahaan dan dewan juri adalah pada tanggal 31 Mei 2020 melalui pendaftaran online di situs <https://si.icca.co.id> atau aplikasi mobile SI ICCA.
- 4) Seminar Nasional dan Technical Meeting akan dilaksanakan pada tanggal 10 Juni 2020.
- 5) Jadwal lomba dan presentasi peserta akan dilaksanakan pengundian pada Ujian Online Kategori Individual Tahap I yang dilaksanakan pada tanggal 25 Juni 2020.
- 6) Pelaksanaan pembekalan dan tryout bagi peserta ujian online lomba individual akan dilaksanakan pada tanggal 13-21 Juni 2020 sesuai dengan kategori lomba yang diikuti.
 - a) Untuk kategori Agent Inbound, Premium, English, Back Office akan dilaksanakan dalam 2 batch yaitu pada 13 - 14 Juni 2020 atau 14 - 15 Juni 2020.
 - b) Untuk kategori Telemarketing, Telesales, Desk Collection dan Team Leader Outbound akan dilaksanakan dalam 1 batch yaitu pada 15 - 16 Juni 2020.

- c) Untuk kategori Customer Service, Agent Digital, Team Leader Customer Service dan Team Leader Digital akan dilaksanakan dalam 1 batch yaitu pada 16 - 17 Juni 2020.
 - d) Untuk kategori Team Leader, Quality, IT Support, Desk Control, Trainer, Supervisor, dan Manager akan dilaksanakan dalam 2 batch yaitu pada 18 - 19 Juni 2020 dan 20 - 21 Juni 2020.
- 7) Pelaksanaan ujian online lomba individual akan dilaksanakan pada tanggal 25 Juni 2020 dan peserta yang lolos tahap kedua akan diumumkan pada hari yang sama. Penetapan peserta yang lolos tahap kedua oleh perusahaan peserta maksimum 26 Juni 2020.
- 8) Pelaksanaan tryout dan/atau technical meeting bagi peserta lomba teamwork akan dilaksanakan pada tanggal 29 Juni - 3 Juli 2020 sesuai dengan kategori lomba Teamwork yang diikuti.
- a) Untuk kategori Quality Team dan Business Proses Team akan dilaksanakan pada 29 Juni 2020.
 - b) Untuk kategori Reporting Team dan Scheduling Team akan dilaksanakan pada 30 Juni 2020.
 - c) Untuk kategori Smart Team dan Telesales Team akan dilaksanakan pada 1 Juli 2020.
 - d) Untuk kategori Accurate Team dan Reliable Team akan dilaksanakan pada 2 Juli 2020.
 - e) Untuk kategori IT Support Team dan Writing Team akan dilaksanakan pada 3 Juli 2020.
- 9) Pengiriman materi presentasi peserta individual diterima panitia pada 6 – 10 Juli 2020 di sekretariat panitia sesuai jadwal yang ditetapkan.
- 10) Jadwal Presentasi Kategori Individual akan dilaksanakan pada tanggal 13 – 16 Juli 2020. Khusus untuk kategori Manager, presentasi akan dilaksanakan pada 10 Agustus 2020.
- 11) Jadwal Kegiatan Lomba Teamwork akan dilaksanakan pada tanggal 27 dan 29 Juli 2020.
- a) Untuk kategori Smart Team, Scheduling, Reporting, Quality, Business Process, Telesales, Writing dan IT Support akan dilaksanakan pada 27 Juli 2020.
 - b) Untuk kategori Accurate dan Reliable akan dilaksanakan pada 29 Juli 2020.

- 12) Jadwal Presentasi Kategori Korporat akan dilaksanakan pada tanggal 10 – 13 Agustus 2020.
- 13) Evaluasi pelaksanaan korporat program dan diskusi dengan dewan juri akan dilaksanakan pada tanggal 14 Agustus 2020.
- 14) Malam Penghargaan (Gala Dinner) Kategori Individual, Kategori Korporat Program, Teamwork dan Top 10 akan dilaksanakan pada tanggal 14 Agustus 2020.
- 15) Benchmarking bagi pemenang individual, teamwork dan korporat akan dilaksanakan pada bulan September-November 2020.
- 16) CC-APAC Conference, Awards dan Gala Dinner 2020 akan dilaksanakan pada November 2020 di Kuala Lumpur, Malaysia.

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 yang terdiri dari praktisi contact center dari luar negeri.
- 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) Khusus untuk kategori Manager, Dewan juri pada penilaian kategori individual minimum terdiri dari 2 (dua) juri internasional dan dipimpin oleh juri independen yang ditentukan oleh panitia lomba.
- 7) Setiap perusahaan anggota ICCA yang tidak berlomba dapat mengirimkan 1 (satu) orang menjadi anggota Dewan Juri Vote-Lock.

- 8) Setiap perusahaan yang ikut berlomba berhak untuk mengirimkan maksimal 5 (lima) orang wakilnya sebagai Anggota Dewan Juri Vote-Lock.
- 9) 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.
- 10) Dewan juri yang bertugas berhalangan hadir dapat digantikan oleh salah satu anggota dewan juri yang sudah didaftarkan.
- 11) Dewan juri dari perusahaan atau group perusahaan atau dalam satu kementerian yang sama dilarang untuk memberikan penilaian terhadap peserta individual dari perusahaan atau lembaga atau kementerian yang sama.
- 12) Dewan juri WAJIB hadir tepat waktu dan bersedia melakukan penjurian selama lomba berlangsung.
- 13) Dewan juri DILARANG membawa laptop ke dalam ruang penjurian.
- 14) Persyaratan dewan juri vote-lock adalah dengan jabatan minimal setingkat dengan Supervisor dan telah bekerja di perusahaan tersebut selama lebih dari 1 (satu) tahun.
- 15) Dewan juri tidak diperbolehkan mengikuti lomba The Best Contact Center Indonesia 2020 dalam kategori individual.
- 16) Dewan juri bersedia untuk menandatangani surat pernyataan bahwa akan memberikan penilaian secara objektif dan tidak dipengaruhi oleh pihak manapun.
- 17) 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.
- 18) Apabila ada oknum Dewan Juri yang terbukti meminta hadiah atau imbalan atau gratifikasi dalam bentuk apapun akan dicoret dalam penilaian.

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) Perusahaan dengan jumlah pemenang yang mendapatkan medali atau piala Platinum terbanyak akan mendapatkan penghargaan sebagai Top 10 dan Grand Champion.
- 7) 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.
- 8) Perusahaan Pemenang Grand Champion dan 9 (sembilan) Pemenang Runner-Up akan mendapatkan penghargaan The Best Contact Center Indonesia 2020.

PEMBAYARAN DAN PEMBATALAN

BIAYA KEPESERTAAN

- 1) Perusahaan yang menjadi anggota ICCA Silver, Gold dan Platinum serta berlaku sampai dengan bulan Agustus 2020, dapat mengikuti salah satu kategori lomba The Best Contact Center Indonesia 2020 dengan membayar biaya kepesertaan.
- 2) 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 dan 1 (satu) tiket gala dinner.
 - b) Peserta korporat kategori Teamwork dibebankan biaya sebesar Rp. 6.500.000,- (enam juta dua ratus lima puluh ribu Rupiah) per sub-kategori yang diikuti, termasuk 1 (satu) hari biaya pembekalan, biaya pelaksanaan lomba dan 1 (satu) tiket gala dinner.
- 3) Peserta kategori individual akan dibebankan biaya kepesertaan sebesar:
 - a) Peserta kategori individual tahap pertama dibebankan biaya sebesar Rp. 1.750.000,- (satu juta tujuh ratus lima puluh ribu Rupiah) per peserta, termasuk biaya pembekalan test online dan pelaksanaan lomba test online.
 - 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.
- 4) Semua pembayaran kepesertaan HARUS dilakukan sebelum pelaksanaan technical meeting, yaitu tanggal 10 Juni 2020. Pembayaran yang dilakukan setelah pelaksanaan technical meeting akan dikenakan biaya 5% dari total tagihan. Pembayaran yang dilakukan setelah pelaksanaan lomba individual, akan dikenakan biaya 10% dari total tagihan.
- 5) 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 korporat program dan teamwork yang dilakukan setelah technical meeting akan dikenakan biaya kepesertaan.
- 3) Pembatalan kepesertaan hanya dapat dilakukan H-7 dari jadwal technical meeting.
- 4) Pembatalan kepesertaan lomba kategori individual yang dilakukan setelah technical meeting akan dikenakan biaya kepesertaan tahap pertama sebesar Rp. 1.750.000,- (satu juta tujuh ratus lima puluh ribu Rupiah).
- 5) Pembatalan kepesertaan lomba kategori individual yang dilakukan setelah hasil seleksi pertama diumumkan dan dinyatakan lolos ke tahap kedua akan dikenakan biaya kepesertaan tahap kedua sebesar Rp 3.500.000,- (tiga 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 PAKTA 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 risiko 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, Website : www.icca.co.id
Whatsapp : 0811-807-5599