

# KETENTUAN LOMBA



**The Best Contact Center Indonesia 2020**

Versi : 4.0 (14 Agustus 2020)

# DAFTAR ISI

<b>DEFINISI.....</b>	<b>1</b>
DEFINISI UMUM .....	1
DEFINISI KATEGORI INDIVIDUAL .....	2
DEFINISI KATEGORI KORPORAT .....	4
<b>PERSYARATAN PESERTA.....</b>	<b>6</b>
PERSYARATAN PESERTA INDIVIDUAL .....	6
PERSYARATAN PESERTA KORPORAT .....	7
PERSYARATAN PESERTA TEAMWORK .....	7
<b>MEKANISME LOMBA DAN PENILAIAN.....</b>	<b>8</b>
PENILAIAN LOMBA UJIAN ONLINE INDIVIDUAL .....	8
PENILAIAN LOMBA PRESENTASI INDIVIDUAL.....	9
PENILAIAN LOMBA PROGRAM KORPORAT .....	11
PENILAIAN LOMBA TEAMWORK .....	13
<b>PELAKSANAAN LOMBA .....</b>	<b>16</b>
JADWAL KEGIATAN.....	16
DEWAN JURI .....	17
PEMENANG .....	19
<b>PEMBAYARAN DAN PEMBATALAN .....</b>	<b>20</b>
BIAYA KEPESERTAAN.....	20
PEMBATALAN KEPESERTAAN.....	20
<b>KETENTUAN LAIN .....</b>	<b>21</b>

PERNYATAAN DAN KERAHASIAAN INFORMASI.....	21
KETENTUAN LAIN.....	21

# 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 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 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.
  - 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, dan Customer Service terbagi dalam 3 (tiga) sub kategori yaitu Perusahaan swasta, Badan publik dan Lembaga publik. Ketiga sub kategori ini dapat digabungkan jika jumlah peserta kurang dari 12 (dua belas) peserta.

## **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 6 (enam) 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.



# PERSYARATAN PESERTA

## PERSYARATAN PESERTA INDIVIDUAL

- 1) Setiap perusahaan hanya boleh mengirimkan 3 (tiga) peserta per kategori untuk mengikuti seleksi tahap pertama. Namun hanya 2 (dua) peserta dengan nilai tertinggi pada setiap kategori 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 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 Platinum, 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 video yang berisi penjelasan materi 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 dalam video dan pada saat sesi wawancara atau tanya jawab dapat didampingi oleh max 8 (delapan) orang. Selama sesi tanya jawab, pendamping dapat membantu memberikan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan dewan juri.
- 6) Setiap perusahaan hanya dapat mengikuti 1 (satu) tim per kategori.
- 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 1 (satu) kelompok per perusahaan.
- 2) Setiap kelompok diwakili oleh 2 (dua) orang karyawan dan setiap karyawan hanya dapat mengikuti 1 (satu) kategori Teamwork yang berbeda.
- 3) Setiap kelompok akan berlomba dengan perangkat yang disediakan peserta seperti notebook, fasilitas video conference dan jaringan internet yang memadai.
- 4) Setiap Kategori Teamwork harus diikuti oleh minimum 6 (enam) 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.

# **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 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) Jumlah peserta per perusahaan max 2 (dua) orang per kategori.
- 3) Peserta yang telah dinyatakan lolos ke tahap kedua dinilai berdasarkan video presentasi dengan materi presentasi yang telah disiapkan serta kemampuan menjawab pertanyaan dari moderator atau fasilitator yang ditunjuk panitia.
- 4) Materi video presentasi yang disiapkan peserta 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 harus selalu tampil selama memberikan presentasi dalam rekaman video dan memperlihatkan minimal dari muka sampai dengan dada.
  - d) Peserta dapat menambahkan dengan gambar atau animasi dalam video, akan tetapi dilarang menggunakan video dalam materi presentasi.
  - e) Peserta dapat menambahkan video pembuka dan penutup selama max 15 detik.
- 5) Video presentasi harus dikirimkan ke panitia dengan format MP4 atau Mov dengan nama [kategori][namaperusahaan][namapeserta].mp4 dengan ukuran max 1 GB dan diupload ke site yang ditentukan panitia.
- 6) Materi presentasi yang dibawakan dalam video presentasi adalah :
  - a) 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.
  - b) 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.

- 7) Penilaian tahap kedua adalah video presentasi peserta sesuai dengan template materi presentasi yang telah disiapkan dan kemampuan menjawab pertanyaan dari moderator, dengan memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut :
  - a) Aspek isi materi presentasi yang sesuai dengan ketentuan pada template materi presentasi.
  - b) Kemampuan presentasi meliputi cara penyampaian, kemampuan menjelaskan, dan kemampuan meyakinkan.
  - c) Kemampuan peserta untuk menjawab pertanyaan dari moderator atau fasilitator.
- 8) Waktu yang disediakan untuk presentasi dalam rekaman video adalah :
  - a) Untuk sub kategori Agent Inbound, Agent Digital, Agent Premium, Back Office, Agent Disabilitas, Telesales, Telemarketing, Collection dan Customer Service selama maksimal 15 (lima belas) menit.
  - b) Untuk sub kategori lainnya selama maksimal 20 (dua puluh) menit.
- 9) Waktu yang disediakan untuk sesi menjawab pertanyaan moderator secara live adalah :
  - a) Untuk sub kategori Agent Inbound, Agent Digital, Agent Premium, Back Office, Agent Disabilitas, Telesales, Telemarketing, Collection dan Customer Service selama maksimal 10 (sepuluh) menit.
  - b) Untuk sub kategori lainnya selama maksimal 15 (lima belas) menit.
- 10) Semua presentasi dibawakan dalam Bahasa Indonesia, kecuali untuk kategori Agent English.
- 11) Semua sesi tanya jawab dengan moderator atau fasilitator akan dilaksanakan secara online virtual melalui fasilitas video conference dan penilaian oleh Dewan Juri votelock.
- 12) Moderator atau fasilitator akan menanyakan sesuai daftar pertanyaan yang sudah disusun panitia berdasarkan materi presentasi peserta.
- 13) Jumlah pertanyaan yang diajukan sesuai dengan waktu yang tersedia untuk mengajukan pertanyaan.
- 14) Dewan juri votelock tidak boleh memberikan pertanyaan kepada peserta dan tidak dapat melakukan intervensi atau dalam kondisi mute selama proses penjurian.

- 15) Selama video presentasi peserta hanya diperkenankan menggunakan busana branding perusahaan atau busana bisnis formal dan dilarang menggunakan perlengkapan tambahan yang melekat pada tubuh. Selama video presentasi peserta diperkenankan menggunakan alat bantu yang sesuai dengan kegiatan pekerjaan.
- 16) Penilaian dewan juri akan menggunakan formulir penilaian yang disediakan oleh panitia secara online 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.
- 17) Hasil penilaian peserta individual dari tahap pertama dan kedua dijumlahkan dengan bobot 90% untuk Presentasi dan 10% untuk Ujian Online.

## **PENILAIAN LOMBA PROGRAM KORPORAT**

- 1) Penilaian peserta korporat dilakukan dengan metode tanya jawab secara virtual dari lokasi masing-masing peserta. Dewan juri akan menilai dari video presentasi peserta dan sesi pertemuan hanya untuk 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) Materi video presentasi harus menjelaskan program kerja yang dijalankan dan WAJIB mengikuti ketentuan sebagai berikut :
  - 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 yang memberikan materi dapat tampil selama memberikan presentasi atau hanya memberikan voice over video.
  - d) Peserta dapat menambahkan dengan gambar atau animasi dalam video, akan tetapi dilarang menggunakan video dalam materi presentasi.
  - e) Peserta dapat menambahkan video pembuka dan penutup selama max 15 detik.
- 11) Selama wawancara, peserta harus menyediakan akses internet dengan kecepatan memadai minimal 15 Mbps dan menggunakan aplikasi video conference yang ditentukan panitia.
- 12) Penilaian terhadap peserta berdasarkan nilai konten video dan tanya jawab 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) Video presentasi peserta lomba max 30 (tiga puluh) menit per kategori.
- 15) Waktu tanya jawab yang disediakan adalah 45 (empat puluh lima) menit per kategori. Selama tanya jawab peserta harus menyediakan data yang dapat ditampilkan pada layar monitor video conference dengan dewan juri.
- 16) Selama tanya jawab 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 tim peserta harus menggunakan perangkat sendiri dapat berupa notebook, pesawat telepon, head set, alat tulis serta perlengkapan lainnya sesuai kebutuhan lomba.
- 3) Selama lomba peserta harus menyediakan video conference dan peserta harus berada dalam ruangan khusus, tidak boleh ada yang keluar masuk ruangan tersebut, kecuali untuk keperluan darurat.
- 4) Lomba Teamwork akan berlangsung selama 2 jam atau ditentukan khusus dan setiap tim harus menyelesaikan tugas yang diberikan selama kurun waktu tersebut.
- 5) The Best Quality Team akan mengukur ketepatan penilaian Quality sesuai dengan parameter penilaian dan panduan yang diberikan.
  - a) Tugas yang diberikan adalah melakukan penilaian dan menjawab 50 soal dari rekaman yang diberikan.
  - b) Penilaian dilakukan dengan menggunakan aplikasi penilaian secara online.
  - c) Soal akan diberikan dalam bentuk online quiz.
  - d) Penilaian dilakukan berdasarkan jawaban atas rekaman agent yang benar, 2 angka untuk setiap jawaban yang benar dan -1 untuk jawaban yang salah.
- 6) 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 diisi pada aplikasi yang disediakan panitia secara online.
  - 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.



- 7) The Best Scheduling Team akan mengukur ketepatan penyusunan jadwal sesuai dengan parameter dan panduan yang diberikan.
  - a) Tugas yang diberikan adalah membuat jadwal kerja agent dalam 4 minggu, terdiri dari forecasting dan jadwal shift kerja agent contact center.
  - b) Setiap tim peserta harus menggunakan perangkat kerja dan aplikasi sendiri.
  - c) Hasil penjadwalan upload secara online dengan format yang ditentukan panitia.
  - d) Penilaian dilakukan berdasarkan kesesuaian forecasting dan penjadwalan dengan memperhatikan pencapaian target service level, shrinkage, dan occupancy rate.
- 8) 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 menggunakan aplikasi Kahoot atau aplikasi yang lebih memadai, ditentukan dalam technical meeting.
  - b) Soal akan ditampilkan di layar dan jawaban diberikan peserta pada aplikasi yang disediakan.
  - c) Penilaian dilakukan dengan nilai tertinggi dari aplikasi Kahoot secara online.
- 9) The Best Business Proses adalah lomba akan mengukur penyusunan diagram alur dan tahapan proses bisnis.
  - a) Tugas yang diberikan adalah menyusun diagram alur berdasarkan instruksi yang akan disampaikan pada awal lomba.
  - b) Peserta akan diberikan kesempatan menyusun diagram alur dengan menggunakan aplikasi berbasis cloud.
  - c) 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.
  - d) Penilaian business process akan dilakukan oleh panitia dan dipublikasikan secara online.
- 10) 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. Setiap prospek yang dihubungi mempunyai panduan penolakan dan nilai max pembelian yang dibolehkan.
  - c) Waktu yang disediakan untuk melakukan penjualan adalah 30 menit.
  - d) Penilaian dilakukan berdasarkan nilai Rupiah yang dicapai atas penjualan yang dilakukan dan diinput pada aplikasi secara online.
- 11) Penilaian Teamwork dilakukan dengan menggunakan formulir penilaian yang disediakan oleh panitia.

# PELAKSANAAN LOMBA

## JADWAL KEGIATAN

September 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			

Oktober 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

November 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					

- 1) Batas pendaftaran peserta individual, perusahaan dan dewan juri adalah pada tanggal 31 Agustus 2020 melalui pendaftaran online di situs <https://si.icca.co.id> atau aplikasi mobile SI ICCA.
- 2) Technical Meeting secara virtual akan dilaksanakan pada tanggal 7 September 2020.
- 3) Pelaksanaan penjelasan teknis lomba bagi peserta lomba teamwork akan dilaksanakan secara virtual pada tanggal 8 - 10 September 2020 sesuai dengan kategori lomba Teamwork yang diikuti.
- 4) Pelaksanaan tryout secara online (virtual) bagi peserta ujian online lomba individual akan dilaksanakan pada tanggal 12-19 September 2020 sesuai dengan kategori lomba yang diikuti.
- 5) Ujian Online Kategori Individual Tahap I yang dilaksanakan pada tanggal 23-24 September 2020.
- 6) Pengiriman video presentasi peserta individual dan korporat diterima panitia pada 28 September – 2 Oktober 2020 di upload secara online.
- 7) Pengiriman video presentasi peserta korporat diterima panitia pada 19 - 23 Oktober 2020 di upload secara online.
- 8) Jadwal Presentasi Kategori Individual akan dilaksanakan pada tanggal 5 – 15 Oktober 2020.
- 9) Jadwal Kegiatan Lomba Teamwork akan dilaksanakan pada tanggal 26 - 28 Oktober 2020.

- a) Untuk kategori Quality Team dan Business Proses Team akan dilaksanakan pada 26 Oktober 2020.
  - b) Untuk kategori Reporting Team dan Scheduling Team akan dilaksanakan pada 27 Oktober 2020.
  - c) Untuk kategori Smart Team dan Telesales Team akan dilaksanakan pada 28 Oktober 2020.
- 10) Jadwal Presentasi Kategori Korporat akan dilaksanakan pada tanggal 2 – 13 November 2020 disesuaikan dengan jumlah peserta dan kategori yang akan dilombakan.
  - 11) Seminar virtual akan dilaksanakan pada tanggal 19 November 2020.
  - 12) Malam Penghargaan (Gala Dinner) Kategori Individual, Kategori Korporat Program, Teamwork dan Top 10 akan dilaksanakan pada tanggal 20 November 2020.

## **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) Setiap perusahaan yang ikut berlomba berhak untuk mengirimkan maksimal 5 (lima) orang wakilnya sebagai Anggota Dewan Juri Vote-Lock.

- 7) Setiap perusahaan yang menjadi anggota ICCA aktif berhak untuk mengirimkan maksimal 1 (satu) orang wakilnya sebagai Anggota Dewan Juri Vote-Lock.
- 8) Setiap perusahaan hanya dapat menyertakan 1 (satu) Dewan Juri pada setiap kategori lomba Individual.
- 9) Dewan juri vote lock untuk lomba individual harus memberikan penilaian atas video presentasi peserta sebelum bisa memberikan penilaian pada wawancara secara live. Penilaian atas video harus dilakukan max 1 jam sebelum mengikuti penilaian secara live.
- 10) Dewan juri vote lock untuk lomba individual harus memberikan penilaian wawancara live max 5 menit setelah sesi wawancara untuk setiap peserta dilakukan.
- 11) Dewan juri vote lock untuk lomba individual yang sudah memberikan penilaian pada video presentasi, tetapi berhalangan memberikan penilaian secara live TIDAK dapat digantikan oleh dewan juri yang lainnya.
- 12) Dewan juri dari perusahaan atau group perusahaan atau dalam satu kementerian atau lembaga yang sama dilarang untuk memberikan penilaian terhadap peserta individual dari perusahaan atau lembaga atau kementerian yang sama.
- 13) Dewan juri melakukan penilaian secara online pada aplikasi yang disediakan dan dapat menonton kegiatan penjurian dengan fasilitas video conference secara live selama lomba berlangsung.
- 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) Perusahaan dengan jumlah pemenang yang mendapatkan medali atau piala Platinum terbanyak akan mendapatkan penghargaan sebagai Top 10 dan Grand Champion.
- 4) 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.
- 5) 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 kategori Program dibebankan biaya sebesar Rp4.500.000,- (empat juta lima ratus ribu Rupiah) per sub kategori yang diikuti, termasuk biaya pelaksanaan penilaian juri internasional.
- 3) Peserta korporat kategori Teamwork dibebankan biaya sebesar Rp1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu Rupiah) per sub-kategori yang diikuti, termasuk biaya pelaksanaan lomba.
- 4) Peserta kategori individual akan dibebankan biaya kepesertaan sebesar Rp1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu Rupiah) per peserta, termasuk biaya tryout, biaya pelaksanaan lomba ujian online, dan lomba presentasi.
- 5) Semua proses pembayaran kepesertaan HARUS dilakukan sebelum pelaksanaan lomba ujian online individual, yaitu tanggal 23 September 2020.
- 6) Perubahan nilai tagihan atau penggantian invoice setelah tanggal 24 September 2020 sampai dengan 20 November 2020 akan dikenakan biaya 5% dari total tagihan. Pembayaran yang dilakukan setelah 20 November 2020, akan dikenakan biaya 10% dari total tagihan.
- 7) Setiap pembayaran peserta akan diberikan kuitansi sebagai bukti pembayaran.

### **PEMBATALAN KEPESERTAAN**

- 1) Peserta individual dan peserta korporat yang tidak hadir sesuai jadwal lomba yang ditentukan, dianggap mengundurkan diri atau membatalkan kepesertaan.
- 2) Pembatalan kepesertaan hanya dapat dilakukan H-3 dari jadwal technical meeting.
- 3) Pembatalan kepesertaan lomba yang dilakukan setelah technical meeting akan dikenakan biaya kepesertaan.
- 4) 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 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) Peserta harus menyertakan pernyataan untuk informasi yang bersifat rahasia kepada panitia. Panitia akan menjamin kerahasiaan materi yang bersifat rahasia 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 Virtual Seminar dan “Malam Penghargaan” dengan membayar biaya undangan.
- 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](mailto:info@icca.co.id), Website : [www.icca.co.id](http://www.icca.co.id)  
Whatsapp : 0811-807-5599