



**LOMBA PROGRAM  
INOVASI  
CONTACT CENTER**



**LOMBA TEAMWORK  
KETERAMPILAN TIM**



**LOMBA INDIVIDUAL  
KREATIVITAS  
CONTACT CENTER**

# Paket Kepesertaan



## The Best Contact Center Indonesia

Sejak tahun 2007, setiap tahun ICCA melaksanakan kegiatan The Best Contact Center Indonesia, yakni suatu ajang penghargaan dunia contact center tingkat nasional di Indonesia, yang mendapatkan pengakuan secara internasional oleh Contact Center Association of Asia Pacific (CC-APAC). Merupakan ajang untuk saling berbagi pengalaman dan prestasi dalam pelayanan contact center dari jenjang staf sampai dengan manager. Diharapkan pelaku contact center mendapatkan wawasan baru serta inspirasi untuk dapat meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

The Best Contact Center Indonesia 2021 menjadi pelaksanaan lomba yang ke 15 dan akan dilaksanakan dari bulan Agustus sampai dengan Oktober 2021. Kategori lomba yang diselenggarakan secara umum dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu, Program Korporat, Individual, dan teamwork. Untuk kedua kalinya, rangkaian kegiatan lomba The Best Contact Center Indonesia akan diselenggarakan dalam format online.

Perusahaan yang berhak mengikuti lomba The Best Contact Center Indonesia 2021 merupakan perusahaan yang terdaftar sebagai anggota aktif Indonesia Contact Center Association dengan level keanggotaan Platinum, Gold, ataupun Silver.

## Program Inovasi Korporat

Perusahaan akan menyajikan program inovasi contact center dalam bentuk video presentasi. Penilaian video dan interview online pada kategori program inovasi akan dilakukan oleh juri internasional dari berbagai negara. Adapun interview online akan dilaksanakan pada 5 - 15 Oktober 2021. Penilaian Contact Center Operations akan memperhatikan program pengembangan pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan beserta aspek-aspek yang mendukung dalam menjalankan operasional contact center.

Business Contribution akan memperhatikan inisiatif program pengembangan yang dilakukan contact center dalam mendukung pencapaian bisnis perusahaan.

Technology Innovation akan memperhatikan inovasi pengembangan atau penerapan teknologi pada operasional contact center yang memiliki inovasi terbaik.

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.

Employee Engagement akan memperhatikan program kerja yang dilakukan dalam meningkatkan retensi tenaga kerja yang berdampak terhadap kinerja operasional contact center.

People Development akan memperhatikan program kerja dalam penyediaan, pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai target bisnis dan operasional contact center.

Customer Experience akan memperhatikan hasil survey pelayanan contact center yang dilakukan terhadap responden yang dipilih oleh peserta lomba.

## Individual - Online Test

Online Test merupakan tahapan pertama dalam pelaksanaan lomba kategori Individual, dan akan diselenggarakan pada 19 Agustus 2021. Setiap kategori akan mengerjakan 50 soal

## The Best Contact Center Indonesia



secara online dengan 35 soal pilihan ganda dan 15 soal sebab akibat. Waktu ujian online adalah 60 menit untuk level Staff dan 120 menit untuk level Leader atau Specialist.

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.

Khusus untuk Agent Telesales, Telemarketing dan Desk Collection akan mendapatkan ujian mengenai Outbound Contact Center. Agent Digital akan mendapatkan pelayanan Digital dan Keterampilan Menulis. Sedangkan Customer Service akan mendapatkan ujian mengenai aspek pelayanan customer service.

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.

## Individual - Video Presentasi & Wawancara

Setiap peserta akan diberikan kesempatan untuk mengirimkan video presentasi selama 15 - 20 menit pada tanggal 26 - 31 Agustus 2021. Kemudian, peserta akan menjalani sesi interview online dengan moderator lomba. Penilaian interview online akan dilakukan pada 7 - 16 September 2021 oleh Dewan juri vote-lock yang merupakan praktisi contact center.

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.

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

## Kategori Lomba

### Korporat

The Best Contact Center Operations.  
The Best Business Contribution.  
The Best Digital Media.  
The Best Technology Innovation.  
The Best Employee Engagement.  
The Best People Development.  
The Best Customer Experience.

### Teamwork

The Best Quality Team.  
The Best Reporting Team.  
The Best Scheduling Team.  
The Best Smart Team.  
The Best Telesales Team.

### Individual

The Best Agent Inbound.  
The Best Agent English.  
The Best Agent Premium.  
The Best Agent Digital Media Sosial.  
The Best Agent Digital Email.  
The Best Back Office.  
The Best Agent Disability.  
The Best Quality Assurance.  
The Best Trainer.  
The Best IT Support.  
The Best Desk Control.  
The Best Team Leader Inbound.  
The Best Team Leader Digital.  
The Best Team Leader Outbound.  
The Best Supervisor.  
The Best Manager.  
The Best Telemarketing.  
The Best Telesales.  
The Best Desk Collection.  
The Best Customer Service.  
The Best Team Leader Customer Service.

Pengembangan.

## Lomba Teamwork

Lomba teamwork terdiri dari lomba keterampilan dengan memperhatikan kemampuan peserta dalam menerapkan dalam pekerjaan. Lomba keterampilan dalam kemas Teamwork terdiri dari lomba Quality Team, Reporting Team, Scheduling Team, Smart Team, Telesales Team, Writing, dan IT Support. Lomba keterampilan akan dilaksanakan pada 27 - 29 September 2021.

## Pembekalan dan Tryout

Untuk memberikan bekal dalam mengikuti lomba, setiap peserta akan mendapatkan pembekalan sekaligus uji coba. Rangkaian kegiatan pembekalan akan dilaksanakan secara bertahap yaitu 9 - 13 Agustus 2021 untuk kategori individual, 4 - 6 Agustus 2021 untuk kategori Teamwork.



## Awards Ceremony

Seluruh penghargaan yang diraih oleh para peserta lomba akan diumumkan secara online dalam Awards Ceremony The Best Contact Center Indonesia 2021. Akan diselenggarakan juga sesi penyerahan hadiah penghargaan kepada pihak perusahaan yang memenangkan lomba.

## Hadiah Pemenang

Bagi pemenang individual dan teamwork akan mendapatkan hadiah berupa Emas Logam Mulia. Pemenang ditetapkan berdasarkan nilai tertinggi dan mendapatkan 4 medali atau piagam yaitu Platinum, Gold, Silver dan Bronze. Perusahaan yang mendapatkan medali dan piagam terbanyak akan diberikan apresiasi sebagai pemenang 10 besar atau Top 10.

	Biaya	Keterangan
<b>KORPORAT</b>		
Program Inovasi	Rp 4,500,000	Biaya per sub-kategori
Teamwork	Rp 2,000,000	Biaya per Tim Termasuk Tryout
<b>INDIVIDU</b>		
Online Test & Presentasi	Rp 1,500,000	Biaya per Peserta Termasuk Pelatihan, Tryout, Ujian Online



ICCA (Indonesia Contact Center Association) suatu organisasi nirlaba yang memiliki misi untuk mengembangkan Contact Center Indonesia, dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat mendukung pertumbuhan ekonomi dan sosial budaya dengan memberdayakan sumber daya manusia yang berkualitas. ICCA adalah organisasi profesi Contact Center di Indonesia, dan merupakan anggota dan pendiri Contact Center Association Asia Pacific (CC-APAC).

Email : [info@icca.co.id](mailto:info@icca.co.id), Telp / Whatsapp : 0811-807-5599