



# THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2023

JUNI - SEPTEMBER 2023



# JADWAL LOMBA

THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2023

# JADWAL THE BEST 2023



JUNI						
M	Tu	W	Th	F	Sa	Su
		31	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 Mei	Penutupan
7 Juni	Technical Meeting
16 - 17 Jun	Pembekalan Individual
23 - 24 Jun	Pembekalan Individual

JULI						
M	Tu	W	Th	F	Sa	Su
					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						

3 Jul	Pembekalan Korporat
18 Jul	Individual Tahap I : Ujian Online
13 - 14 Jul	Pembekalan Teamwork
21 Jul	Pembekalan Juri
27 - 31 Jul	Pengumpulan Slide Individual

# JADWAL THE BEST 2023



## AGUSTUS

M	Tu	W	Th	F	Sa	Su
	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			

## SEPTEMBER

M	Tu	W	Th	F	Sa	Su
				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 Juli - 2 Agustus

Lomba Teamwork

7 - 11 Agustus

Tahap II: Interview Leader / Specialist

11 - 13, 18 - 20  
September

Interview Korporat

21 September

Contact Center Conference

22 September

Awards Ceremony



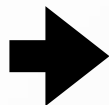
**Penutupan Pendaftaran**  
**Rabu, 31 Mei 2023**  
**Pukul 17.00 WIB**



# LOMBA TEAMWORK

THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2023

# TAHAPAN LOMBA



**Tryout Online**

13 - 14 Juli 2023

**Lomba Offline**

31 Juli - 2 Agustus  
2023

**Pemenang**

22 September 2023

# KATEGORI LOMBA TEAMWORK



**Quality Assurance**



**Scheduling**



**Telesales**



**Reporting**



**Smart**



**Data Analytics**



**Reliability**



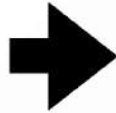
**Accuracy**



# LOMBA SMART TEAM



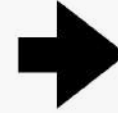
Peserta



Soal Aplikasi  
Online



Input  
Jawaban



Pemenang  
Nilai Tertinggi

Nilai = (Target Waktu - Waktu Menjawab) x Jumlah Karakter Benar

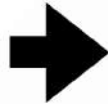
# LOMBA TELESALES



Dilaksanakan dalam 2 Babak: Penyisihan dan Final



Peserta



Prospek



Input Penjualan  
pada Aplikasi



Nilai Penjualan  
Tertinggi

Nilai = Kesepakatan Penjualan

# LOMBA SCHEDULING



Peserta  
mendapatkan data

Pembuatan Jadwal  
Online

Input Hasil pada  
Aplikasi

Penilaian pada  
Aplikasi



Google Sheets

# LOMBA REPORTING



Peserta  
mendapatkan data

Pengolahan Data  
Online

Input Hasil pada  
Aplikasi

Penilaian Online



Google Sheets

# LOMBA QUALITY ASSURANCE



Peserta  
mendapatkan  
rekaman



Penilaian rekaman  
pada Aplikasi



Soal Online

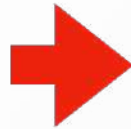


Penilaian Online

# LOMBA DATA ANALYTICS



Peserta  
mendapatkan data



Pengolahan dan  
Visualisasi Data



Penilaian Online

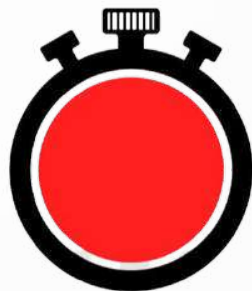
# LOMBA ACCURATE



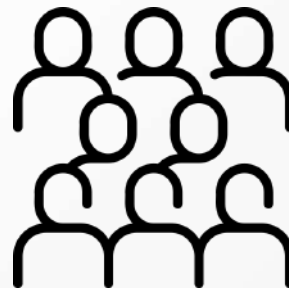
Dilaksanakan dalam 2 Babak: Penyisihan dan Final



Menyelesaikan 6 Set  
Permainan  
Ketepatan dalam 2  
Bagian Lomba



Pemenang  
ditentukan  
berdasarkan waktu  
tercepat



Babak Penyisihan  
diikuti oleh seluruh  
tim



Babak final diikuti  
oleh 6 peserta  
dengan nilai  
tertinggi dari Babak  
Penyisihan

# LOMBA RELIABLE



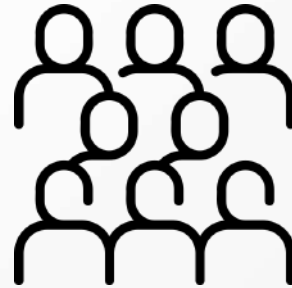
Dilaksanakan dalam 2 Babak: Penyisihan dan Final



Menyelesaikan 6 Set Permainan dalam 2 menit per permainan



Pemenang ditentukan berdasarkan poin terbanyak



Babak Penyisihan diikuti oleh seluruh tim



Babak final diikuti oleh 6 peserta dengan nilai tertinggi dari Babak Penyisihan



# KATEGORI LOMBA TEAMWORK



Kategori	Small	Large
Smart Team	Kapasitas < 100 Seats	Kapasitas >100 seats
Reporting Team		
Scheduling Team		
Quality Assurance Team		
Telesales Team		
Data Analytics Team		
Reliable Team	Ganda Putra	Ganda Putri
Accuracy Team		

*Minimum 10 peserta per kategori.*

# HADIAH PEMENANG TEAMWORK



PEMENANG	MEDALI	SERTIFIKAT	BENCHMARKING DALAM NEGERI
PLATINUM	V	V	V
GOLD	V	V	V
SILVER	V	V	V
BRONZE	V	V	V



# LOMBA KORPORAT PROGRAM

THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2023

# KATEGORI LOMBA KORPORAT PROGRAM



**CONTACT CENTER  
OPERATIONS**



**BUSINESS  
CONTRIBUTION**



**TECHNOLOGY  
INNOVATION**



**DIGITAL MEDIA**



**PEOPLE  
DEVELOPMENT**



**EMPLOYEE  
ENGAGEMENT**



**CUSTOMER  
EXPERIENCE**

# PROGRAM PENGEMBANGAN PELAYANAN

## The Best Contact Center Operations



Program Peningkatan  
Kapasitas Pelayanan



Program Peningkatan Jenis  
Pelayanan atau Segmen  
Pelayanan



Program Peningkatan  
Kualitas Pelayanan

# PROGRAM PENGEMBANGAN TEKNOLOGI

## Digital Media



Program Penggunaan Social Media, Chat, Chatbots, Mobile Apps & Digital Media Untuk Pelayanan.

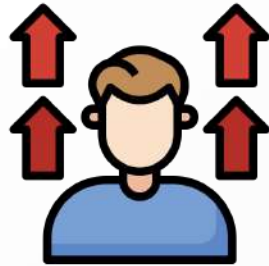
## Technology Innovation



Program Pengembangan dan Implementasi Teknologi Untuk Meningkatkan Kinerja & Pelayanan.

# PROGRAM PENGEMBANGAN SDM

## People Development



Program Rekrutmen,  
Pembekalan, Pelatihan, Sertifikasi  
Dan Pengembangan Kompetensi  
Tenaga Kerja.

## Employee Engagement



Program Pemberdayaan Tenaga  
Kerja Untuk Meningkatkan  
Retensi dengan Program  
Penghargaan atau Partisipasi  
Karyawan pada Program Bisnis  
atau Sosial.

# PROGRAM PENGEMBANGAN BISNIS

## Business Contribution



Program Pemberdayaan Contact Center Untuk Meningkatkan Transaksi, Penjualan, Jumlah Pelanggan melalui Inbound Sales, Telemarketing atau Telesales.

## Customer Experience



Program Pemberdayaan Contact Center Untuk Meningkatkan Customer Satisfaction, Customer Experience atau Customer Engagement



# TAHAPAN LOMBA



**Interview Juri Internasional  
Hybrid (Offline & Online)**

11 - 13, 18 - 20 September  
2023

**Pemenang**

22 September 2023

# JURI INTERNASIONAL & FASILITATOR



**Australia - China - Hongkong - Malaysia - Singapore - Taiwan - Thailand**

# LOMBA KORPORAT PROGRAM



1. Max. 2 orang presentasi
2. Max. 8 orang pendamping wawancara
3. Max. 45 menit untuk presentasi dan tanya jawab
4. Khusus Contact Center Operations, Max. 60 menit untuk presentasi dan tanya jawab

# MATERI PRESENTASI



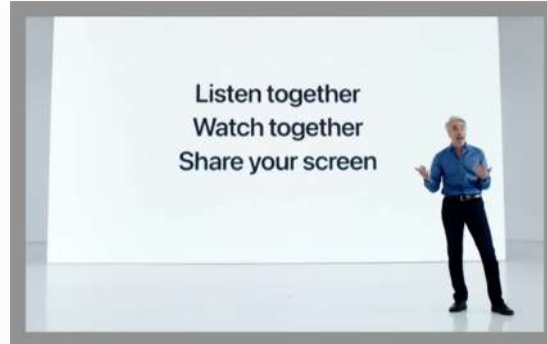
Background

Data Analysis

Objective

Creativity

Key Activities



Key Responsibilities

Key Resources

Key Performance Indicators

Result

Additional Information

# NILAI PEMENANG

**60-69**

**BRONZE**

**70-79**

**SILVER**

**80-89**

**GOLD**

**90-100**

**PLATINUM**

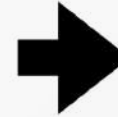
1. Penentuan nilai berdasarkan nilai aktual
2. Bagi perusahaan yang mendapatkan predikat Platinum, akan mendapatkan hadiah **hadiah overseas benchmarking** hanya untuk **1 perwakilan**. (*Berapapun jumlah kategori yang mendapatkan Platinum*)



# KATEGORI INDIVIDUAL

THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2023

# TAHAPAN LOMBA



## Tryout Online

16 - 17 Juni 2023  
22 - 23 Juni 2023

## Online Test

18 Juli 2023

## Upload File Presentasi

21 - 31 Juli 2023

## Presentasi & Wawancara (Offline)

7 - 11 Agustus 2023  
21 - 25 Agustus 2023

# KATEGORI INDIVIDUAL LEADER / SUPPORT

NO	KATEGORI	SMALL	MEDIUM	LARGE	BTB	
1	Manager	KAPASITAS < 100 SEATS	KAPASITAS 100 - 300 SEATS	KAPASITAS > 300 SEATS	THE BEST OF THE BEST = PERNAH MENANG	
2	Supervisor					
3	Team Leader Digital					
4	Team Leader Inbound					
5	Team Leader Outbound					
6	Team Leader Cust Service					
7	Quality Assurance					
8	Desk Control					
9	IT Support					
10	Trainer					

*Minimum 6 peserta per sub kategori.*



# KATEGORI INDIVIDUAL AGENT / STAFF

NO	KATEGORI	SMALL	MEDIUM	LARGE	PUBLIC	BTB
1	Agent Email / Chat	KAPASITAS < 100 SEATS	KAPASITAS 100 - 300 SEATS	KAPASITAS > 300 SEATS	BADAN / LEMBAGA PUBLIK	THE BEST OF THE BEST = PERNAH MENANG
2	Agent Social Media					
3	Agent English					
4	Agent Inbound					
5	Agent Premium					
6	Back Office					
7	Customer Service					
8	Telemarketing					
9	Telesales					
10	Agent Disabilitas					

*Minimum 6 peserta per sub kategori.*

# JUMLAH PESERTA PER PERUSAHAAN



## **TAHAP I : ONLINE TEST**

Max. 3 Peserta



## **TAHAP II: PRESENTASI & WAWANCARA**

Max. 2 Peserta

*Peserta tahap II  
ditentukan  
dengan nilai  
ujian tertinggi  
atau pilihan  
perusahaan.*

# PEMBATASAN PESERTA

**Menang  
2021 dan 2022**



Istirahat

**Pernah  
Menang**



Boleh ikut Kategori  
BTB sesuai jabatan  
terakhir

**Menang Platinum  
BTB**



Boleh ikut Kategori  
BTB lain sesuai  
jabatan terakhir

**Pernah  
Menang 3x**



Boleh ikut kategori  
BTB Leader /  
Support sesuai  
jabatan terakhir

# APLIKASI UJIAN ONLINE



## QUIZ ONLINE

Pilihan Ganda  
Soal Sequence 1 - 50



## ZOOM CONFERENCE

Pengawasan ujian melalui  
zoom  
Peserta wajib menyalakan  
kamera sepanjang ujian  
berlangsung

# PRESENTASI INDIVIDUAL



## PRESENTASI

**15 - 30 MENIT**

Penampilan	5%
Materi Presentasi	55%
Kemampuan Presentasi	20%
Jawaban Fish Bowl	20%

# MATERI PRESENTASI



Materi	Level Agent & Staff	Level Leader & Support
Profile Peserta	2,50%	2,50%
Tugas & Tanggung Jawab	2,50%	2,50%
Kompetensi	5,00%	5,00%
Latar Belakang Program Kerja		10,00%
Data Pendukung Program Kerja		10,00%
Kreativitas Dalam Program Kerja		20,00%
Hasil Atau Manfaat Dari Program Kerja		20,00%
Latar Belakang Pengalaman Pelayanan	10,00%	
Kreativitas Dalam Pengalaman Pelayanan	25,00%	
Hasil Atau Manfaat Dari Pengalaman Pelayanan	20,00%	
Pengembangan Diri	5,00%	5,00%
Kinerja (Min. 4)	25,00%	20,00%
Motivasi Pelayanan	5,00%	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

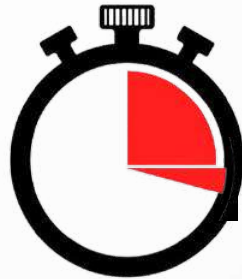
# WAKTU PRESENTASI

15 Menit



Agent / Premium /  
English / Digital Media  
/ Back Office /  
Telemarketing /  
Telesales / Collection /  
Customer Service

20 Menit



Team Leader Inbound  
/ Outbound / Digital /  
Customer Service

BTB Staff

25 Menit



Quality Assurance /  
Desk Control / It  
Support / Supervisor

BTB Team Leader /  
Supervisor / Specialist

30 Menit



Manager / Trainer

BTB Trainer

# HADIAH PEMENANG INDIVIDUAL



PEMENANG	MEDALI	SERTIFIKAT	BENCHMARKING
PLATINUM	v	v	OVERSEAS
GOLD	v	v	DALAM NEGERI
SILVER	v	v	DALAM NEGERI
BRONZE	v	v	DALAM NEGERI





# GRAND CHAMPION

THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2023

# PERINGKAT TOP 10 & GRAND CHAMPION



PEMENANG	PLATINUM	GOLD	SILVER	BRONZE
GRAND CHAMPION				
RUNNER UP #1				
RUNNER UP #2				
RUNNER UP #3				
RUNNER UP #4				
RUNNER UP #5				
RUNNER UP #6				
RUNNER UP #7				
RUNNER UP #8				
RUNNER UP #9				



# CONFERENCE & AWARDS CEREMONY

THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2023

# CONFERENCE & AWARDS CEREMONY



KEGIATAN	LOKASI	TANGGAL	JAM	KETERANGAN
CONFERENCE	Hotel Bidakara	21 September 2023	08.30 - 17.00 WIB	ONLINE & OFFLINE
AWARDS CEREMONY	Hotel Bidakara	22 September 2023	08.30 - 17.00 WIB	



# BIAYA PESERTA

THE BEST CONTACT CENTER INDONESIA 2023

# BIAYA PESERTA



No	Kepesertaan	Biaya	Termasuk
1	Lomba Korporat	Rp8.500.000	Peserta Lomba, Pembekalan, 1 tiket Awards Ceremony
2	Lomba Individual	Rp3.500.000	Peserta Lomba, Pembekalan, 1 tiket Awards Ceremony
3	Lomba Teamwork	Rp3.500.000	Peserta Lomba, Pembekalan, 1 tiket Awards Ceremony

**Catatan: Perusahaan peserta wajib menjadi Anggota ICCA dan wajib mengikuti kategori Korporat Program atau Teamwork.**