

KETENTUAN

LOMBA



The Best Contact Center Indonesia 2023

Versi : 3.1 (26 April 2023)

# DAFTAR ISI

<b>DEFINISI.....</b>	<b>1</b>
DEFINISI UMUM .....	1
DEFINISI KATEGORI INDIVIDUAL .....	2
DEFINISI KATEGORI KORPORAT .....	4
<b>PERSYARATAN PESERTA.....</b>	<b>7</b>
PERSYARATAN PESERTA INDIVIDUAL .....	7
PERSYARATAN PESERTA KORPORAT .....	8
PERSYARATAN PESERTA TEAMWORK .....	8
<b>MEKANISME LOMBA DAN PENILAIAN.....</b>	<b>9</b>
PENILAIAN LOMBA UJIAN ONLINE INDIVIDUAL .....	9
PENILAIAN LOMBA PRESENTASI INDIVIDUAL .....	11
PENILAIAN LOMBA PROGRAM KORPORAT .....	14
PENILAIAN LOMBA TEAMWORK .....	16
<b>PELAKSANAAN LOMBA .....</b>	<b>20</b>
JADWAL KEGIATAN.....	20
DEWAN JURI .....	22
PEMENANG .....	23
<b>PEMBAYARAN DAN PEMBATALAN .....</b>	<b>25</b>
BIAYA KEPESERTAAN.....	25
PEMBATALAN KEPESERTAAN.....	25
<b>KETENTUAN LAIN .....</b>	<b>27</b>

PERNYATAAN DAN KERAHASIAAN INFORMASI.....	27
KETENTUAN LAIN.....	27

# 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 2023.
- 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 2022 sampai dengan 30 Juni 2023.
- 10) Periode kinerja peserta individual adalah kurun waktu penilaian dan pencapaian kinerja dalam 6 (enam) bulan yaitu dari tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan 30 Juni 2023.

## 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 kanal digital (social media, chat, email) dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan. Kategori ini terbagi dalam sub kategori berikut ini :
  - a) Sub kategori Media Sosial diperuntukkan bagi karyawan yang memberikan pelayanan melalui kanal digital media sosial dan chat.
  - b) Sub kategori Email diperuntukkan bagi karyawan yang memberikan pelayanan melalui kanal digital email.
- 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 yang memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan, yang merupakan 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, Team Leader Outbound dan Team Leader Customer Service.
  - 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 100 seats, kapasitas antara 100 - 300 seats, dan kapasitas diatas 300 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 sub kategori Agent Inbound, Agent Digital, Back Office, Agent Outbound 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 kapasitas pelayanan, produktivitas, kualitas dan kinerja 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 peningkatan pendapatan dan keuntungan perusahaan.
  - c) Kategori The Best Technology Innovation adalah lomba kemampuan contact center untuk menunjukkan program kerja dalam inovasi teknologi, pengembangan aplikasi, utilisasi teknologi 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 seperti 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, baik berupa program penghargaan, program social responsibility yang melibatkan karyawan 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. Program kerja termasuk penyediaan pelatihan, sertifikasi dan jenjang karir bagi karyawan contact center.
  - g) Kategori The Best Customer Experience adalah lomba kemampuan contact center untuk menunjukkan customer experience dalam pelayanan contact center, yang ditunjukkan dengan memberikan pelayanan dengan nilai tambah, serta hasil survei yang dilakukan dengan target customer yang ditentukan oleh peserta.
- 2) Kategori Teamwork dikelompokkan dalam 8 (lima) 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 Telesales Team adalah lomba yang mengukur kemampuan tim dalam memenuhi target penjualan melalui kegiatan telesales.
  - f) Kategori The Best Data Analytics adalah lomba menyusun analisis hasil survei kepuasan pelanggan dan dikorelasikan dengan data kualitas pelayanan yang disediakan serta ditampilkan sesuai dengan format yang ditentukan.
  - g) Kategori The Best Accurate Team adalah lomba ketangkasan dalam menyelesaikan rangkaian permainan dan diukur dengan kecepatan penyelesaian.



- h) Kategori The Best Reliable Team adalah 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 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 2021 dan 2022 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, hanya diperkenankan untuk bertanding pada salah satu kategori leader atau support lomba individual.
- 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 materi presentasi 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 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 kategori.
- 2) Setiap kelompok diwakili oleh 2 (dua) orang karyawan dan setiap karyawan hanya dapat mengikuti 1 (satu) kategori Teamwork.
- 3) Setiap kelompok yang mengikuti lomba keterampilan akan berlomba dengan perangkat yang disediakan peserta seperti notebook dan jaringan internet yang memadai.
- 4) Setiap Kategori Teamwork harus diikuti oleh minimum 8 (delapan) 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 2021 atau 2022 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) Untuk ujian online setiap peserta akan mengerjakan 50 soal berupa soal pilihan ganda dengan 5 pilihan.
- 3) Aplikasi online yang digunakan menggunakan sistem pengerjaan soal secara berurutan dari nomor 1 sampai dengan nomor 50.
- 4) Waktu ujian online adalah 60 menit untuk level Staff dan 120 menit untuk level Leader atau Specialist.
- 5) Hasil ujian online akan terlihat pada aplikasi. Rangkuman hasil semua peserta akan diumumkan pada hari yang sama untuk menetapkan peringkat peserta yang lolos ke tahap kedua serta menentukan urutan jadwal lomba presentasi.
- 6) Materi ujian kategori Inbound (Agent Inbound, Agent English, Agent Premium, dan Back Office), kategori Outbound (Agent Telesales, Telemarketing, Desk Collection), kategori Digital (Agent Digital, Social Media dan Email), dan kategori Customer Service adalah sebagai berikut :

Materi Ujian	Inbound	Outbound	Digital	Cust Service
Pengenalan Contact Center	5	5	5	5
Pelayanan	5	5	5	5
Tugas & Tanggung Jawab	5	5	5	5
Kompetensi	5	5	5	5
Keterampilan Komunikasi	10	10	10	10
Skrip Layanan	5			5
Skrip Penjualan		5		
Email / Social Media			5	
Indikator Kinerja	5	5	5	5
Analisis Data	4	4	4	4
Analisis Survei	4	4	4	4

Materi Ujian	Inbound	Outbound	Digital	Cust Service
Analisis Kinerja	2	2	2	2
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>

- 7) Materi ujian kategori Team Leader Inbound, Team Leader Outbound, Team Leader Digital, Team Leader Customer Service, Trainer dan Quality Assurance adalah sebagai berikut :

Materi Ujian	TL Inbound	TL Outbound	TL Digital	TL CS	Trainer & QA
Pengenalan Contact Center	5	5	5	5	5
Pelayanan / Program	5	5	5	5	5
Tugas & Tanggung Jawab	5	5	5	5	5
Kompetensi	5	5	5	5	5
Keterampilan Komunikasi	10	10	10	10	10
Indikator Kinerja	5	5	5	5	5
Manajemen Kualitas	5	5	5	5	5
Analisis Data	4	4	4	4	4
Analisis Survei	4	4	4	4	4
Analisis Kinerja	2	2	2	2	2
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>

- 8) Materi ujian kategori Team Leader, Supervisor dan Manager, IT Support dan Desk Control adalah sebagai berikut :

Materi Ujian	Spv & Manager	IT	DC
Tugas & Tanggung Jawab	5	5	5
Pelayanan / Program	5	5	5
Manajemen Teknologi	5	20	
Service Level	5	5	5
Beban Kerja / Kapasitas	5		10
Penjadwalan			10
Keterampilan	5		
Manajemen Kinerja	5	5	5

Materi Ujian	Spv & Manager	IT	DC
Manajemen Biaya	5		
Analisis Data	4	4	4
Analisis Survei	4	4	4
Analisis Kinerja	2	2	2
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>

## 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 kemampuan presentasi berdasarkan materi presentasi yang telah disiapkan dan menjawab 1 (satu) pertanyaan fish-bowl.
- 4) Materi presentasi yang disiapkan oleh peserta dalam bentuk Microsoft Powerpoint atau setara dengan mengikuti ketentuan berikut ini:
  - a) Urutan materi harus sesuai dengan urutan pada template.
  - b) Peserta diperbolehkan menambah jumlah halaman dan penjelasan setiap topik, akan tetapi tidak diperbolehkan mengurangi jumlah topik pembahasan.
  - c) Peserta dapat menambahkan gambar atau animasi dalam materi presentasi, akan tetapi DILARANG menggunakan video dalam materi presentasi.
- 5) Materi presentasi harus dikirimkan ke panitia dengan nama [kategori] [namaperusahaan][namapeserta].pptx dengan ukuran max 1 GB dan diupload ke site yang ditentukan panitia.
- 6) 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 penyampaian, tata bahasa, dan ucapan.
  - d) Kemampuan menjawab pertanyaan fishbowl atau pertanyaan yang diambil secara acak dan dibacakan dewan juri.
- 7) Waktu yang disediakan untuk presentasi dan menjawab pertanyaan fishbowl 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 Team Leader Inbound, Team Leader Outbound, Team Leader Digital, Team Leader Customer Service, dan Best of The Best Agent, Best of The Best Back Office, Best of The Best Customer Service, selama maksimal 20 (dua puluh) menit.
  - c) Untuk sub kategori Supervisor, Desk Control, IT Support, Quality Assurance Best of The Best Team Leader, Best of The Best IT Support, Best of Best Desk Control, Best of The Best Quality Assurance, dan Best of The Best Supervisor selama maksimal 25 (dua puluh lima) menit.
  - d) Untuk sub kategori 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.
- 8) Materi presentasi yang dibawa adalah :

<b>Materi</b>	<b>Level Agent Inbound, Outbound, Digital dan Customer Service</b>	<b>Level Leader dan Support</b>
Profil Peserta	x	x
Tugas & Tanggung Jawab	x	x
Kompetensi	x	x
Kebutuhan Pelanggan / Pelayanan	x	
Kreativitas Pelayanan	x	
Manfaat Pengalaman Pelanggan	x	
Latar Belakang Program Kerja		x
Data Pendukung Program Kerja		x
Kreativitas Program Kerja		x

Materi	Level Agent Inbound, Outbound, Digital dan Customer Service	Level Leader dan Support
Hasil Program Kerja		x
Pengembangan Diri	x	x
Pencapaian Kinerja	x	x
Motivasi Pengembangan	x	x

- 9) Semua presentasi dibawakan dalam Bahasa Indonesia, kecuali untuk kategori Agent English.
- 10) Semua presentasi akan dilaksanakan secara hybrid dengan menghadirkan peserta secara offline, dan dewan juri votelock diberikan kesempatan untuk melakukan penilaian pada aplikasi, baik secara offline ataupun online.
- 11) Peserta WAJIB menjawab pertanyaan yang diambil secara acak dari fish bowl yang disediakan oleh panitia.
- 12) Jumlah pertanyaan fish bowl adalah 1 (satu) pertanyaan untuk semua kategori.
- 13) Dewan juri votelock tidak boleh memberikan pertanyaan kepada peserta dan tidak dapat melakukan intervensi atau dalam kondisi mute (apabila online) selama proses penjurian, kecuali 1 (satu) pertanyaan fish bowl selama proses penjurian.
- 14) Materi pertanyaan fish bowl adalah pertanyaan khusus mengenai contact center dan customer service.
- 15) Selama presentasi peserta hanya diperkenankan menggunakan busana branding perusahaan atau busana bisnis formal dan dilarang menggunakan perlengkapan tambahan yang melekat pada tubuh. Selama 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 20% untuk Ujian Online, 80% untuk Presentasi. Bobot Penilaian Presentasi :

NO	MATERI PRESENTASI	BOBOT AGENT	BOBOT LEADER
1	Penampilan	5%	5%



NO	MATERI PRESENTASI	BOBOT AGENT	BOBOT LEADER
2	Profile Peserta	2%	2%
3	Tugas & Tanggung Jawab	2%	2%
4	Kompetensi	2%	2%
5	Latar Belakang Program Kerja		2%
6	Data Pendukung Program Kerja		3%
7	Kreativitas Dalam Program Kerja		15%
8	Hasil Atau Manfaat Dari Program Kerja		10%
9	Latar Belakang Pengalaman Pelayanan	5%	
10	Kreativitas Dalam Pengalaman Pelayanan	15%	
11	Hasil Atau Manfaat Dari Pengalaman Pelayanan	10%	
12	Pengembangan Diri	2%	2%
13	Kinerja (Min. 4)	15%	15%
14	Motivasi Pelayanan	2%	2%
15	Teknik Presentasi	20%	20%
16	Pertanyaan Fishbowl	20%	20%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## PENILAIAN LOMBA PROGRAM KORPORAT

- 1) Penilaian peserta korporat dilakukan dengan metode tanya jawab secara tatap muka (offline) pada lokasi yang ditentukan panitia. Dewan juri akan menilai materi 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 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 dapat menambahkan gambar, video atau animasi dalam materi presentasi yang berhubungan dengan kategori yang dipresentasikan. Video yang ditampilkan adalah hak cipta perusahaan dan berhubungan dengan kegiatan contact center.
- 11) Selama sesi wawancara, peserta harus membawa informasi dan data-data yang dibutuhkan.
- 12) Semua presentasi dan sesi tanya jawab akan dibawakan dalam Bahasa Inggris.
- 13) Penilaian terhadap peserta berdasarkan materi presentasi dan tanya jawab yang dilakukan dihadapan dewan juri.
- 14) Penilaian dewan juri akan menggunakan formulir penilaian yang disediakan oleh panitia dengan nilai terendah 0 (nol) dan nilai tertinggi 7 (tujuh).

NO.	PARAMETER	%	NILAI
1	Latar Belakang Program	2,50%	
2	Data Analisis / Data Pendukung	5,00%	
3	Objektif Program	10,00%	
4	Kreativitas Program	17,50%	
5	Kegiatan-Kegiatan Yang Dilaksanakan	10,00%	
6	Penanggung Jawab Program	10,00%	
7	Sumber Daya Yang Digunakan	10,00%	
8	Indikator Kinerja	17,50%	
9	Hasil Program	15,00%	
10	Informasi Tambahan / Pendukung	2,50%	
	<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	

- 15) Durasi presentasi untuk setiap peserta lomba max 30 (tiga puluh) menit per kategori.
- 16) 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.
- 17) Khusus untuk kategori The Best Operation disediakan waktu tambahan presentasi selama 15 menit menjadi 60 menit.
- 18) 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) 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 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 0 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 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.
- 6) 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.
- 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 menggunakan aplikasi yang disediakan.
  - b) Soal akan ditampilkan pada aplikasi dan peserta memberikan jawaban pada aplikasi yang disediakan. Jumlah soal akan ditetapkan dalam technical meeting dengan peserta lomba.
  - c) Penilaian dilakukan berdasarkan kecepatan menjawab dan jumlah huruf dari jawaban yang benar. Nilai tertinggi ditentukan dari akumulasi nilai pada aplikasi.
  - d) Proses lomba akan dilakukan dalam 2 (dua) babak yaitu babak penyisihan dan babak final.
  - e) Babak final hanya mempertandingkan 4 pemenang yang memperebutkan Platinum, Gold, Silver dan Bronze.
- 8) 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) Proses penjualan akan dilakukan dalam 2 (dua) babak yaitu babak penyisihan dan babak final.
  - e) Penilaian dilakukan berdasarkan nilai Rupiah yang dicapai atas penjualan yang dilakukan dan diinput pada aplikasi secara online.
- 9) The Best Data Analytics akan mengukur kesesuaian hasil analisis data sesuai dengan parameter penilaian dan panduan yang diberikan.
- a) Tugas yang diberikan adalah melakukan analisis data, terdiri dari data survei kepuasan pelanggan dan data kualitas pelayanan contact center.
  - b) Jumlah data dan parameter akan disesuaikan dengan durasi lomba.
  - c) Jawaban diisi pada aplikasi yang disediakan panitia secara online.
  - d) Penilaian berdasarkan kesesuaian jawaban pada aplikasi dan hasil tampilan dashboard. Bobot 50% untuk kesesuaian nilai hasil pengolahan data, dan 50% untuk kesesuaian gambar pada dashboard.

- 10) 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 terlebih dahulu.
  - c) Penjelasan dan teknis lomba akan dijelaskan dan dipraktikkan pada pembekalan teknis lomba.
  - d) Penilaian ditentukan berdasarkan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan semua permainan.
  - e) Proses lomba akan dilakukan dalam 2 (dua) babak yaitu babak penyisihan dan babak final.
  - f) Babak final hanya mempertandingkan 4 pemenang yang memperebutkan Platinum, Gold, Silver dan Bronze.
- 11) The Best 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 lomba adalah 2 (dua) menit dan akan diberikan jeda waktu antar permainan selama minimum 1 (satu) menit.
  - c) Penjelasan dan teknis lomba akan dijelaskan dan dipraktikkan pada pembekalan teknis lomba.
  - d) Penilaian ditentukan berdasarkan jumlah poin untuk semua permainan yang diselesaikan. Proses lomba akan dilakukan dalam 2 (dua) babak yaitu babak penyisihan dan babak final.
  - e) Babak final hanya mempertandingkan 4 pemenang yang memperebutkan Platinum, Gold, Silver dan Bronze.
- 12) Selama lomba, peserta tidak diperkenankan untuk keluar masuk ruangan, kecuali untuk keperluan darurat.
- 13) Penilaian Teamwork dilakukan dengan menggunakan aplikasi penilaian yang disediakan oleh panitia.

# PELAKSANAAN LOMBA

## JADWAL KEGIATAN

### Juni 2023

M	S	S	R	K	J	S
			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	

### Juli 2023

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 2023

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		

### September 2023

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 Mei 2023 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 Juni 2023.
- 3) Pelaksanaan penjelasan teknis lomba bagi peserta lomba teamwork akan dilaksanakan pada tanggal 13 - 14 Juli 2023 sesuai dengan kategori lomba Teamwork yang diikuti.
- 4) Pelaksanaan tryout secara online (virtual) bagi peserta ujian online lomba individual akan dilaksanakan pada tanggal 16 - 17 Juni 2023 untuk Level Agent dan 23 - 24 Juni 2023 untuk Level Leader dan Support.

- 5) Pelaksanaan pembekalan bagi peserta lomba Korporat Program akan dilaksanakan pada tanggal 3 Juli 2023.
- 6) Ujian Online Kategori Individual Tahap I yang dilaksanakan pada tanggal 18 Juli 2023.
- 7) Pengiriman materi presentasi peserta individual diterima panitia pada 27 - 31 Juli 2023 diupload secara online.
- 8) Jadwal Presentasi Kategori Individual akan dilaksanakan pada tanggal 7 - 11 Agustus 2023 untuk Level Agent dan 21 - 25 Agustus 2023 untuk Level Leader dan Support.
- 9) Jadwal Kegiatan Lomba Teamwork akan dilaksanakan pada tanggal 31 Juli - 2 Agustus 2023.
  - a) Untuk kategori Quality Assurance, Telesales, dan Smart Teamwork akan dilaksanakan pada tanggal 31 Juli 2023.
  - b) Untuk kategori Data Analysis, Scheduling, dan Reporting Teamwork akan dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus 2023.
  - c) Untuk kategori Reliable dan Accurate Teamwork akan dilaksanakan pada tanggal 2 Agustus 2023.
- 10) Jadwal Presentasi Kategori Korporat akan dilaksanakan pada tanggal 11 - 13 dan 18 - 20 September 2023 disesuaikan dengan jumlah peserta dan kategori yang akan dilombakan.
- 11) Contact Center Conference dan Digital Exhibition akan dilaksanakan pada tanggal 21 September 2023.
- 12) Awards Ceremony untuk Kategori Individual, Kategori Korporat Program, Teamwork dan Top 10 akan dilaksanakan pada tanggal 22 September 2023.



## 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.
- 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.
- 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 presentasi peserta.
- 10) Dewan juri vote lock untuk lomba individual harus memberikan penilaian wawancara live max pada hari yang sama setelah sesi wawancara untuk setiap peserta dilakukan.
- 11) Dewan juri vote lock 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 memberikan penilaian kepada 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 2023 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 untuk kategori Individual akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking keluar negeri dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
- 4) Pemenang Gold, Silver dan Bronze untuk kategori Individual akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking dalam negeri dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
- 5) Pemenang Platinum, Gold, Silver dan Bronze untuk kategori Teamwork akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking dalam negeri dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
- 6) Perusahaan yang berhasil meraih predikat Platinum dalam kategori Korporat Program, akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking keluar negeri untuk 1 (satu) orang perwakilan dan tidak berlaku kelipatannya. Lokasi benchmarking akan ditentukan oleh panitia.

- 7) Perusahaan dengan jumlah pemenang yang mendapatkan medali atau piala Platinum terbanyak akan mendapatkan penghargaan sebagai Top 10 dan Grand Champion.
- 8) Dalam menentukan Grand Champion, jika perolehan jumlah medali/piala Platinum sama, maka akan ditentukan dengan jumlah perolehan medali/piala Gold yang terbanyak. Jika medali/piala Platinum dan Gold sama, maka selanjutnya ditentukan dengan medali/piala Silver dan seterusnya dengan medali/piala Bronze.
- 9) Perusahaan Pemenang Grand Champion dan 9 (sembilan) Pemenang Runner-Up akan mendapatkan penghargaan The Best Contact Center Indonesia 2023.
- 10) Perusahaan Pemenang Top 10 dan meraih platinum pada kategori korporat akan mendapatkan kesempatan mengikuti CC-APAC Awards 2023.

## **PEMBAYARAN DAN PEMBATALAN**

### **BIAYA KEPESERTAAN**

- 1) Perusahaan yang menjadi anggota ICCA Silver, Gold dan Platinum serta berlaku sampai dengan bulan September 2023, dapat mengikuti salah satu kategori lomba The Best Contact Center Indonesia 2023 dengan membayar biaya kepesertaan.
- 2) Peserta korporat kategori Program dibebankan biaya sebesar Rp8.500.000,- (delapan juta lima ratus ribu rupiah) per sub kategori yang diikuti, termasuk pembekalan lomba, biaya pelaksanaan penilaian juri internasional, dan 1 (satu) tiket undangan penghargaan.
- 3) Peserta korporat kategori Teamwork dibebankan biaya sebesar Rp3.500.000,- (tiga juta lima ratus ribu rupiah) per sub-kategori yang diikuti, termasuk biaya pelaksanaan lomba dan 1 (satu) tiket undangan penghargaan.
- 4) Peserta kategori individual akan dibebankan biaya kepesertaan sebesar Rp3.500.000,- (tiga juta lima ratus ribu rupiah) per peserta, termasuk biaya tryout, biaya pelaksanaan lomba ujian online, lomba presentasi dan 1 (satu) tiket undangan penghargaan.
- 5) Perusahaan yang mengirimkan 3 peserta per kategori individual, maka hanya 2 peserta akan mengikuti tahap lomba presentasi. Untuk peserta ketiga akan dikenakan biaya pembekalan, tryout dan lomba tahap pertama sebesar Rp1.500.000 (satu juta lima ratus ribu rupiah).
- 6) Semua proses pembayaran kepesertaan HARUS dilakukan sebelum pelaksanaan lomba Individual tahap pertama, yaitu tanggal 18 Juli 2023.
- 7) Perubahan nilai tagihan atau penggantian invoice setelah tanggal 18 Juli 2023 sampai dengan 22 September 2023 akan dikenakan biaya 5% dari total tagihan. Pembayaran yang dilakukan setelah 22 September 2023, akan dikenakan biaya 10% dari total tagihan.
- 8) 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 Awards Ceremony.
- 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