

Andi Anugrah

PENGENALAN LOMBA INDIVIDUAL

Bobot Penilaian



Online Test
20%



Presentasi
80%

Lomba Persentasi



Upload Materi



Presentasi Tatap Muka



Penilaian Dewan Juri

Parameter Penilaian Presentasi

PARAMETER STAFF	BOBOT	PARAMETER LEADER / SUPPORT	BOBOT
PENAMPILAN	5%	PENAMPILAN	5%
PROFILE PESERTA	2%	PROFILE PESERTA	2%
TUGAS & TANGGUNG JAWAB	2%	TUGAS & TANGGUNG JAWAB	2%
KOMPETENSI	2%	KOMPETENSI	2%
LATAR BELAKANG PENGALAMAN PELAYANAN	5%	LATAR BELAKANG PROGRAM KERJA	2%
KREATIVITAS DALAM PENGALAMAN PELAYANAN	15%	DATA PENDUKUNG PROGRAM KERJA	3%
HASIL ATAU MANFAAT DARI PENGALAMAN PELAYANAN	10%	KREATIVITAS DALAM PROGRAM KERJA	15%
PENGEMBANGAN DIRI	2%	HASIL ATAU MANFAAT DARI PROGRAM KERJA	10%
KINERJA (MIN. 4)	15%	PENGEMBANGAN DIRI	2%
MOTIVASI PELAYANAN	2%	KINERJA (MIN. 4)	15%
TEKNIK PRESENTASI	20%	MOTIVASI PELAYANAN	2%
PERTANYAAN FISHBOWL	20%	TEKNIK PRESENTASI	20%
		PERTANYAAN FISHBOWL	20%
TOTAL	100%	TOTAL	100%

Parameter Penilaian Presentasi



PARAMETER TEKNIK PRESENTASI	BOBOT	PARAMETER JAWABAN FISHBOWL	BOBOT
PERKENALAN	5%	KEMAMPUAN MEMAHAMI PERTANYAAN	5%
MENJELASKAN SESUAI URUTAN	15%	KEMAMPUAN MENJELASKAN	25%
KEMAMPUAN MENJELASKAN	60%	PEMILIHAN KATA & KALIMAT	5%
PEMILIHAN KATA & KALIMAT	20%	KESESUAIAN JAWABAN DGN PERTANYAAN	25%
		DISERTAI CONTOH	20%
		KELENGKAPAN JAWABAN (3 JAWABAN)	20%
TOTAL	100%	TOTAL	100%

Copyright © Telexindo Bizmart

Contoh Pertanyaan Fishbowl



Copyright © Telexindo Bizmart

Andi Anugrah

PENGENALAN UJIAN ONLINE

☎ 0811-807-5599 @icca.id www.icca.co.id



APLIKASI UJIAN ONLINE



Quiz Online
Soal Sequence 1 - 50



Pengawasan
ZOOM video conference

Copyright © Telexindo Bizmart

Perkiraan Materi Ujian



Materi Ujian	Inbound	Outbound	Digital	Cust Service	Team Leader	Trainer / Quality
Pengenalan CC	5	5	5	5	5	5
Pelayanan	5	5	5	5	5	5
Tugas & Tanggung Jawab	5	5	5	5	5	5
Kompetensi	5	5	5	5	5	5
Keterampilan Komunikasi	10	10	10	10	5	5
Skrip Layanan	5			5	5	5
Skrip Penjualan		5				
Email / Social Media			5			
Indikator Kinerja	5	5	5	5	5	5
Manajemen Kualitas					5	5
Analisis Data	4	4	4	4	4	4
Analisis Survei	4	4	4	4	4	4
Analisis Kinerja	2	2	2	2	2	2
Total	50	50	50	50	50	50

Copyright © Telexindo Bizmart

Perkiraan Materi Ujian



Materi Ujian	Supervisor & Manager	IT	DC
Pelayanan	5	5	5
Tugas & Tanggung Jawab	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
Manajemen Biaya	5		
Analisis Data	4	4	4
Analisis Survei	4	4	4
Analisis Kinerja	2	2	2
Total	50	50	50

Copyright © Telexindo Bizmart

Perkiraan Materi Ujian



Materi Ujian	Cakupan Materi
Pengenalan CC	Peranan Contact Center, Fungsi Pelayanan, Kanal Layanan, Pelanggan dan Promosi / Edukasi Layanan
Pelayanan	Informasi, Transaksi, Permintaan, Keluhan dan Saran
Tugas & Tanggung Jawab	Menyapa, Mengidentifikasi, Menganalisis Kebutuhan, Menangani Keluhan, Memberikan Solusi, Mengedukasi
Kompetensi	Sikap / Perilaku, Pengetahuan dan Keterampilan
Keterampilan Komunikasi	Kemampuan Berbicara, Menulis, Bertanya, Menjual / Menawarkan, Negosiasi / Mengatasi Penolakan
Skrip Layanan	Contoh Naskah Percakapan (Gambar / Video)
Skrip Penjualan	Contoh Naskah Percakapan (Gambar / Video)
Email / Social Media	Contoh Naskah Percakapan Chat, Email atau Media Sosial (Gambar / Video)
Indikator Kinerja	Produktivitas, Jumlah Pelayanan, Nilai Pelayanan, Resiko Pelayanan, Kualitas, Disiplin Kerja
Indikator Kinerja	Analisis Perhitungan Kinerja berdasarkan KPI (Team Leader / QA / Trainer)
Manajemen Kualitas	Analisis Perhitungan Kualitas berdasarkan formulir penilaian kualitas
Analisis Data	Analisis Data-Data Pelayanan (Soal Sebab Akibat)
Analisis Survei	Analisis Hasil Survei Pelayanan (Soal Sebab Akibat)
Analisis Kinerja	Analisis Kinerja Pelayanan (Soal Sebab Akibat)

Copyright © Telexindo Bizmart

Perkiraan Materi Ujian



Materi Ujian	Cakupan Materi
Pelayanan	Informasi, Transaksi, Permintaan, Keluhan dan Saran
Tugas & Tanggung Jawab	Merencanakan, Memimpin, Mengawasi, Menilai, Melaporkan, dan Mengembangkan
Manajemen Teknologi	Teknologi contact center dan manfaat teknologi
Service Level	Analisis Perhitungan Service Level
Beban Kerja / Kapasitas	Analisis Perhitungan Workload dengan Erlang
Penjadwalan	Analisis Perhitungan Shift Kerja
Keterampilan	Analisis Naskah Percakapan
Manajemen Kinerja	Analisis Perhitungan Kinerja berdasarkan KPI
Manajemen Biaya	Analisis Perhitungan Biaya
Analisis Data	Analisis Data-Data Pelayanan (Soal Sebab Akibat)
Analisis Survei	Analisis Hasil Survei Pelayanan (Soal Sebab Akibat)
Analisis Kinerja	Analisis Kinerja Pelayanan (Soal Sebab Akibat)

Copyright © Telexindo Bizmart

Peranan Contact Center



Contact Center

Salah satu kegiatan contact center yang berdampak langsung terhadap pendapatan perusahaan adalah sebagai berikut :

- Meningkatkan jumlah pelanggan
- Meningkatkan retensi pelanggan
- Membantu pemesanan produk
- Mendapatkan suara pelanggan
- Meningkatkan kapasitas pelayanan

Pelayanan



Pelayanan Informasi



Pelayanan Transaksi



Pelayanan Permintaan



Penanganan Keluhan



Penanganan Saran

Tugas Pokok



Memberikan Pelayanan Informasi



Melakukan Edukasi & Antisipasi Risiko



Melakukan Penjualan & Pencatatan Transaksi



Menangani Keluhan & Permintaan



Memberikan Solusi & Menindaklanjuti Permasalahan

Kompetensi



Pengetahuan Produk,
Ketentuan, Prosedur



Keterampilan
Pelayanan,
Negosiasi, Analisis,
Penjualan

Sikap &
Perilaku

Kinerja



Indikator	Bobot	Target	Pencapaian	Nilai
First Call Resolution	25%	85%	78,62%	23,12%
Quality Monitoring Score	30%	90%	87,05%	29,02%
Customer Satisfaction	20%	70%	72,21%	20,63%
Produktivitas	20%	80%	76,58%	19,15%
Adherent To Schedule	5%	95%	95,65%	5,03%
Total	100%			

Jika target KPI minimum 80%, berdasarkan data tersebut, beberapa pernyataan berikut ini adalah benar, kecuali :

- Kinerja produktivitas di bawah target.
- KPI Agent kurang dari 100%.
- Kepuasan pelanggan belum mencapai target yang ditetapkan.
- Adherent to schedule sudah tercapai, tetapi agent pernah tidak masuk.
- Quality Monitoring Score dengan bobot tertinggi.

Evaluasi Kualitas Pelayanan



Parameter	Bobot	Delima	Shinta	Renata
Etika Komunikasi	10,0%	3	3	3
Kemampuan Menyimak	5,0%	2	3	3
Kemampuan Bertanya	5,0%	2	3	3
Kemampuan Analisa	12,5%	3	3	2
Kemampuan Negosiasi	5,0%	3	2	N/A
Keakuratan Informasi	20,0%	1	1	2
Kesesuaian Penyelesaian	17,5%	2	2	2
Kesesuaian Pelayanan	10,0%	3	2	3
Kesesuaian Tindak Lanjut	5,0%	2	2	3
Edukasi Pelanggan	10,0%	2	3	3
SUB TOTAL	100,0%	72,5%	74,2%	78,3%
KOREKSI N/A		0,0%	0,0%	5,0%
TOTAL		72,5%	74,2%	82,5%

Jika target kualitas minimum 80%, berdasarkan data tersebut, beberapa pernyataan berikut ini adalah benar, kecuali :

- Kualitas pelayanan Delima paling rendah dan di bawah target.
- Semua agent belum mencapai target kualitas yang ditetapkan.
- Etika Komunikasi sudah bagus.
- Keakuratan informasi cenderung kurang dikuasai agent.
- Kemampuan negosiasi Renata tidak dapat dinilai.

Analisis NPS



Berdasarkan data kepuasan pelanggan contact center tersebut, jumlah pelanggan yang merekomendasikan (promoters) lebih banyak dari yang pasif atau kecewa, sehingga nilai NPS menjadi positif.

SEBAB

Pada pengukuran NPS tersebut, semakin banyak pelanggan yang memberikan nilai 7 atau 8, maka semakin tinggi pencapaian NPS suatu contact center.

Analisis FCR



Berdasarkan data pencapaian First Contact Resolution (FCR) minggu ini meningkat dibandingkan minggu sebelumnya. Hal ini dipengaruhi oleh jumlah call yang lebih banyak.

SEBAB

Semakin tinggi jumlah call yang dapat diterima, maka semakin banyak call yang dapat terselesaikan dan berdampak pada pencapaian FCR yang lebih tinggi.



Andi Anugrah
PT. TELEXINDO BIZMART



-  +62-811-944345
-  andi@telexindo.com
-  www.telexindo.com
-  Jl. Asem Baris Raya No. 8B, Jakarta Selatan 12830
-  andianugrah.id
-  @aanugrah

