

# KETENTUAN LOMBA

The Best Contact Center Indonesia 2026



Versi : 1.0 (17 Desember 2025)

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>1</b>
<b>DEFINISI.....</b>	<b>2</b>
DEFINISI UMUM.....	2
DEFINISI KATEGORI INDIVIDUAL.....	2
DEFINISI KATEGORI KORPORAT.....	4
<b>PERSYARATAN PESERTA.....</b>	<b>6</b>
PERSYARATAN PESERTA INDIVIDUAL.....	6
PERSYARATAN PESERTA KORPORAT.....	6
PERSYARATAN PESERTA TEAMWORK.....	7
<b>MEKANISME LOMBA DAN PENILAIAN.....</b>	<b>7</b>
PENILAIAN LOMBA PRESENTASI INDIVIDUAL.....	7
PENILAIAN LOMBA UJIAN ONLINE INDIVIDUAL.....	10
PENILAIAN LOMBA PROGRAM KORPORAT.....	12
PENILAIAN LOMBA TEAMWORK.....	13
<b>PELAKSANAAN LOMBA.....</b>	<b>16</b>
JADWAL KEGIATAN.....	16
DEWAN JURI.....	17
PEMENANG.....	18
<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 2026.
4. The Best Contact Center Indonesia adalah rangkaian lomba tahunan yang dilaksanakan khusus untuk anggota ICCA.
5. Kategori Korporat Program 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 kapasitas agent adalah pembagian peserta lomba berdasarkan jumlah agent contact center yang bertugas di seluruh lokasi kerja yang dimiliki oleh perusahaan dan secara langsung berinteraksi dengan pelanggan. Jumlah agent dihitung berdasarkan personel yang bertugas pada layanan inbound, outbound, back office, dan social media yang secara langsung memberikan layanan kepada pelanggan. Perhitungan jumlah agent tidak mencakup posisi non-agent seperti team leader, quality assurance, supervisor, dan manajer, serta personel lain yang tidak terlibat langsung dalam interaksi dengan pelanggan.
9. Periode kinerja peserta perusahaan adalah kurun waktu penilaian dan pencapaian kinerja dalam 1 (satu) tahun yaitu dari tanggal 1 Juli 2025 sampai dengan 30 Juni 2026.
10. Periode kinerja peserta individual adalah kurun waktu penilaian dan pencapaian kinerja dalam 6 (enam) bulan yaitu dari tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 30 Juni 2026.

## 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 bertanggung jawab mengelola dan mengawasi operasional serta mendukung fungsi contact center dan merupakan atasan langsung dari Team Leader ataupun unit kerja pendukung.

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 staf yang tidak mempunyai bawahan pada unit kerja Quality Assurance. Kategori ini terbagi dalam sub kategori berikut ini :
  - a. Sub kategori Voice diperuntukkan bagi karyawan yang melakukan Quality Assurance terhadap pelayanan melalui kanal suara (telepon).
  - b. Sub kategori Digital diperuntukkan bagi karyawan yang melakukan Quality Assurance terhadap pelayanan melalui kanal Digital (social media, chat, email).
5. Kategori Back Office adalah lomba bagi karyawan yang membantu menyelesaikan kasus dalam operasional contact center atau staf yang melakukan tindak lanjut (*follow-up*) serta membangun hubungan (*relationship*) dengan pelanggan, baik secara inbound maupun outbound. Peserta dalam kategori ini merupakan staf tanpa bawahan. Kategori ini terbagi dalam sub kategori berikut ini :
  - a. Sub kategori Back Office Contact Center diperuntukkan bagi karyawan yang berada di lingkungan operasional contact center dan bertugas menangani permintaan atau keluhan pelanggan yang bersifat administratif serta dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Tugasnya meliputi validasi data, pemrosesan transaksi sederhana, serta eskalasi awal terhadap permasalahan pelanggan.
  - b. Sub kategori Back Office Branch diperuntukkan bagi karyawan yang berada di luar operasional contact center atau kantor cabang atau unit kerja lain dan menangani kasus yang lebih kompleks serta membutuhkan koordinasi dengan berbagai departemen. Tugasnya mencakup investigasi teknis, penyelesaian masalah yang lebih mendalam, serta eskalasi tingkat lanjut.
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 kepada pelanggan khusus seperti pelanggan prioritas, korporat dan merupakan staf yang tidak mempunyai bawahan.
8. Kategori Agent English adalah lomba bagi karyawan yang memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa Inggris dan merupakan staf 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 staf 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.
  - b. Sub kategori Email diperuntukkan bagi karyawan yang memberikan pelayanan melalui kanal digital email.

- c. Sub kategori Chat diperuntukkan bagi karyawan yang memberikan pelayanan melalui kanal digital live chat atau whatsapp.
10. Kategori Agent Video adalah lomba bagi karyawan yang memberikan pelayanan tatap muka dengan pelanggan melalui kanal digital video contact center dan merupakan staf yang tidak mempunyai bawahan.
  11. Kategori Customer Service Onsite adalah lomba bagi karyawan yang memberikan pelayanan langsung dengan bertemu secara tatap muka dengan pelanggan sebagai customer service atau setara dan merupakan staf yang tidak mempunyai bawahan.
  12. Kategori Telesales adalah lomba bagi karyawan yang melakukan penjualan melalui telepon outbound pada operasional contact center dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
  13. Kategori Telemarketing adalah lomba bagi karyawan yang melakukan kegiatan marketing atau relationship melalui telepon outbound dan merupakan staff yang tidak mempunyai bawahan.
  14. Kategori IT Support adalah lomba bagi karyawan yang membantu operasional contact center di bidang 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 di bidang pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.
  17. Kategori Knowledge Analyst adalah lomba bagi karyawan yang membantu operasional contact center di bidang pemeliharaan serta pengembangan basis pengetahuan.
  18. Kategori Agent Disabilitas adalah lomba bagi karyawan contact center yang memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan, yang merupakan penyandang disabilitas dan berkebutuhan khusus.
  19. 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 dan Telesales.
    - d. Sub kategori Customer Service.
    - e. Sub kategori Support dapat terbagi menjadi Support, Quality Assurance dan Trainer.
  20. Setiap kategori dapat dibagi berdasarkan jumlah kapasitas contact center yaitu, kapasitas dibawah 100 agent, kapasitas antara 100 - 300 agent, dan kapasitas

diatas 300 agent. Pembagian sub kategori berdasarkan kapasitas contact center yang akan diperlombakan ditetapkan sesuai dengan jumlah peserta yang terdaftar.

21. Kategori yang tidak memenuhi jumlah minimal peserta tidak akan dipertandingkan dan tidak dilakukan penggabungan dengan kategori lainnya.
22. 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 Kementerian & Lembaga Publik. Ketiga sub kategori ini dapat digabungkan jika jumlah peserta kurang dari 12 (dua belas) peserta.

## **DEFINISI KATEGORI KORPORAT**

1. Kategori The Best Operations merupakan lomba yang berfokus pada aspek operasional contact center berdasarkan model pelayanan. The Best Operations terdiri dari 4 sub kategori :
  - a. Kategori The Best Operations merupakan lomba dengan fokus operasional contact center pada badan usaha untuk menyediakan inovasi pelayanan kepada pelanggan.
  - b. Kategori The Best Operations Public Services merupakan lomba dengan fokus operasional contact center pada lembaga atau badan publik dalam menyediakan inovasi pelayanan kepada masyarakat.
  - c. Kategori The Best Digital Service merupakan lomba dengan fokus pada inovasi pelayanan digital melalui agent contact center termasuk email, media sosial, video, dan live chat.
2. Kategori The Best Business merupakan lomba yang berfokus pada inovasi pengembangan contact center yang berfokus pada upaya mendukung peningkatan pendapatan maupun efisiensi biaya operasional.
3. Kategori The Best Technology merupakan lomba yang berfokus pada pengembangan teknologi pada contact center. The Best Technology Innovation terdiri dari 2 sub kategori :
  - a. Kategori The Best Technology Innovation merupakan lomba dengan fokus untuk menunjukkan inovasi pengembangan atau penerapan teknologi pendukung operasional contact center, seperti CRM, Analytics, dan Quality, yang memberikan dampak terhadap efektivitas operasional dan kinerja bisnis contact center.
  - b. Kategori The Best Digital Innovation merupakan lomba dengan fokus contact center untuk menunjukkan inovasi pengembangan teknologi pada layanan swalayan contact center, termasuk pemanfaatan chatbots, Artificial Intelligence (AI), dan mobile applications
4. Kategori The Best Employee Engagement merupakan lomba yang berfokus pada kebutuhan karyawan. Yang menunjukkan upaya contact center dalam menjaga retensi tenaga kerja dan program pengembangan karyawan contact center. The Best Employee Engagement terdiri dari 2 sub kategori :
  - a. Kategori The Best Employee Engagement merupakan lomba dengan fokus inovasi 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.

- b. Kategori The Best People Development merupakan lomba dengan fokus inovasi 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.
- 5. Kategori The Best Customer Experience merupakan lomba yang berfokus pada kepentingan pelanggan. Yang menunjukkan upaya contact center dalam memberikan pelayanan dengan nilai tambah kepada pelanggan, kualitas, proteksi pelanggan. The Best Customer Experience terdiri dari 2 sub kategori :
  - a. The Best Customer Experience merupakan lomba dengan fokus inovasi dalam pelayanan contact center, yang ditunjukkan dengan memberikan pelayanan dengan nilai tambah, serta hasil survei yang dilakukan dengan target customer yang ditentukan oleh peserta.
  - b. The Best Quality Management merupakan lomba dengan fokus inovasi manajemen kualitas dalam pelayanan contact center terhadap quality assurance, compliance dan proteksi data pelanggan.

## **DEFINISI KATEGORI TEAMWORK**

1. Kategori The Best Quality Team adalah lomba penilaian Quality Assurance dengan mendengarkan rekaman dan menganalisa pembicaraan sesuai dengan rekaman yang diberikan.
2. 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.
3. Kategori The Best Scheduling Team adalah lomba menyusun jadwal kerja sesuai dengan parameter dan panduan yang diberikan.
4. Kategori The Best Telesales Team adalah lomba yang mengukur kemampuan tim dalam memenuhi target penjualan melalui kegiatan telesales.
5. 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.

## **PERSYARATAN PESERTA**

### **PERSYARATAN PESERTA INDIVIDUAL**

1. Setiap perusahaan hanya boleh mengirimkan maksimal 2 (dua) peserta per kategori dan maksimal 1 (satu) peserta per kategori The Best of The Best.
2. Peserta Individual diwajibkan menyusun bahan presentasi sesuai dengan kategori yang diikuti dan dikirimkan ke panitia sesuai jadwal yang ditetapkan.
3. Peserta hanya boleh mengikuti 1 (satu) kategori sesuai dengan posisi atau jabatan terakhir pada saat lomba dilakukan.

4. 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 dilakukan.
5. Semua pemenang The Best Contact Center Indonesia yang telah menjadi pemenang 2 (dua) kali berturut-turut pada tahun 2024 dan 2025 pada semua kategori, tidak diperkenankan untuk bertanding pada lomba individual.
6. 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 The Best of The Best Leader atau Support lomba individual.
7. Semua pemenang kategori individual The Best Contact Center Indonesia yang telah menjadi pemenang Platinum, tidak diperkenankan untuk bertanding pada kategori yang sama.
8. 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.
9. 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.
10. Setiap kategori individual harus diikuti oleh minimum 8 (delapan) peserta per kategori dan jika tidak mencukupi, maka tidak akan dipertandingkan.

## **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 dibawa 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 dibawa oleh max 1 (satu) orang presenter dan pada saat sesi presentasi dapat didampingi oleh max 4 (empat) 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 8 (delapan) 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.
  - a. Setiap kategori Teamwork yang memiliki lebih dari 16 (enam belas) kelompok, akan dipecah menjadi 2 sub kategori berdasarkan kapasitas agent contact center.
  - b. Setiap kategori Teamwork yang memiliki lebih dari 24 (dua puluh empat) kelompok, akan dipecah menjadi 3 sub kategori berdasarkan kapasitas agent contact center.
5. Seluruh peserta kategori Teamwork yang telah menjadi pemenang pada The Best Contact Center Indonesia 2024 atau 2025 tidak diperkenankan untuk bertanding pada kategori yang sama, kecuali salah satu personilnya digantikan dengan peserta yang baru.

## **MEKANISME LOMBA DAN PENILAIAN**

### **PENILAIAN LOMBA PRESENTASI INDIVIDUAL**

1. Peserta lomba Individual akan mengikuti 2 (dua) tahapan yaitu, tahap pertama dilakukan dalam bentuk presentasi dan tahap kedua dalam bentuk ujian berbasis komputer.
2. Urutan jadwal presentasi peserta ditentukan berdasarkan hasil undian yang dilaksanakan pada saat technical meeting.
3. Pada tahap pertama, peserta 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.

- d. Peserta diperbolehkan menambahkan audio atau musik di awal dan/atau akhir materi presentasi, dengan total durasi maksimal 5 detik.
- 5. Materi presentasi wajib dikirimkan ke panitia dengan nama [kategori] [namaperusahaan] [namapeserta].pptx dengan ukuran max 1 GB dan diupload ke site yang ditentukan panitia.
- 6. Penilaian tahap pertama 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 kategori Regular dan Best of The Best dengan sub kategori Agent, Outbound, dan Customer Service selama maksimal 15 (lima belas) menit.
  - b. Untuk kategori Regular dan Best of The Best dengan sub kategori Team Leader Inbound, Team Leader Outbound, Team Leader Digital, Team Leader Customer Service, Desk Control, IT Support, Quality Assurance selama maksimal 20 (dua puluh) menit.
  - c. Untuk kategori Regular dan Best of The Best dengan sub kategori 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 untuk kategori Agent Inbound, Agent Digital, Agent Premium, Back Office, Agent Disabilitas, Telesales, Telemarketing dan Customer Service adalah :
  - a. Profil Peserta
  - b. Tugas, Tanggung Jawab & Kompetensi
  - c. Latar Belakang Pengalaman Pelayanan
  - d. Kreativitas dalam Pengalaman Pelayanan
  - e. Hasil atau Manfaat dari Pengalaman Pelayanan
  - f. Tantangan & Pengembangan Diri
  - g. Pencapaian Kinerja

9. Materi presentasi yang dibawa untuk Manager, Supervisor, Team Leader Inbound, Team Leader Digital, Team Leader Outbound, Team Leader Customer Service, IT Support, Desk Control, Quality Assurance dan Trainer adalah :
  - a. Profil Peserta
  - b. Tugas, Tanggung Jawab & Kompetensi
  - c. Latar Belakang Program Kerja
  - d. Data Pendukung Program Kerja
  - e. Kreativitas dalam Program Kerja
  - f. Hasil atau Manfaat dari Program Kerja
  - g. Tantangan & Pengembangan Diri
  - h. Pencapaian Kinerja
10. Semua presentasi dibawa dalam Bahasa Indonesia, kecuali untuk kategori Agent English.
11. Semua presentasi akan dilaksanakan secara tatap muka dengan menghadirkan peserta dan dewan juri votelock secara offline.
12. Peserta akan diberikan 1 (satu) pertanyaan fish bowl yang diambil secara acak dengan fokus pertanyaan mengenai contact center dan customer service.
13. Selama presentasi berlangsung Dewan Juri Votelock tidak boleh memberikan pertanyaan kepada peserta dan tidak dapat melakukan intervensi selama proses penjurian.
14. 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.
15. Dewan juri akan memberikan penilaian menggunakan aplikasi 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.
16. Hasil penilaian peserta individual dari tahap pertama dan kedua dijumlahkan dengan bobot 80% untuk Presentasi, dan 20% untuk Ujian Online. Bobot Penilaian Presentasi :

PARAMETER PENILAIAN	AGENT	LEADER
Materi Presentasi		
Profile Peserta	2%	2%
Tugas, Tanggung Jawab & Kompetensi	4%	4%
Latar Belakang Program Kerja		2%
Data Pendukung Program Kerja		3%

Kreativitas dalam Program Kerja		15%
Hasil Atau Manfaat Dari Program Kerja		10%
Latar Belakang Pengalaman Pelayanan	5%	
Kreativitas dalam Pengalaman Pelayanan	15%	
Hasil Atau Manfaat dari Pengalaman Pelayanan	10%	
Tantangan & Pengembangan Diri	4%	4%
Kinerja (Min. 4, selama 6 bulan)	15%	15%
Teknik Presentasi		
Penampilan	5%	5%
Kemampuan Presentasi	20%	20%
Pertanyaan Fishbowl		
Pemilihan Kata & Kalimat	1%	1%
Kesesuaian Jawaban	5%	5%
Kelengkapan Jawaban	3%	3%
Contoh Penerapan	4%	4%
Data Pencapaian	2%	2%
Struktur Penjelasan	5%	5%
TOTAL	100%	100%

## PENILAIAN LOMBA UJIAN INDIVIDUAL

1. Seluruh peserta yang telah menyelesaikan tahap pertama Individual akan langsung mengikuti lomba tahapan kedua yaitu ujian berbasis komputer.
2. Sesi ujian akan dilaksanakan berbasis komputer dan secara tatap muka satu hari setelah jadwal pelaksanaan presentasi masing-masing peserta.
3. Setiap peserta akan mengerjakan 50 soal berupa soal pilihan ganda dengan 5 pilihan.
4. Aplikasi ujian yang digunakan menggunakan sistem pengerjaan soal secara berurutan dari nomor 1 sampai dengan nomor 50.
5. Waktu ujian selama 60 menit untuk level Staff dan 120 menit untuk level Leader atau Support.
6. Hasil ujian akan terlihat pada aplikasi. Rangkuman hasil nilai ujian peserta akan diumumkan setelah pengumuman pemenang.
7. Materi ujian kategori Inbound (Agent Inbound, Agent English, Agent Premium, dan Back Office), kategori Outbound (Agent Outbound, Telesales, Telemarketing), kategori Digital (Agent Digital, Social Media, Email dan Chat), dan kategori Customer Service (Onsite dan Video) adalah sebagai berikut :

Materi Ujian	Inbound	Outbound	Digital	Cust Service
Peranan Contact Center	5	5	5	5
Pelayanan Contact Center	5	5	5	5
Tugas & Tanggung Jawab	5	5	5	5
Keterampilan Komunikasi	10	10	10	10
Skrip Layanan	10			10
Skrip Penjualan		10		
Email / Social Media			10	
Analisis Kasus	10	10	10	10
Analisis Data	5	5	5	5
Total	50	50	50	50

7. Materi ujian kategori Team Leader, Trainer, Quality Assurance, Support, Supervisor dan Manager adalah sebagai berikut :

Materi Ujian	TL, Trainer & QA	Supervisor & Manager	Support
Peranan Contact Center	5	5	5
Pelayanan Contact Center	5	5	

<b>Materi Ujian</b>	<b>TL, Trainer &amp; QA</b>	<b>Supervisor &amp; Manager</b>	<b>Support</b>
Tugas & Tanggung Jawab	5	5	5
Keterampilan Komunikasi	5		
Naskah Pelayanan	5		
Service Level		5	5
Analisis Beban Kerja / Kapasitas		5	5
Perhitungan KPI Team	5		5
Perhitungan KPI CC		5	5
Analisis Kualitas	5	5	
Analisis Kasus	10	10	10
Analisis Data	5	5	5
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</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 inovasi dan pengelolaan operasional contact center yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kepada pelanggan di berbagai sektor, baik itu badan usaha, lembaga publik, dengan menilai kemampuan contact center dalam mengelola operasionalnya secara efektif dan menyediakan pelayanan yang inovatif menggunakan berbagai kanal dan teknologi.
4. Penilaian kategori The Best Business Contribution akan memperhatikan inisiatif program yang dilakukan oleh contact center dalam mendukung pencapaian tujuan bisnis perusahaan, dengan fokus pada kontribusi yang dilakukan dalam meningkatkan pendapatan atau menghemat biaya operasional melalui program-program yang memiliki dampak positif terhadap pencapaian target bisnis perusahaan.
5. Penilaian peserta untuk The Best Technology akan memperhatikan penerapan dan pengembangan teknologi dalam operasional contact center, dengan menilai sejauh mana teknologi yang diterapkan dapat meningkatkan efisiensi, kualitas pelayanan, dan mendukung pencapaian tujuan bisnis, serta mengukur inovasi dalam

pemanfaatan teknologi digital, seperti AI dan Chatbots, untuk meningkatkan kinerja contact center.

6. Penilaian kategori The Best Employee Engagement akan memperhatikan program-program yang diterapkan untuk meningkatkan retensi tenaga kerja, dengan menilai upaya contact center dalam menjaga kepuasan dan keterlibatan karyawan melalui inovasi dalam program retensi dan pengembangan karyawan yang berdampak langsung pada keberhasilan tujuan bisnis dan operasional contact center.
7. Penilaian Kategori The Best Customer Experience akan memperhatikan upaya yang dilakukan oleh contact center dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang memberikan nilai tambah kepada pelanggan, dengan menilai inovasi dalam pelayanan yang meningkatkan kepuasan pelanggan dan pengelolaan pengalaman pelanggan yang optimal untuk menciptakan dampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.
8. 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.
9. Sebelum jadwal wawancara, peserta wajib mengisi template pada aplikasi yang disediakan panitia mengenai program yang akan ditampilkan.
10. Isi template merupakan panduan bagi juri untuk memberikan penilaian.
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).

PARAMETER	DESKRIPSI	%
Background	Latar belakang program	2,50%
Data Analysis	Data analisis / data pendukung	15,00%
Objective	Objektif yang akan dicapai	10,00%
Creativities	Kreativitas program	15,00%
Key Activities	Kegiatan dan jadwal pelaksanaan	10,00%

PARAMETER	DESKRIPSI	%
Key Responsibilities	Penanggung jawab program	7,50%
Key Resources	Sumber daya yang digunakan termasuk SDM, Teknologi dan Anggaran	7,50%
Key Performance Indicator	Indikator Kinerja	15,00%
Result	Pencapaian hasil program	15,00%
Additional Information	Informasi tambahan / pendukung	2,50%
TOTAL		100,00%

15. Durasi presentasi untuk setiap peserta lomba max 30 (tiga puluh) menit per kategori.
16. Durasi tanya jawab yang disediakan adalah 30 (tiga puluh) menit per kategori. Selama tanya jawab peserta harus menyediakan data yang dapat ditampilkan pada layar monitor.
17. 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, headset, 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 rekaman dilakukan selama 1 jam dengan menggunakan aplikasi penilaian kualitas.
  - c. Pengerjaan soal dilakukan selama 1 jam dengan menggunakan aplikasi online quiz.
  - d. Penilaian dilakukan berdasarkan jawaban atas rekaman agent yang benar, 2 angka untuk setiap jawaban yang benar, -1 untuk jawaban yang salah, serta 0 apabila soal tidak terjawab.



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 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.
8. The Best Data Analytics akan mengukur kesesuaian hasil analisis data mengenai contact center sesuai dengan parameter penilaian dan panduan yang diberikan.
  - a. Tugas yang diberikan adalah melakukan analisis dari sejumlah contact center.
  - b. Jumlah data dan parameter analisis akan disesuaikan dengan durasi lomba.
  - c. Peserta akan mengerjakan kuis pada aplikasi lomba, dengan jumlah soal disesuaikan dengan durasi lomba.

- d. Peserta diminta untuk melihat dan melakukan analisis data sebelum menjawab pertanyaan.
  - e. Hasil jawaban akan diinput pada aplikasi sesuai dengan pertanyaan dengan pilihan jawaban yang diberikan.
  - f. Penilaian dilakukan berdasarkan kesesuaian jawaban terhadap data analisis.
9. Selama lomba, peserta tidak diperkenankan untuk keluar masuk ruangan, kecuali untuk keperluan darurat.
10. Penilaian Teamwork dilakukan dengan menggunakan aplikasi penilaian yang disediakan oleh panitia.

# PELAKSANAAN LOMBA

## JADWAL KEGIATAN

Mei

M	S	S	R	K	J	S
			30	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

M	S	S	R	K	J	S
	30	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

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

September

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				

1. Batas pendaftaran peserta individual, teamwork, dan korporat adalah pada tanggal 30 April 2026 melalui pendaftaran online di situs <https://si.icca.co.id> atau aplikasi mobile SI ICCA.
2. Batas pendaftaran dewan juri adalah 3 Agustus 2026 melalui pendaftaran online di <https://si.icca.co.id> atau aplikasi mobile SI ICCA.
3. Data peserta per kategori akan dipublikasikan pada aplikasi online.
4. Technical Meeting akan dilaksanakan pada tanggal 27 Juli 2026.

5. Pelaksanaan sosialisasi teknis lomba bagi peserta lomba akan dilaksanakan pada tanggal 8 Mei 2026 secara online sesuai dengan kategori lomba yang diikuti.
6. Pelaksanaan pembekalan bagi peserta lomba teamwork yang memilih paket pembekalan Offline akan dilaksanakan pada tanggal 18 Mei 2026 di Jakarta.
7. Pelaksanaan latihan aplikasi bagi peserta lomba teamwork akan dilaksanakan pada tanggal 28 - 29 Juli 2026.
8. Pelaksanaan pembekalan bagi peserta lomba individual yang memilih paket pembekalan Offline akan dilaksanakan dalam 2 (dua) jadwal yang dapat dipilih oleh peserta sesuai dengan lokasi peserta:
  - a. Pembekalan Offline di Jakarta pada tanggal 16 Mei 2026 untuk Level Leader dan Support, serta 17 Mei 2026 untuk Level Agent.
  - b. Pembekalan Offline di Semarang pada tanggal 23 Mei 2026 untuk Level Leader dan Support, serta 24 Mei 2026 untuk Level Agent.
9. Pelaksanaan pembekalan bagi peserta lomba Korporat Program yang memilih paket pembekalan Offline akan dilaksanakan pada tanggal 19 - 21 Mei 2025 sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
10. Data peserta Kategori Korporat, Data peserta lomba Teamwork dan Individual dapat dilakukan penggantian sebelum 27 Juli 2026.
11. Pengiriman materi presentasi peserta individual diterima panitia pada 18 - 22 Agustus 2026 diupload secara online.
12. Jadwal Presentasi Kategori Individual akan dilaksanakan pada tanggal 7 - 11 September 2026.
13. Jadwal Ujian Online Kategori Individual akan dilaksanakan pada tanggal 8 - 12 September 2026.
14. Jadwal Kegiatan Lomba Teamwork akan dilaksanakan pada tanggal 2 - 3 September 2026.
15. Jadwal Presentasi Kategori Korporat akan dilaksanakan pada tanggal 24 - 27 Agustus 2026 disesuaikan dengan jumlah peserta dan kategori yang akan dilombakan.
16. Contact Center Conference dan Exhibition akan dilaksanakan pada tanggal 22 - 23 September 2026.
17. Awards Ceremony untuk Kategori Individual, Kategori Korporat Program, Teamwork dan Top 10 akan dilaksanakan pada tanggal 24 September 2026.

## 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 maksimal 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 maksimal pada hari yang sama setelah sesi lomba untuk setiap peserta yang tampil.
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 vote lock ditempatkan di ruang yang TIDAK terdapat peserta dari perusahaan sendiri, anak perusahaan, atau mitra kerja BPO.
14. Dewan juri pada lomba individual dapat menyaksikan lomba presentasi secara langsung dan melakukan penilaian pada aplikasi yang disediakan.
15. Dewan juri vote TIDAK diperkenankan untuk melakukan pengambilan dokumentasi kegiatan di dalam ruangan selama lomba berlangsung.
16. Persyaratan dewan juri vote-lock untuk lomba individual adalah sebagai berikut:
  - a. Memiliki jabatan minimal setingkat dengan Supervisor yang mempunyai bawahan ataupun Quality Assurance.
  - b. Memiliki sertifikasi contact center atau setara.
  - c. Diutamakan yang pernah mengikuti lomba The Best Contact Center Indonesia.

17. Dewan juri tidak diperbolehkan mengikuti lomba The Best Contact Center Indonesia 2025 dalam kategori individual.
18. Dewan juri bersedia untuk menandatangani surat pernyataan bahwa akan memberikan penilaian secara objektif dan tidak dipengaruhi oleh pihak manapun.
19. 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.
20. 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, Gold, Silver dan Bronze untuk kategori Individual akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking keluar negeri dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
4. Pemenang Platinum, Gold, Silver dan Bronze untuk kategori Teamwork akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking keluar negeri dengan lokasi yang akan ditentukan oleh panitia.
5. 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.
6. Perusahaan pemenang Top 10 The Best Contact Center Indonesia 2026 akan mendapatkan hadiah berupa Benchmarking keluar negeri untuk 1 (satu) orang perwakilan. Lokasi benchmarking akan ditentukan oleh panitia.
7. Dalam menentukan Perusahaan pemenang Top 10 The Best Contact Center Indonesia 2026, prestasi perusahaan akan ditentukan dalam perhitungan indeks.

KATEGORI	DESKRIPSI	%
KORPORAT PROGRAM	Operations	10,00%
	Business Contribution	10,00%
	Customer Experience	10,00%
	Employee Engagement	10,00%
	Technology Innovation	10,00%
TEAMWORK	Quality Assurance	5,00%

KATEGORI	DESKRIPSI	%
	Reporting / Data Analytics	5,00%
	Scheduling	5,00%
INDIVIDUAL	Agent	7,00%
	Team Leader	7,00%
	Supervisor & Manager	7,00%
	Quality Assurance & Trainer	7,00%
	Support (CS, Back Office, Desk Control, & IT)	7,00%
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>

8. Terdapat 5 (lima) kategori korporat yang dapat diikuti oleh setiap perusahaan, dengan masing-masing kategori memiliki bobot 10%.
9. Setiap kategori korporat memiliki 2 (dua) sub kategori. Peserta dapat mengikuti semua sub kategori atau memilih salah satu sub kategori korporat.
10. Terdapat 3 (tiga) kategori teamwork yang dapat diikuti oleh setiap perusahaan, dengan masing-masing kategori memiliki bobot 5%.
11. Pada kategori teamwork reporting dan analytics, tersedia 2 (dua) sub kategori yaitu, Reporting dan Data Analytics. Peserta dapat mengikuti semua sub kategori atau memilih salah satu sub kategori lomba teamwork.
12. Jika perusahaan memilih lebih dari 1 (satu) sub kategori pada kategori korporat atau teamwork, maka nilai indeks yang diperoleh adalah rata-rata nilai pencapaian dari sub kategori tersebut.
13. Terdapat 5 (lima) kelompok posisi/jabatan pada kategori individual yang dapat diikuti oleh setiap perusahaan, dengan masing-masing kategori memiliki bobot 7%.
  - a. Kelompok posisi / jabatan Agent terdiri dari kategori Agent Inbound, Agent Premium, Agent English, Agent Video, Agent Digital, Telemarketing, Telesales, dan Agent Disabilitas.
  - b. Kelompok posisi / jabatan Team Leader terdiri dari kategori Team Leader Inbound, Team Leader Digital, Team Leader Outbound, dan Team Leader Customer Services.
  - c. Kelompok posisi / jabatan Supervisor & Manager terdiri dari kategori Supervisor Operational, Supervisor Support, dan Manager.
  - d. Kelompok posisi / jabatan Quality Assurance & Trainer terdiri dari kategori Quality Assurance Voice, Quality Assurance Digital, Trainer, dan Knowledge Analyst.
  - e. Kelompok posisi / jabatan Support terdiri dari kategori Customer Service Onsite, Back Office Contact Center, Back Office Branch, Desk Control, dan IT Support.

14. Jika jumlah peserta individual dalam kelompok posisi/jabatan lebih dari 1 dan kurang dari 5 peserta, maka nilai indeks dihitung dari rata-rata nilai pencapaian seluruh peserta dalam kelompok tersebut.
15. Jika jumlah peserta individual dalam satu kelompok posisi/jabatan lebih dari 5, maka nilai indeks diperoleh dari rata-rata nilai pencapaian 50% peserta terbaik, dengan jumlah maksimum 5 peserta dengan nilai tertinggi.
16. Jika dalam satu kelompok posisi/jabatan terdapat lebih dari 5 kategori, dan terdapat dua peserta dari kategori yang sama masuk ke dalam 5 besar nilai tertinggi, maka hanya satu peserta dengan nilai tertinggi dari kategori tersebut yang akan dihitung.
  - a. Peserta dengan nilai tertinggi berikutnya dari kategori berbeda akan menggantikan posisi dalam perhitungan indeks.
17. Jika sebuah perusahaan tidak mengikuti salah satu kategori pada indeks tersebut, maka nilainya dianggap 0 (nol).
18. Perusahaan dengan nilai indeks tertinggi akan mendapatkan penghargaan sebagai Top 10 dan Grand Champion.
19. Perusahaan Pemenang Grand Champion dan 9 (sembilan) Pemenang Runner-Up akan mendapatkan penghargaan The Best Contact Center Indonesia 2026.
20. Perusahaan Pemenang Top 10 dan meraih platinum pada kategori korporat akan mendapatkan kesempatan mengikuti CC-APAC Awards 2026.



## **PEMBAYARAN DAN PEMBATALAN**

### **BIAYA KEPESERTAAN**

1. Perusahaan yang menjadi anggota ICCA Emerald, Sapphire, dan Diamond serta berlaku sampai dengan bulan September 2026, dapat mengikuti salah satu kategori lomba The Best Contact Center Indonesia 2026 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 untuk pembekalan eLearning, atau sebesar Rp9.500.000,- (sembilan juta lima ratus ribu rupiah) per sub kategori untuk pembekalan lomba offline. Biaya tersebut mencakup pembekalan lomba, biaya pelaksanaan penilaian juri internasional, dan 1 (satu) tiket undangan penghargaan.
3. Peserta korporat kategori Teamwork dibebankan biaya Rp7.500.000,- (tujuh juta lima ratus ribu rupiah) per sub kategori yang diikuti untuk pembekalan eLearning, atau sebesar Rp8.500.000,- (delapan juta lima ratus ribu rupiah) per sub kategori untuk pembekalan lomba offline. Biaya tersebut mencakup pembekalan lomba, biaya pelaksanaan lomba, dan 2 (dua) tiket undangan penghargaan.
4. Peserta kategori individual akan dibebankan biaya kepesertaan sebesar Rp5.000.000,- (lima juta rupiah) per peserta yang mengikuti pembekalan lomba online, atau sebesar Rp5.750.000,- (lima juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah) per peserta yang mengikuti pembekalan lomba offline. Biaya tersebut mencakup pembekalan, biaya uji coba ujian, biaya pelaksanaan lomba ujian, lomba presentasi, dan 1 (satu) tiket undangan penghargaan.
5. Semua proses pembayaran kepesertaan HARUS dilakukan sebelum 27 Juli 2026.
6. Peserta yang tidak melakukan pembayaran sampai dengan 27 Juli 2026 tidak akan diikuti dalam lomba.
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 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. 8B, Kebon Baru, Tebet, Jakarta Selatan 12830

Telepon : 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