



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

**Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training**



**CERTIFIED CALL CENTER
METRICS, ANALYTICS
AND REPORTING**

OVERVIEW



Penerapan manajemen kinerja yang dilakukan melalui metrik akan jauh melampaui formula Erlang, KPI, dan metrik biaya yang akan melaporkan hasil yang dapat diterima atau tidak dapat diterima. Melalui pelatihan ini, peserta akan mempelajari berbagai teknik manajemen contact center dan cara membuat metrik yang dapat mengidentifikasi penyebab masalah dan menghasilkan solusi yang dapat membantu mengubah hasil. Peserta akan belajar melalui pembelajaran ilmiah dan matematika yang menarik yang digunakan oleh contact center dengan performa terbaik di abad ke-21.

Pelatihan ini diajarkan oleh Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) yang disertai dengan Panduan Eksekutif untuk Metrik contact center.

Pelatihan ini merupakan pengalaman belajar yang luar biasa, tidak seperti pelatihan lain yang pernah dihadiri. Melalui pelatihan ini, para peserta tidak akan lagi dibebani dengan peraturan yang membingungkan, rumus-rumus yang membuat frustrasi, tabel-tabel yang membingungkan, atau teori-teori yang tidak realistis.

Pada pelatihan ini maka para peserta akan menemukan alat yang tepat untuk digunakan pada waktu yang tepat untuk mendapatkan dampak yang paling besar, dan akan keluar dengan pengetahuan praktis dan nyata yang memungkinkan peserta untuk mempersiapkan informasi metrik yang berguna dan menciptakan contact center yang berkualitas.

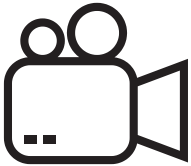


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

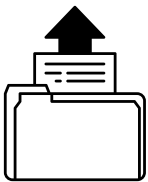
Pelatihan contact center ini ditujukan bagi para profesional yang bertanggung jawab atas manajemen kinerja support centre, pelaporan, operasi support centre, atau implementasi strategi peningkatan kinerja. Peserta yang akan mendapatkan manfaat paling banyak dari pelatihan ini termasuk CEO, COO, VP operasi, direktur, desainer, dan manajer, serta mereka yang sedang atau mungkin akan mengejar sertifikasi CCCE atau kredensial Six Sigma Black Belt.

PROGRAMME HIGHLIGHTS



+60

**2+ Role Plays 5+ Real-World Case Studies 10+ Assignments/
Applications Pre-Recorded Video from JICSI with for self-
paced learning.**



**10+
Assignments/
Applications**



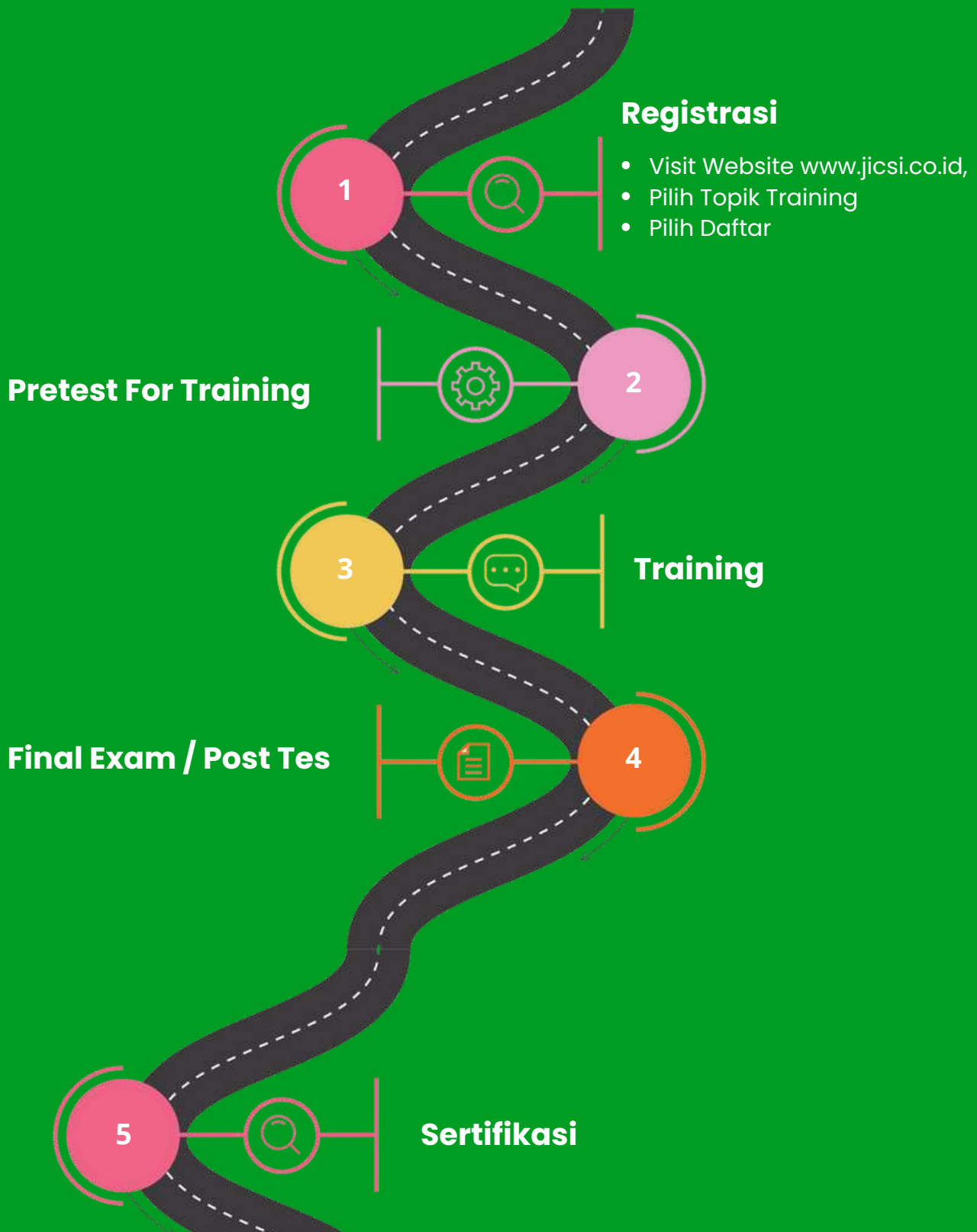
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : The Principles of Call Center Metrics

Module 2 : Tactical Metrics and Reporting

Module 3 : Strategic Metrics and Reporting



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk memahami metodologi utama yang harus dilacak oleh setiap pengelola contact center

Mampu untuk menangani berbagai jenis keputusan manajemen dan metrik serta laporan yang sesuai untuk masing-masing keputusan

Mampu untuk memahami cara mengubah data metrik menjadi tindakan manajemen
Mampu untuk memahami pembagian kerja dan penerapan sumber daya manusia yang optimal di contact center



Mampu untuk memahami pembagian kerja dan penerapan sumber daya manusia yang optimal di contact center

Mampu untuk membedakan antara pengambil keputusan strategis dan taktis, dan bagaimana menentukan siapa yang harus melakukan apa

Mampu untuk melakukan analisis sebab dan akibat yang dapat digunakan
Mampu untuk memahami metode metrik baru yang dapat diterapkan di contact center

CERTIFICATE

Upon successful completion of the programme, participants will be awarded a digital Certificate of Completion by Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) and Customer Service Experience Association Indonesia (CSEAI)



PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:
2 Days x 8 Hours



Programme Fee:

Hubungi Customer
Service Kami



Programme Starts:
Coming Soon



ABOUT JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Jakarta International Contact Center Institute adalah suatu lembaga pelatihan dan pengadaan sumber daya manusia yang berfokus pada customer service professional dan lembaga survey kepuasan pelanggan.

Kami berorientasi pada pelanggan dimana kepuasan pelanggan adalah tujuan keberadaan kami. Kami hadir untuk pelanggan. Adapaun JICSI berdiri secara legal pada Januari tahun 2021.

Professional Training

JICSI telah melatih lebih dari 2300 peserta dan telah bekerja di berbagai perusahaan dengan keahlian mereka yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan

Recruitment Agency

Sebelum JICSI mengirimkan tenaga yang terampil sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan, JICSI benar- benar telah melakukan pelatihan, pembinaan dan telah lolos seleksi test yang dilakukan oleh Rumah Karir JICSI

Survey Customer Satisfaction

JICSI memiliki Survei kepuasan pelanggan sebagai alat berharga yang dapat membantu bisnis untuk menemukan tingkat kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Core Value



Respect.

Kami selalu menghargai perbedaan setiap orang dan mengajak pelanggan kami untuk selalu berpartisipasi untuk memberikan masukan demi meningkatnya kualitas layanan yang akan kami berikan kepada pelanggan kami.



Honesty.

Kami selalu menjunjung akan kebenaran dalam semua situasi dan selalu mengedepankan profesionalisme yang kami miliki.



Trust.

Kami percaya kepada orang lain dan menjaga kepercayaan yang diberikan kepada kami.



Integrity.

Kami melakukan apa yang kami katakan.



Our Service.

Customer Service Training
Manpower & Recruitment Customer Service Agency
Customer Satisfaction Survey

TESTIMONI



PT Indosat Ooredoo

Training Data Visualization

[Lihat Video >>](#)



PT Indosat Ooredoo

Training Certified Contact Center Manager (CCCM)

[Lihat Video >>](#)



PT Freeport Indonesia

Training Customer Service Professional HR Call Center

[Lihat Video >>](#)



OY! Indonesia

Training Contact Center Agent Professional

[Lihat Video >>](#)

OUR CLIENT



MESSAGE FROM FOUNDER

Rudy HP Manullang ,Ph.D

Founder JICSI



Sekitar 20 tahun yang lalu sebelum JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI) didirikan, saya memperkirakan bahwa peran Customer Service semakin dibutuhkan. Saya yakin betul bahwa Customer Service tidak hanya ditampilkan sebagai frontliner akan tetapi di semua lini organisasi dan akan menjadi inti dari strategi dan tujuan perusahaan. Nyatanya tahun demi tahun berlalu semakin jelas bahwa peran Customer Service dalam suatu organisasi semakin berkembang dan semakin dibutuhkan.

Jika sebelumnya organisasi pemenang dikatakan sebagai organisasi yang mampu memberikan kualitas produk yang premium dengan harga murah telah cukup menjadi senjata pamungkas suatu organisasi untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dengan harapan meningkatkan profit atau keuntungan. Tapi tunggu dulu, sekarang jaman telah berubah. Ekspektasi pelanggan pun berubah, harga murah dan kualitas premium belum cukup di mata pelanggan.

Harapan pelanggan terhadap layanan tidak akan pernah konstan. Nah di sinilah inti dari pentingnya pelatihan-pelatihan customer service yang selalu Up-date bagi perusahaan, sehingga muncul lah konsep baru yang terkait dengan layanan seperti Customer Oriented, Journey Oriented, Customer Centric, Experience Oriented, dan Experience Centric. Akan banyak strategi-strategi baru yang berpusat pada customer.

Bagaimana dengan karir Customer service kedepannya?

Seiring dengan berkembangnya teknologi di masyarakat saat ini, maka perkembangan karir customer service juga akan lebih dinamis. Posisi puncak di organisasi akan diminati oleh para pemilik bisnis dengan latar belakang Customer Service karena mereka menyadari bahwa jantung dari suatu perusahaan adalah pelanggan itu sendiri.

Oleh karena itu JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI) telah mengantisipasi setiap pergerakan dan arah keinginan pelanggan saat ini, sehingga mempermudah bagi perusahaan untuk memetakan strategi bisnis ke depan dan mampu merebut hati pelanggan sebanyak-banyaknya melalui persiapan pelatihan yang dikemas sesuai dengan tuntutan pelanggan

Saya Rudyanto HP Manullang Ph.D selaku CEO & Founder JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI), mengajak teman-teman untuk mewujudkan pelayanan pelanggan yang terdepan, untuk menjadi perusahaan pemenang di tengah persaingan yang super ketat ini.

Salam perubahan



**Jakarta International
Customer Service Institute**

Persyaratan

- Semua tingkat akademik diperbolehkan
- Pengalaman kerja
- Koneksi internet yang stabil (untuk peserta online)

Silahkan kirim berkas dokumen ke
email: **marketing@jicsi.co.id**

LOKASI

Kantor 1

JI Nusa Dua Blok A6 No.3 Perumahan
Citragran Cibubur

Kantor 2

JI Jatayu IV C Komplek Taman Harapan
Indah Blok P No 11 Jelambar Baru Grogol
Jakarta Barat

HUBUNGI KAMI

P: (021) 21284114

M:0858-833-833-83

E:marketing@jicsi.co.id



@Jicsi Jaya



@Jicsi_official



@Jisi Official



@Jakarta International Customer Institute

