



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



HR ANALYTICS

OVERVIEW



Terampil dalam menganalisis dan memeriksa data untuk meningkatkan kinerja dan retensi karyawan dalam sebuah perusahaan. Apa yang dimaksud dengan Analisis SDM? Analisis SDM adalah proses pengumpulan data untuk menganalisis dan mengukur efek dari metrik SDM terhadap karyawan. Bersikap proaktif, mengantisipasi tantangan yang mungkin dihadapi oleh perusahaan di masa depan dan merencanakan strategi solusi.

Analisis SDM juga disebut analisis tenaga kerja atau analisis talenta, namun, ada sedikit perbedaan di antara kedua istilah ini. Analisis SDM secara khusus menangani metrik fungsi SDM seperti perekrutan, pelatihan, dan biaya yang diperlukan untuk melatih karyawan, promosi, dll. Proses analitik SDM membantu mengembangkan dan mengimplementasikan strategi untuk mengembangkan bisnis dengan cepat dan mendominasi pasar.

Pelatihan Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) ini akan memberdayakan pemahaman mengenai proses pengumpulan data, pemantauan, analisis, dan penerapan strategi perbaikan. Hal ini memungkinkan manajer SDM untuk membuat keputusan yang efektif.

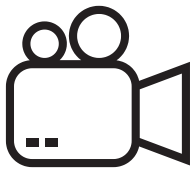


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

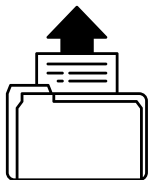
- Pemimpin dan Manajer
- Personil SDM
- Manajer Operational
- Pakar SDM
- Perekrut
- Manajer Perekrutan
- Konsultan OD
- Konsultan Independen
- Profesional korporat yang mempekerjakan karyawan
- Analis dengan pemikiran logis yang ingin pindah ke bidang SDM, pembuat kebijakan dalam bisnis

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 : Introduction to HR Analytics

Module 2 : Metrics Measured by HR Analytics

Module 3 : Data Required by HR Analytics Tools

Module 4 : HR Analytics Process

Module 5 : HR Analytics Cycle

Module 6 : Benefits of HR Analytics

Module 7 : Challenges for HR Analytics

Module 8 : Addressing the challenges of HR Analytics

Module 9 : Identifying Right tools to match your bespoke needs

Module 10 : FAQ's, Case studies and discussions



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk memahami pentingnya Analisis SDM.

Mampu untuk mempelajari metrik yang diukur oleh analitik SDM.

Mampu untuk mempelajari dan menggunakan data secara efektif untuk menganalisis tren.

Mampu untuk mengoptimalkan kinerja karyawan dengan memanfaatkan analisis dan fakta yang didapatkan.

Mampu untuk menciptakan tolok ukur dan menarik talenta yang kompeten dari pasar.

Mampu untuk mengontrol dan meningkatkan retensi dengan menerapkan kebijakan yang tepat.

Mampu untuk memberikan rencana pengembangan karyawan yang lebih baik yang mengarah pada keterlibatan & produktivitas yang lebih tinggi.



Mampu untuk mengambil keputusan yang lebih baik dan efisien berdasarkan data.

Mampu untuk memahami perilaku, kepuasan, dan pola atrisi karyawan dalam perusahaan/industri tertentu.

Mampu untuk memformalkan strategi untuk mengatasi masalah yang menjadi perhatian

Mampu untuk mempelajari cara menarik dan mempertahankan staf yang berkualitas.

Mampu untuk menjembatani kesenjangan komunikasi, meningkatkan moral karyawan yang mengarah pada peningkatan karier.

Mampu untuk memberikan kesempatan kepada peserta untuk menilai data dan mempertahankan talenta terbaik di pasar secara efisien.

Mampu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang selalu berubah seputar keterlibatan dan pengembangan karyawan.

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. Adapapun 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 >>](#)



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

Jl Nusa Dua Blok A6 No.3 Perumahan
Citragran Cibubur

Kantor 2

Jl 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

