

Kepuasan Pelanggan Secara Menyeluruh

Sasaran utama perancangan perkhidmatan pelanggan kami adalah untuk memahami keperluan pelanggan-pelanggan kami. Pelanggan adalah keutamaan kami demi memberi perkhidmatan yang lebih mesra di seluruh negara.

Achieving Total Customer Satisfaction

The core of our customer service plan aims to understand the needs of our customers better. Customer Care has become a priority and a facility that ensures personalised service nationwide.





LAPORAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

TELCO : Melangkah Ke Hadapan

Pada akhir tahun abad ke-20, Syarikat terpaksa menghadapi penghujung kegawatan ekonomi yang bermula dari tahun 1997. Ketika itulah penilaian terhadap produk dan perkhidmatan terpaksa dilakukan di samping membuat keputusan yang memberi kesan meluas terhadap operasi kami. Ini membolehkan kami terus maju sebagai pembekal utama perkhidmatan telekomunikasi negara di samping terus menerokai pasaran antarabangsa.

Sepanjang tahun tersebut, Telekom Malaysia telah mencatat jualan kasar sebanyak RM6,902 juta iaitu 5.6% lebih rendah berbanding RM7,314 juta pada tahun 1998. Hasil daripada perkhidmatan telefon asas menjadi penyumbang utama kepada pendapatan bagi tahun 1999 yang telah menyumbang sebanyak RM4,746 juta, yang mana adalah 4.3% lebih rendah daripada tahun sebelumnya. Penurunan ini telah dijangkakan berdasarkan pembangunan dalam industri telekomunikasi.

Pembangunan yang dimaksudkan ini termasuklah pelaksanaan Akses Samarata, persaingan di kalangan operator talian tetap, perkembangan pesat penggunaan telefon mudah alih dan pembangunan teknologi Internet. Perkembangan ini turut memberi kesan terhadap panggilan nasional dan antarabangsa di mana panggilan nasional telah menurun kepada 2.2% sementara panggilan antarabangsa pula menurun sebanyak 16.2%.

Pembangunan-pembangunan teknologi dalam perusahaan telah membantu meningkatkan hasil jualan bagi perkhidmatan data dengan peningkatan sebanyak 16.4% bagi penjualan litar suwa yang menyumbang sebanyak 12.1% kepada keseluruhan hasil jualan kasar. Pada masa yang sama, perkhidmatan COINS juga telah mencatatkan peningkatan sebanyak 67.2% berbanding tahun 1998. Pendapatan hasil luar negara pula menyumbang sebanyak RM496 juta iaitu 7.2% daripada hasil keseluruhan bagi tahun 1999.

Walaupun dengan hasil perolehan yang rendah, Telekom Malaysia sebagai warga korporat yang prihatin, tidak pernah mengenyepikan tanggungjawabnya terhadap masyarakat dan tetap menyediakan perkhidmatan telefon awam ke seluruh negara. Ini menyumbang sebanyak RM368 juta atau 5.3% daripada hasil pendapatan keseluruhan, termasuk RM240 juta daripada perkhidmatan telefon awam Telekom Malaysia. Perkhidmatan lain seperti telefon mudah alih dan penyiaran telah menyumbang sebanyak 3.8% daripada hasil pendapatan.

Bagi memastikan penguasaan Syarikat di dalam pasaran, antara langkah utama yang telah diambil adalah meningkatkan kualiti perkhidmatan, program untuk mengekalkan kesetiaan pelanggan dan aktiviti-aktiviti promosi. Faktor ini sedikit sebanyak telah menyumbang kepada pertumbuhan dalam kos operasi sebanyak 2.8% atau kepada RM1,301 juta. Perbelanjaan ini adalah perlu bagi mengekalkan dan menjaga kualiti perkhidmatan Syarikat bagi memenuhi keperluan pelanggan-pelanggan.



Dato' Dr. Abdul Rahim bin Haji Daud
Pegawai Eksekutif/
Ketua Pegawai Operasi, TelCo
Executive Director/
Chief Operating Officer, TelCo

TELCO : Forging Ahead

In the last year of the 20th century, we experienced the tail-end of the economic downturn which began in 1997. It was a period which called for an appraisal of our services and products and the implementation of decisions that will have wide-ranging impacts on our operations. These will allow us to forge ahead as the leading telecommunications provider in the country and at the same time enable us to continue making inroads in international markets.

During the year under review, Telekom Malaysia recorded gross sales of RM6,902 million which is 5.6% below the 1998 figure of RM7,314 million. Revenue from

basic telephone services continued to be a major source of income generating RM4,746 million in 1999, which is 4.3% less than the previous year. This drop was anticipated in view of developments within the telecommunications industry.

These developments included the implementation of Equal Access, competition among fixed line operators, the growing trend towards the use of mobile telephones and technological developments in the Internet. National and International calls are affected by these development where, national calls were down by 2.2% and international calls by 16.2%.

Technological developments in enterprise networking assisted in increasing sales revenue for data services with sales from leased circuits rising by 16.4%, contributing 12.1% towards overall gross sales. Similarly, COINS services recorded a 67.2% growth compared to 1998. International payments on the other hand, generated RM496 million or 7.2% of the overall revenue for 1999.

Despite the lower earnings, Telekom Malaysia, being a responsible corporate citizen, never neglected its role in the interest of the public and continued to install public telephones nation-wide. This contributed RM368 million or 5.3% of the overall revenue, inclusive of RM240 million from Telekom Malaysia's public telephones. Other services, such as the mobile telephone, and broadcasting generated 3.8% of the revenue.

The improved quality of service, programmes aimed at retaining customers' loyalty and specific promotional activities were among the major steps taken to ensure the Company's leadership position in the market. These factors led to a 2.8% increase in operational costs to RM1,301 million. This expenditure was necessary in order to maintain the required high standard of service to meet customers' expectations.



Kesan daripada polisi yang diperkenalkan pada tahun 1998, terdapat penurunan sebanyak 1.6% dalam keuntungan sebelum cukai Syarikat yang berjumlah RM2,093 juta, akibat daripada susutnilai aset yang tinggi.

Kegawatan ekonomi dan pengurangan dalam jumlah hasil tidak menghalang Syarikat daripada meneruskan pelaburannya secara efektif sepanjang tahun tersebut walaupun jumlah pelaburan yang dibuat adalah 31.8% lebih rendah daripada yang dibelanjakan pada tahun 1998.

Sepanjang tahun tersebut, sejumlah RM1,817 juta telah dibelanjakan untuk projek-projek pembangunan rangkaian, pembinaan dan pembelian peralatan serta sistem komputer.

Daripada angka tersebut, 89.6% adalah untuk meningkatkan sistem infrastruktur rangkaian tempatan dan antarabangsa. Tumpuan adalah kepada penyediaan akses pelanggan, meningkatkan rangkaian yang sedia ada di samping memperkenalkan teknologi terkini. Perhatian khusus yang diberikan kepada pembangunan rangkaian telah membantu usaha Telekom Malaysia menangani masalah pepijat alaf tahun 2000 (Y2K).

Permintaan pelanggan yang bertambah sofistikated dan pembangunan teknologi yang pesat memerlukan sistem rangkaian digital yang lebih besar dan pada akhir tahun 1999, kesemua sistem rangkaian suis adalah 100% digital manakala transmisi telah lengkap 98%.

Walaupun kadar peningkatan jumlah pelanggan-pelanggan telefon telah berkurang berbanding dengan tahun 1998, Telekom Malaysia terus komited dengan rancangan jangka panjangnya untuk menyediakan sistem rangkaian infrastruktur yang lengkap dengan menggunakan teknologi terkini. Beberapa percubaan untuk projek-projek teknikal dan komersil telah dilakukan untuk memutuskan penggunaan teknologi yang sesuai bagi jenis-jenis perkhidmatan yang akan ditawarkan pada masa akan datang. Ini termasuklah perkhidmatan teknologi WLL, ADSL, multimedia interaktif dan Internet wayarles.

Pada akhir tahun 1999, jumlah keseluruhan kapasiti talian bagi ibusawat tempatan di seluruh negara adalah sebanyak 7.3 juta talian. Jumlah talian akses tempatan yang ditawarkan untuk pelanggan adalah sebanyak 8.4 juta talian di mana 15% daripadanya adalah fiber optik. Pemasangan talian fiber optik ini merupakan antara langkah strategik yang diambil bagi memenuhi cabaran menjelang alaf baru untuk perkhidmatan telekomunikasi yang pantas dan berkelajuan tinggi.

Untuk sistem transmisi, jumlah kapasiti yang disediakan oleh Telekom Malaysia adalah sebanyak 8.7 juta saluran di mana 5.8 juta adalah saluran penyambung manakala 2.9 juta adalah untuk sambungan jauh.

Penggunaan teknologi SDH yang meluas dalam rangkaian sistem transmisi telah memberi banyak faedah khususnya dalam keupayaan dan penyediaan sistem untuk beroperasi pada tahap kualiti yang memuaskan. Ini termasuklah rangkaian tulang belakang fiber optik yang menghubungkan bandar-bandar besar di seluruh negara berjumlah hampir 212,183 kilometer.

There was a 1.6% decrease in pretax profits due to the high depreciation of assets which amounted to RM2,093 million as a result of a policy introduced in 1998.

The economic downturn and lower revenues did not deter the Company from continuing to make effective investments during the year although these were 31.8% lower than the amount spent in 1998.

During the year under review a total of RM1,817 million was expended on network development projects, buildings and purchase of equipment and computer systems.

Of the figure, 89.6% was for upgrading major local and international network infrastructure systems. The focus was on providing customer access, enhancing existing networks and introducing new technologies. The undivided attention given to network development assisted Telekom Malaysia's efforts in successfully dealing with the Y2K problem.

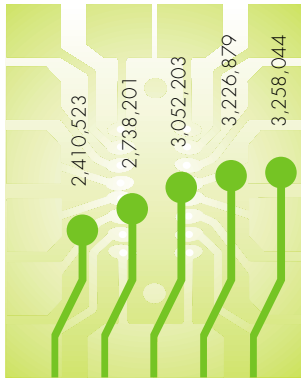
The more sophisticated customer demands and technological developments required a wider use of digital network systems, and at the end of 1999, all network switch systems were 100% digitalised. The transmission was 98% complete.

Although the growth rate of telephone subscribers was lower compared to 1998, Telekom Malaysia remained committed to its long-term plan to provide adequate infrastructure of network systems, using cutting-edge technologies. Several technical and commercial projects were carried out on a trial basis to decide on the right technology for particular types of services to be offered in future. These included WLL technology, ADSL, interactive multimedia and wireless Internet.

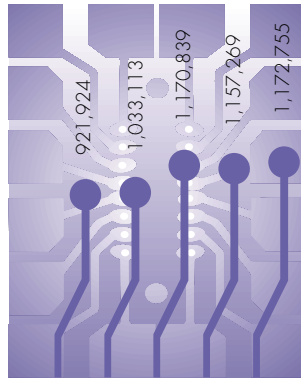
At the end of 1999, the total capacity of local exchanges nation-wide was 7.3 million lines. The number of available local access lines for customers was 8.4 million of which 15% were fibre-optic. The comprehensive installation of fibre-optic lines was one of the strategic moves undertaken to meet the challenges of the new millennium for faster and high-speed telecommunications.

For the transmission system, the total capacity provided by Telekom Malaysia was 8.7 million channels of which 5.8 million were junction channels and 2.9 million for trunk connections.

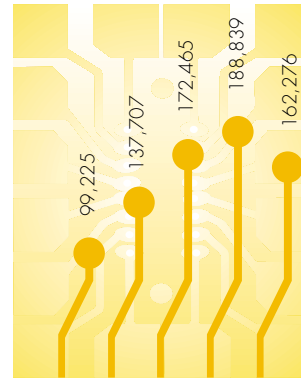
The wide use of SDH technology in the transmission network system has brought tremendous benefits in terms of system capability and readiness to operate at assured levels of quality. This included the backbone fibre-optic networks linking major towns throughout the country, totalling about 212,183 core km.



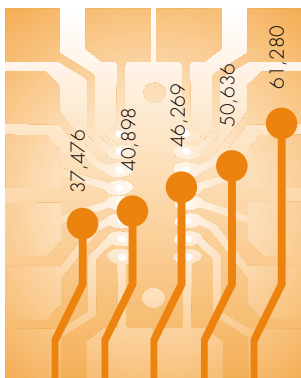
Telefon kediaman
Residential telephone



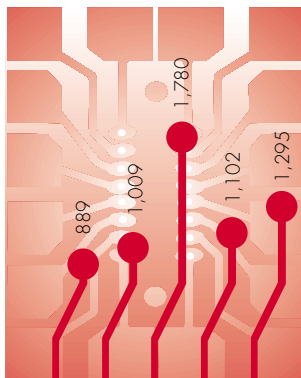
Telefon perniagaan
Business telephone



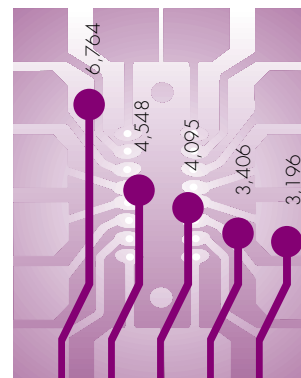
Telefon awam
Public payphones



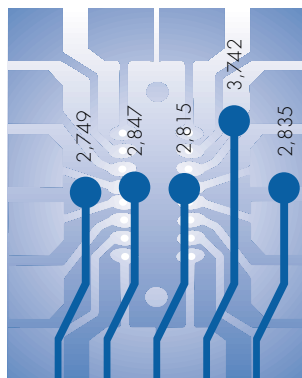
Pelanggan litar suwa
Leased circuits customers



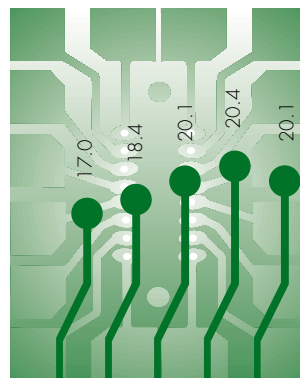
Pelanggan Toll Free
Toll Free customers



Pelanggan teleks
Telex customers



Pelanggan Maypac
Maypac customers



Jumlah talian setiap 100 penduduk
Total access lines per 100 population



Tahun di bawah pemerhatian ini juga menunjukkan kesan kegawatan ekonomi di dalam pertumbuhan pelanggan-pelanggan telefon. Telekom Malaysia berupaya memperoleh sebanyak 46,651 pelanggan-pelanggan baru yang menunjukkan peningkatan sebanyak 1.06%. Ini merupakan peratusan pertumbuhan yang terendah dalam sejarah Telekom Malaysia, sejak penswastaannya pada tahun 1987. Sektor perniagaan telah mencatatkan pertumbuhan sebanyak 1.34% manakala sektor kediaman hanya meningkat sebanyak 0.97%. Usaha Kerajaan untuk memulihkan keadaan ekonomi bagi tahun 1997 dan 1998 telah membantu mewujudkan peluang pekerjaan dan meningkatkan semula sektor hartanah terutamanya dalam pembangunan sektor perumahan. Ini secara langsung dan tidak langsung telah membantu Telekom Malaysia memperoleh pelanggan-pelanggan baru pada akhir tahun 1999.

Pada akhir bulan Disember 1999, terdapat 4.4 juta orang pelanggan yang merangkumi 3.3 juta pelanggan kediaman dan 1.1 juta pelanggan sektor perniagaan. Dengan kadar populasi negara sebanyak 22.3 juta orang, nisbah penggunaan telefon bagi 100 orang adalah 20.1%. Ini merupakan 0.3% kurang daripada tahun 1998.

Dari segi produktiviti pula, prestasi Telekom Malaysia boleh dianggap memuaskan di mana jumlah talian telefon bagi setiap anggota telah bertambah daripada 162 talian pada tahun 1998 kepada 174 talian pada penghujung bulan Disember 1999. Ini telah menyumbang kepada pendapatan kasar Syarikat di mana hasil bagi setiap anggota telah meningkat kepada RM307,876 berbanding RM294,588 pada tahun 1998.

PENGGUNA DAN PERNIAGAAN Kecemerlangan Perkhidmatan

Tidak dapat dinafikan bahawa perkhidmatan pelanggan yang cemerlang adalah sangat penting terutamanya dalam suasana Akses Samarata. Untuk tujuan itu, penggabungan Perkhidmatan Operator dengan pusat perkhidmatan panggilan percuma "1050" telah meningkatkan lagi prestasi Bahagian Perkhidmatan Bantuan Pelanggan (CAS) kami.

Jumlah keseluruhan jualan bagi sepanjang tahun tersebut iaitu RM3,113.9 juta, kurang 2.0% daripada sasaran utama iaitu RM3,177 juta. Perkhidmatan telefon yang kekal sebagai perniagaan utama Syarikat telah menyumbang sebanyak RM3,092 juta (99.3%). Sementara itu, segmen kediaman telah menunjukkan prestasi yang lebih baik berbanding sektor perniagaan dengan menyumbang sebanyak RM2,362.3 juta (75.9%) daripada jumlah keseluruhan jualan. Secara individu, segmen ini menunjukkan pertumbuhan negatif dengan kejatuhan hasil sebanyak 4% berbanding angka tahun sebelumnya.

Dalam perkembangan lain, sektor perniagaan telah mencatatkan jualan bernilai RM729.7 juta yang mana ia merupakan pertambahan sebanyak 2.5 peratus daripada angka tahun 1998. Bahagian ini telah mengubah strategi harga bagi menyaingi operator-operator lain untuk memastikan bahawa pelanggan-pelanggan lebih cenderung memilih Telekom Malaysia sebagai operator utama untuk rangkaian mereka.

Beberapa skim menarik telah diperkenalkan dan sejumlah RM58 juta telah diperuntukkan untuk pelanggan-pelanggan yang terlibat.

The year under review also saw the effect of the economic downturn on the growth of telephone subscribers. Telekom Malaysia managed to acquire 46,651 new subscribers showing a 1.06% growth. It was the lowest percentage growth in Telekom Malaysia's history since its privatisation in 1987. The business sector recorded 1.34% growth while the residential sector grew by only 0.97%. The government's efforts to rehabilitate the economy in 1997 and 1998 had helped to create new employment opportunities and reactivate the property sector, especially the development of housing estates. This had directly and indirectly helped Telekom Malaysia to acquire new subscribers toward the end of 1999.

As at the end of December 1999, there were 4.4 million subscribers, comprising 3.3 million residential subscribers and 1.1 million from the business sector. With the country's estimated population of 22.3 million, the telephones per 100 people ratio was 20.1%. This is 0.3% less than in 1998.

In terms of productivity, Telekom Malaysia's performance may be described as satisfactory considering that the number of telephone lines per employee had increased from 162 in 1998 to 174 at the end of December 1999. This applies to its gross income where the revenue per employee had increased to RM307,876 compared to RM294,588 in 1998.

CONSUMER AND BUSINESS Excellence in Service

It is appreciated that the pivotal role of excellent customer service cannot be over-emphasised in the Equal Access environment. In this regard, the merging of our Operators Service with the "1050" free call centre service has contributed to the overall improved performance of the Customer Assisted Services (CAS) Division.

Sales totalling RM3,113.9 million during the year fell short by 2.0% of the projected target of RM3,177 million. Telephone services which remained the core-business generated RM3,092 million (99.3%). While the residential segment performed better than the business sector, contributing RM2,362.3 million (75.9%) of overall sales, it by itself showed negative growth resulting in a 4% drop in revenue over the previous year's figure.

On a brighter note, the business sector segment recorded sales valued at RM729.7 million which was an increase of 2.5 percent over the 1998 figure. The Division altered its pricing strategy in order to compete with OLNOs and to ensure that customers preferred Telekom Malaysia as the major operator for their network.

Several attractive schemes were introduced and a total of RM58 million awarded in discounts for participants.



Secara keseluruhannya, Bahagian ini telah membelanjakan RM75.8 juta untuk kos operasi dengan RM50.4 juta (66%) untuk kos buruh, RM2.0 juta (2.7%) untuk bahan mentah dan RM23.4 juta (31.3%) untuk pelbagai. Pertambahan tenaga kerja bagi Pusat Telemarketing TM1050 dan Pusat Perkhidmatan Bantuan Pelanggan adalah antara sebab berlakunya peningkatan di dalam kos buruh.

Sejumlah RM7.3 juta telah disalurkan ke Bahagian Pemasaran dan Jualan untuk menyokong usaha menjalankan kempen pengiklanan dan promosi di media cetak dan elektronik.

Walaupun Bahagian Pengguna dan Perniagaan tidak mencapai sasaran jualannya, namun prestasi keuntungan sebelum cukai adalah menggalakkan, di mana ia telah melebihi sasaran sebanyak 3.7%. Ini adalah disebabkan oleh penjimatan dalam kos operasi yang diperkenalkan pada tahun tersebut.

Projek-projek ini dilaksanakan oleh CAS :

- Melalui penganugerahan sijil ISO 9002
- Meningkatkan kemudahan Perkhidmatan Kecemasan "999"
- Kad Ucapan Persendirian untuk kesemua perkhidmatan operator - dan
- Menggabungkan Perkhidmatan Domestik daripada empat kepada dua

In all, the Division spent RM75.8 million on operational costs with RM50.4 million (66%) on labour, RM2.0 million (2.7%) on materials and RM23.4million (31.3%) miscellaneous. The high cost of labour was due to the additional staff requirements of TM1050 Telemarketing Centre and the Customer Assistance Service Centre.

Promotional and advertising campaigns in the print and electronic media in support of the sales and marketing department effort absorbed RM7.3 million.

Although the Consumer and Business segment did not achieve its sales target, its profit before tax however, was encouraging, surpassing its target by 3.7%. This is largely due to the operational cost-cutting measures introduced earlier in the year.

These projects were implemented by CAS :

- The ISO 9002 certification
- Upgrading "999" Emergency Services facilities
- Personalised greeting cards for all operator services - and
- Consolidated of Domestic Services - from four to two



*Pusat 1050 Telekom Malaysia dikendalikan oleh anggota-anggota yang mahir didalam perhubungan pelanggan
Telekom Malaysia's 1050 Centre is manned by personnel who are skilled in customer relations*



*Menandatangani Perjanjian dengan Kerajaan Negeri Kedah bagi melaksanakan sistem bayaran pukal Telekom Malaysia untuk pembayaran bil telefon
Signing an agreement with Kedah State Government marks another milestone for implementing Telekom Malaysia's "bulk payment system" for telephone bills*

Untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan menggalakkan penggunaan perkhidmatan kami yang semakin bertambah, beberapa program inovatif telah diperkenalkan seperti: 'Lock In', 'Win Back' dan 'Win Over'. Kempen-kempen lain dikenali sebagai TM One Plan, TM Bonus Point dan ISDN & ISDN TM Net Bundling. TMWiLL yang telah diperkenalkan untuk percubaan komersil kini telah digunakan dengan jayanya.

Untuk kemudahan pelanggan-pelanggan kami, dua jenis sistem pembayaran telah diperkenalkan iaitu sistem Autopay dan Sistem Bayaran Pukal. Sistem Autopay telah dipromosikan secara meluas dan para pelanggan telah diberi insentif untuk melanggan skim insuran "Personal Accident" dengan premium yang nominal.

Sistem Bayaran Pukal atau "Bulk Payment" ini lebih tertumpu kepada sektor Kerajaan dan Korporat. Kebanyakan Kerajaan Negeri telah pun bersetuju untuk membayar melalui sistem ini dan sehingga Disember 1999, tiga Kerajaan Negeri telah menandatangani perjanjian untuk sistem tersebut.

PERNIAGAAN UTAMA dan KERAJAAN Tahun keuntungan

Bahagian Perniagaan Utama dan Kerajaan menunjukkan pencapaian yang memuaskan sepanjang tahun dengan menyumbang sebanyak 45% daripada jumlah keseluruhan pendapatan kasar Syarikat yang berjumlah RM7,049.6 juta. Pemasaran strategik bagi bahagian ini meliputi tiga objektif utama :- memastikan pelanggan korporat tetap dikekalkan, mendapatkan pasaran baru dan meningkatkan pendapatan.

To increase our customer base and to stimulate greater use of our rapidly growing services, a number of innovative programmes have been introduced with names such as : Lock In, Win Back and Win Over. Other campaigns were called TM One Plan, TM Bonus Point and ISDN and ISDN TM Net Bundling. TMWiLL, introduced for commercial trials, performed successfully.

For the convenience of customers, two more payment channels were made available, namely : Autopay and Bulk Payment. The Autopay System was extensively promoted and its customers were given incentives to subscribe to a "Personal Accident" insurance scheme at nominal premiums.

The "Pukal" or Bulk Payment scheme was targeted at the government and corporate sectors. Most of the State Governments had agreed to pay by this means and up to December 1999, three of them had signed up.

MAJOR BUSINESS and GOVERNMENT (MBG) Another profitable year

The Major Business and Government (MBG) Division performed creditably during the year to contribute 45% of the Company's total gross revenue of RM7,049.6 million. The Division's marketing strategies revolved around three key objectives - to see that its base of corporate customers remains intact, acquire new markets and increase revenue.