



Pendapatan kasar pada tahun ini berjumlah RM3,191.7 juta berbanding RM3,066.4 juta pada tahun 1998 iaitu peningkatan sebanyak 4%. Perkhidmatan telefon mencatatkan sebanyak 49.1% atau sejumlah RM1,567.3 juta. Ini menunjukkan kejatuhan berbanding tahun 1998 yang telah mencatatkan sejumlah RM1,766.8 juta. Kejatuhan ini disebabkan persaingan daripada telefon selular, pra-bayar dan perkhidmatan internet termasuk Akses Samarata. Litar suwa menyumbang sebanyak 31.2% atau sejumlah RM865.7 juta.

Perkhidmatan litar suwa yang berjumlah 50,148 telah mencatatkan peningkatan sebanyak 9,748 berbanding peningkatan sebanyak 1,572 pada tahun 1998. Pada tahun ini, para pelanggan terutamanya yang berada di sektor korporat, telah digalakkan untuk beralih dari litar suwa analog kepada sistem digital berkelajuan tinggi. Adalah menarik apabila difahamkan bahawa Bahagian Perniagaan Utama dan Kerajaan mengawal sebanyak 90% pasaran perkhidmatan litar suwa di Malaysia.

Bagi memastikan persaingan ini berjaya dikekalkan, Bahagian Pemasaran Produk, Perniagaan Utama dan Kerajaan telah memperkenalkan beberapa "Call Plan" yang mengandungi diskaun menarik dan beberapa rangkuman produk yang kompetitif. Lanya merupakan tambahan kepada skim yang dikenali sebagai TM One Plan yang membolehkan pelanggan berjimat antara 15% dan 20% untuk panggilan tempatan IDD. Pada akhir bulan Disember, 59,815 pelanggan telah mendaftar di bawah TM One Plan ini. Beberapa siri kempen yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan ISDN telah menunjukkan hasil yang menggalakkan yang mana jumlah pelanggan telah meningkat sebanyak 84.3% iaitu daripada 6,303 pada tahun 1998 kepada 11,616 pada tahun 1999.

Sektor Jualan Perniagaan Utama telah menyumbang RM1,162.8 juta atau sebanyak 37% daripada keseluruhan jumlah perolehan. Segmen Jualan Kerajaan dan Global menyumbang RM933.4 juta atau 30% manakala Segmen Domestic Carrier pula mencatatkan keuntungan sebanyak 28% atau RM894 juta.

Prestasi Pemasaran

Pada akhir tahun, jumlah talian terus (DELS) berjumlah 640,246 di mana 607,923 merupakan talian perniagaan dan 32,323 adalah kediaman. Pada tahun 1999 jumlah talian terus baru telah meningkat kepada 13,775 dengan peningkatan sebanyak 172.5% berbanding pertambahan negatif sebanyak 18,982 pada tahun sebelumnya.

Perbelanjaan operasi bahagian sepanjang tahun adalah berjumlah RM120.1 juta berbanding RM128 juta pada tahun 1998. Lanya mencatatkan perolehan kasar sebanyak 3.8% pada tahun 1999.

Keuntungan Bahagian Perniagaan Utama dan Kerajaan sebelum cukai dan faedah adalah sebanyak RM2,210 juta berbanding RM1,923 juta pada tahun sebelumnya.

PERKHIDMATAN RANGKAIAN

Telekom Malaysia terus menjadi pembekal utama perkhidmatan telekomunikasi asas di Malaysia. Pada tahun 1999, sebanyak RM1.33 bilion telah dibelanjakan bagi projek-projek pembangunan oleh kumpulan Perkhidmatan Rangkaian yang merangkumi 40% untuk pertumbuhan, 33% untuk kualiti dan 24% untuk perkhidmatan tambah nilai.

Its gross revenue for the year stood at RM3,191.7 million compared to RM3,066.4 million in 1998, an increase of 4%. Telephone services accounted for 49.1% or RM1,567.3 million. This was a drop from the 1998 figure of RM1,766.8 million due to competition from cellular telephones, prepaid and internet services plus Equal Access. The Leased Circuit accounted for 31.2% or RM865.7 million.

There were a total of 50,148 leased circuit services showing a net growth of 9,748 against a growth of 1,572 in 1998. During the year, customers, especially those in the corporate sector, were encouraged to migrate from the analogue leased circuit to the high-speed digital system. It will be of interest to note that the MBG Division controls 90% of the leased circuit service market in Malaysia.

To successfully counter mounting competition, MBG's Product Marketing Division introduced various Call Plans which contained a number of attractive discounts and bundling of competitive products. These were in addition to a scheme called TM One Plan which enables the customer to save between 15% and 20% on IDD national calls. At the end of December 59,815 customers had signed up for the TM One-Plan. A series of separate campaigns aimed at increasing the number of ISDN customers showed extremely encouraging results with the number of customers rising by 84.3% from 6,303 in 1998 to 11,616 in 1999.

The Major Business Sales Sector contributed RM1,162.8 million or 37% of the Divisions total revenue. The Corporate Government and Global sales segment raised RM933.4 million or 30% while the Domestic Carrier segment accounted for RM894 million or 28%.

Marketing Performance

At the end of the year, the number of Direct Exchange Lines (DELS) totalled 640,246 of which 607,923 were business lines and 32,323 residential. In 1999 the number of DELS rose by 13,775, an increase of 172.5% compared to a negative growth of 18,982 the previous year.

The Division's operational expenditure during the year amounted to RM120.1 million compared to RM128 million in 1998. It accounted for 3.8% of gross revenue in 1999.

MBG's profit before interest and tax was RM2,210 million compared to RM1,923 million the previous year.

NETWORK SERVICES

Telekom Malaysia continues to be the main provider of basic telecommunication services in Malaysia. In 1999, RM1.33 billion was spent on development projects by Network Services group comprising of 40% on growth, 33% on quality and 24% on value-added services.



Pembangunan Berkualiti

Bagi menghadapi cabaran era baru, Telekom Malaysia telah memperkenalkan langkah-langkah untuk memastikan semua komponen rangkaian berfungsi seperti biasa dan tidak akan berlakunya kemerosotan dalam prestasi perkhidmatan, kecekapan sistem atau kebolehpercayaan rangkaian yang mungkin memberi kesan buruk kepada para pengguna.

Peruntukan keseluruhan hampir RM85 juta telah dibelanjakan untuk persediaan Telekom Malaysia menghadapi Pepijat alaf Baru 2000 pada 31 Disember 1999. Ini khususnya adalah bagi peralatan penyuisan dan pemancaran di Bahagian Perkhidmatan Rangkaian .

Pelaksanaan sistem pengawasan rangkaian No. 7 (CCS No. 7) iaitu sistem pengawasan dan kawalan rapi berpusat yang menelan belanja sebanyak RM53 juta dijangka siap pada bulan Mac 2000. Pada akhir bulan Disember 1999, pelaksanaan merangkumi 90% daripada keseluruhan rangkaian.

Bagi Operasi Rangkaian Telekom Malaysia, 55 lokasi telah berjaya mendapat pengiktirafan sijil ISO 9002 daripada SIRIM. Pengiktirafan ini membuktikan bahawa rangkaian Telekom Malaysia telah mencapai peningkatan kualiti secara menyeluruh bagi memenuhi permintaan pelanggan dalam keadaan yang kompetitif.

Telekom Malaysia telah membelanjakan lebih daripada RM200 juta untuk kerja-kerja pembaikan dan pemulihan semula yang melibatkan pengalihan kabel-kabel dari 'overhead' ke bawah tanah dan penggantian peralatan yang sudah usang.

Rangkaian antarabangsa gentian optik Telekom Malaysia kini mampu membekalkan dan sambungan global berkeupayaan dan berkualiti tinggi untuk internet dan perkhidmatan 'broadband' yang lain. Penubuhan C7 di kebanyakan negara membekalkan keantasan, kualiti panggilan 'set-up' yang lebih tinggi dan pengurangan kelambatan 'post dialing' kepada pelanggan. Dengan rangkaian ini, Telekom Malaysia mampu memenuhi keperluan untuk acara-acara di peringkat antarabangsa seperti Sukan Komanwel 1998, Formula Satu dan Golf Piala Dunia Malaysia 1999.

Telekom Malaysia juga kini memulakan projek baru iaitu pemasangan kabel dasar laut yang dijadualkan siap pada tahun 2001. Selain dapat memenuhi permintaan perkembangan trafik antarabangsa, sistem kabel baikpulih ini turut menyediakan kepelbagaian laluan yang bakal meningkatkan lagi keupayaan rangkaian antarabangsa Telekom Malaysia.

Teknologi

Telekom Malaysia juga menyediakan perkhidmatan telefon menggunakan teknologi radio (WiLL - Wireless Local Loop) untuk pengguna-pengguna di kawasan luar bandar dan pedalaman. Juga akan digunakan di kawasan yang mempunyai permintaan yang berselerak atau di kawasan yang melibatkan kos yang tinggi untuk penyediaan perkhidmatan telefon biasa.

Growth With Quality

In facing the challenges of the new millennium, Telekom Malaysia introduced measures to ensure that all network components would be functioning normally and that there would be no deterioration in service performance, systems capability or network reliability, that may adversely affect its customers.

An overall allocation of almost RM85 million was budgeted to ensure Y2K Readiness by 31 December 1999. This, in particular, was for switching equipment and transmitters at the Network Services Group.

The implementation of the Signalling System No.7 (CCS No. 7) network monitoring system which is a centralised surveillance system with a total budget of RM53 million was targeted to be completed by March 2000. At the end of December 1999, it was commissioned covering 90% of the network.

For the Network Operations of Telekom Malaysia, 55 locations have achieved the ISO 9002 certification from SIRIM. This certification will prove that Telekom Malaysia's networks have achieved overall improvement in quality to meet customer demands in a very competitive environment.

Telekom Malaysia has spent more than RM200 million in rehabilitation work involving the relocation of cables, from overhead to underground, and in upgrading obsolete infrastructure.

The Company's mostly fibre optic-based international network currently has the capability to provide global high capacity and high quality connections for internet and other broadband services. The C7 links established with most countries provide faster, higher quality call set-up and reduction in post-dialling delays to customers. With this network in place, Telekom Malaysia is able to support requirements for major international events held in the country such as the Commonwealth Games 1998, Formula One and World Cup Golf Malaysia 1999.

Telekom Malaysia is also embarking on new submarine cable projects scheduled to be completed in 2001. These new self-healing cable systems, besides catering for the future growth of International traffic demands, will also provide diversity routes, and in turn further improve the reliability of Telekom Malaysia's international network.

Technology

Telekom Malaysia will be providing telephone services using radio technology (WiLL - Wireless Local Loop) for remote and rural areas. It will also do so where there is scattered demand or where it is expensive to provide normal wireline services.



Voice Over IP (VOIP) adalah panggilan biasa yang digunakan untuk 'voice traffic' yang dikendalikan oleh rangkaian Internet Protocol (IP). Rangkaian IP ini berupaya mengumpul kesemua suara, data dan video di dalam satu rangkaian. Pemusatan ini menjanjikan keupayaan untuk menawarkan perkhidmatan tanpa batasan dalam satu platform. Adalah penting bagi Telekom Malaysia untuk memastikan pelaksanaan perkhidmatan ini boleh disiapkan menjelang tahun 2000 agar kita akan tetap boleh bersaing dalam pasaran.

Sebagai pembekal rangkaian telekomunikasi yang utama di Koridor Raya Multimedia (MSC), Telekom Malaysia telah melabur dalam rancangan pembangunan rangkaian secara komprehensif bagi mencapai hasrat kerajaan untuk menjadikan MSC sebagai hub telekomunikasi yang utama. Dengan adanya rangkaian infrastruktur teknologi maklumat terkini ia merupakan rangkaian tulang belakang MSC yang meliputi kelajuan sistem transmisi yang tinggi dan rangkaian komunikasi 'ATM broadband' yang boleh membekalkan perkhidmatan generasi baru.

Sepanjang tahun tersebut, Telekom Malaysia juga telah menjalankan tempoh percubaan perkhidmatan kad pra bayar untuk panggilan ke seluruh dunia. Perkhidmatan Pra Bayar MobiAccess yang ditawarkan oleh Mobikom pada 16 Oktober 1999 adalah hasil kerjasama antara Telekom Malaysia dan Mobikom Sdn Bhd. dan boleh didapati dalam tiga bahasa iaitu Bahasa Malaysia, Bahasa Inggeris dan Mandarin. Baucar yang ditawarkan adalah bernilai RM30, RM50 dan RM100. Sehingga 31 Disember 1999, terdapat 16,000 pelanggan perkhidmatan MobiAccess.

Dalam tahun ini, perhatian adalah lebih tertumpu kepada persediaan untuk melancarkan Perkhidmatan 'Broadband' Telekom Malaysia dalam tahun 2000. Pusat 'Broadband Testbed' yang berlokasi di Kinrara, Bangsar dan Serdang telah dipertingkatkan lagi dengan 'Broadband' Suis ATM dan disambung melalui gentian optik SDH di STM 16 yang berupaya membawa maklumat pada kadar 2.5 Gbps.

Telekom Malaysia juga turut menyertai program kerjasama pintar melalui usahasama pembangunan aplikasi multimedia dan penyelesaian dengan Ericsson Sendirian Berhad dan menjalankan percubaan bersama dengan Siemens. Perkhidmatan yang terlibat dalam ujian percubaan ini termasuklah 'High Speed' internet, perkhidmatan melalui permintaan, Penyiaran Video Penyuisan Digital (Digital Switched Video Broadcast - DSVB) dan telefoni. Pembangunan usahasama dengan Ericsson di peringkat ujian percubaan berlokasi di Pusat 'Testbed' Kinrara manakala ujian percubaan dengan Siemens melibatkan 92 pelanggan kediaman yang bertempat di kawasan MSC Putrajaya. Program ini akan diteruskan dalam tahun 2000 dengan memberi penekanan kepada perkhidmatan dan teknologi 'Broadband'.

Rangkaian Masa Hadapan

Telekom Malaysia berazam untuk mengekalkan kedudukannya sebagai pembekal utama perkhidmatan 'broadband' dan multimedia di rantau ini. Untuk tujuan tersebut, satu pelan induk telah dirangka untuk pembangunan menyeluruh pelbagai komponen dalam kedua-dua bidang ini.

Voice Over IP (VOIP) is the commonly used term for voice traffic being carried over Internet Protocol (IP) networks. The IP network is able to carry voice, data and video all in one network. This convergence promises the ability to offer services seamlessly on the single platform. It is crucial for Telekom Malaysia to ensure that the implementation of this service can be completed by year 2000, so that we can remain competitive in the market place.

As the sole provider of telecommunication network in the MSC, Telekom Malaysia has invested in a comprehensive network development plan. This is in line with the government's vision to establish MSC as the premier global telecommunication hub. In view of its state-of-the-art IT infrastructure requirements, the backbone network supporting it, comprises a high speed transmission system and an ATM broadband communications network which will provide a host of new generation services.

Telekom Malaysia has successfully conducted trials during the year on pre-paid card service for calls world-wide. The MobiAccess Prepaid Mobile service offered by Mobikom from 16 October 1999 was implemented jointly by Telekom Malaysia and Mobikom Sdn. Bhd. It is in three languages : Bahasa Malaysia, English and Mandarin. Vouchers are offered in denominations of RM30, RM50 and RM100. As of 31 December 1999, MobiAccess had a customer-base of 16,000.

During the year, attention was focused on preparations for launching of Telekom Malaysia Broadband services in the year 2000. The Broadband Testbed Centers located at Kinrara, Bangsar and Serdang were enhanced with Broadband ATM switches and linked through SDH fiber optic links at STM-16 capable of carrying information at 2.5 Gbps.

Telekom Malaysia had also initiated smart-partnership programs through the joint development of multimedia applications and solutions with Ericsson Sdn. Bhd. and the Siemens joint-trial on the Broadband Platform. Services put to trial on the Broadband Platform included High Speed Internet, On-Demand Services, Digital Switched Video Broadcast (DSVB) and Telephony. The Joint Development with Ericsson was an In-Lab Trial located at the Kinrara Testbed Center, while the one with Siemens was a field trial for 92 residential customers located in the Putrajaya MSC area. These programs will continue in year 2000 with emphasis on the Broadband services and technologies.

The Future Network

Telekom Malaysia is determined to safeguard its position as the major player in broadband and multimedia services in the region. In this regard, a master plan had been developed for the overall growth of various components in these two crucial areas.



Bermula dari tahun 2000, Telekom Malaysia akan terlibat dalam aktiviti-aktiviti penyelenggaraan dan operasi rangkaian pusat. Sistem ini akan meningkatkan prestasi rangkaian keseluruhan seperti memendekkan masa pemulihan, kualiti perkhidmatan dan masa pembekalan.

CORPORATE INFORMATION SUPERHIGHWAY

Sistem rangkaian multimedia yang dilancarkan pada bulan November 1997 terus menarik lebih ramai pelanggan. Pada tahun lalu, terdapat peningkatan sebanyak 100% dalam jumlah hasil iaitu peningkatan dari RM16.7 juta pada tahun 1998 kepada RM35.7 juta. Peningkatan ini terutamanya adalah kerana peningkatan keperluan terhadap rangkaian data, khususnya di kalangan pelanggan-pelanggan korporat. Tiga perkhidmatan telah diperkenalkan iaitu COINS Premium, COINS Enhanced dan COINS Connect. Kesemuanya terdapat di dalam pakej Virtual Private Network (VPN).

Pada penghujung tahun, terdapat 91 pelanggan COINS berbanding 67 pada tahun lepas. Syarikat-syarikat yang telah melanggan pakej Premium COINS turut menikmati kemudahan lengkap yang disediakan yang merangkumi pemasangan, penyelenggaraan serta pengawasan rangkaian dan penghala. Pakej COINS Enhanced membolehkan Telekom Malaysia menangani konfigurasi penghala pre-hardware dan software bagi mengoptimalkan rangkaian dan seterusnya menguruskan rangkaian pelanggan walau di mana mereka berada.

Bagi pelanggan yang biasa dengan keperluan LAN/WAN mendapati Pakej COINS Connect adalah yang paling sesuai. Mereka menghargai hakikat bahawa pada masa yang sama ia turut menyediakan sumber rangkaian pengurusan dan penyelenggaraan VPN.

BAHAGIAN PROJEK MSC

Sebagai pembekal rangkaian telekomunikasi yang utama di Koridor Raya Multimedia(MSC), Telekom Malaysia telah melabur dalam rancangan pembangunan rangkaian yang komprehensif bagi mencapai hasrat kerajaan untuk menjadikan MSC sebagai hub telekomunikasi yang utama. Dengan infrastruktur teknologi maklumat yang bertaraf dunia, rangkaian tulang belakang yang menyokong MSC ini meliputi sistem transmisi berkelajuan tinggi dan 'ATM broadband Switching'. Ini membolehkan pengguna-pengguna MSC menikmati akses ke komunikasi 'broadband' yang menawarkan pelbagai perkhidmatan baru. Rangkaian ini juga merangkumi suis, rangkaian akses pelanggan, transmisi dan lain-lain lagi.

Sepanjang tahun ini Telekom Malaysia memberi komitmen padu dalam mencapai hasrat Kerajaan menuju kecemerlangan dibidang telekomunikasi dengan mencatat beberapa pencapaian iaitu :

- Bangunan Ibusawat Putrajaya B1 : Dirasmikan oleh Pengarah Eksekutif Telekom Malaysia, Dato' Dr. Abdul Rahim Haji Daud pada 14 September 1999.
- Ibusawat Telekom Malaysia Cyberjaya Central : dirasmikan oleh YB. Datuk Amar Leo Moggie, Menteri Tenaga, Komunikasi dan Multimedia pada 5 Julai 1999.

Starting from year 2000, Telekom Malaysia will embark on the centralisation of network operation and maintenance activities. The system will improve the overall network performance such as reduced restoration time, service quality and shorter provisioning time.

CORPORATE INFORMATION SUPERHIGHWAY (COINS)

This multimedia networking system launched in November 1997 is continuing to attract more customers. Last year, there was a 100% increase in revenue from RM16.7 million in 1998 to RM35.7 million. This is mainly due to the increasing need for data networking, particularly among corporate customers. Three promotional offers were introduced, namely : COINS Premium, COINS Enhanced and COINS Connect. All in the Virtual Private Network (VPN) Package.

At the end of the year, there were a total of 91 COINS customers compared with 67 in the previous year. Companies signing the COINS Premium package enjoy complete facilities comprising installation, maintenance as well as router and network supervision leaving them free to focus their attention on their business activities. The COINS Enhanced package provides for Telekom Malaysia to undertake the pre-hardware and software router configuration for network optimisation and subsequently to manage customers' routers wherever they are.

Customers familiar with the LAN/WAN needs have found the COINS Connect package to be most suitable. They appreciate that it also provides the network sources for VPN management and maintenance at the same time.

MSC PROJECT DIVISION

As the sole provider of telecommunications network in the Multimedia Super Corridor(MSC), Telekom Malaysia has invested in a comprehensive network development plan which is in line with the government's vision to establish MSC as the premier global telecommunications hub . In view of its world class IT infrastructure, the backbone network to support it comprised a high speed transmission system and ATM broadband switching. This will enable MSC users to enjoy access to broadband communications providing a host of new generation services. The network also includes switches, a customer access network, transmission and so on.

The year under review showed a strong commitment to the Government's stated vision of excellence in telecommunications with Telekom Malaysia recording these achievements :

- Putrajaya Exchange building B1 : officiated by Telekom Malaysia Executive Director Dato' Dr Abdul Rahim Haji Daud on 14 September 1999.
- Telekom Malaysia Cyberjaya Central Exchange : officiated by YB Datuk Amar Leo Moggie, the Minister of Energy, Communications and Multimedia on 5 July 1999.



Projek Suis Putrajaya : Telah siap dan berkuatkuasa pada bulan Jun 1999 manakala projek transmisi pula telah siap pada bulan Ogos 1999. Bagi tujuan menyokong pelanggan MSC yang berpotensi, program-program di bawah telah dilaksanakan dengan jayanya.

Jaminan Prestasi MSC telah dilancarkan pada 5 Julai 1999 oleh Menteri Tenaga, Komunikasi dan Multimedia, YB. Datuk Amar Leo Moggie. Jaminan prestasi ini adalah merupakan satu sokongan Syarikat kepada kerajaan bagi memastikan perkhidmatan pelanggan dan jaminan kualiti terlaksana. Tambahan lagi, langkah proaktif telah diambil untuk menyediakan sistem pengurusan rangkaian bagi memastikan kelengkapan perkhidmatan, pemulihan, laporan kerosakan dan pengebilan selari dengan pengurusan perkhidmatan pelanggan bertaraf dunia.

Kajian semula tarif kali ketiga MSC telah dimulakan pada bulan Januari 1999. Pertimbangan semula tarif ini adalah bertujuan untuk memastikan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Telekom Malaysia berjaya menarik syarikat-syarikat berstatus MSC selaras dengan insentif yang ditawarkan kepada mereka.

The Switching project Putrajaya : completed and commissioned in June 1999 while the transmission project was completed in August 1999. In order to support our valued customers in MSC, the following programs were successfully managed.

The MSC performance guarantee was launched on 5 July 1999 by the Minister of Energy, Communications and Multimedia, YB Datuk Amar Leo Moggie. This is in support of the government's call for customer care and quality assurance. In addition, proactive steps were taken to provide a network management system in order to ensure that service provisioning, restoration, fault reporting and billing are in line for world class customer care management.

The MSC third tariff review was initiated in January 1999. This was to ensure that products and services offered by Telekom Malaysia are attractive to MSC Status Companies and in keeping with the incentives offered to them.



*Peningkatan keperluan dari pelanggan-pelanggan merupakan fokus utama dalam semua usaha-usaha kami
The growing needs of our valued customers has become a major focus in all our endeavours*



YB. Datuk Amar Leo Moggie, Menteri Tenaga, Komunikasi dan Multimedia menyampaikan Jaminan Prestasi MSC kepada pelanggan Telekom Malaysia
 YB. Datuk Amar Leo Moggie, Minister of Energy, Communications and Multimedia presenting the MSC performance guarantee to one of our valued customers

Telekom Malaysia secara rasminya telah mendapat status MSC daripada Multimedia Development Corporation (MDC) pada Disember 1999. Klasifikasi ini amat penting untuk pembangunan Syarikat dimasa akan datang dan juga terus meningkatkan nilai pemegang saham dan membantu di dalam perhubungan Kerajaan.

Bahagian MSC bertanggungjawab memperkenalkan produk dan perkhidmatan baru Telekom Malaysia. Setakat ini produk seperti Voice Over IP dan TMnet Direct ADSL masih dalam peringkat percubaan komersil. Telekom Malaysia akan terus berusaha untuk mewujudkan nilai kepada pelanggan dan membentuk peningkatan yang ketara selari dengan matlamat syarikat untuk menyokong dan memenuhi hasrat rakyat.

SPECIAL PROJECT FOCUS GROUP
Akses Samarata

Pengenalan Akses Samarata di awal tahun telah menyebabkan persaingan terbuka di dalam industri telekomunikasi dan memberi pelanggan peluang untuk memilih pengendali talian tetap.

Dalam hal ini, Pengurusan Kanan Telekom Malaysia telah membantu Kerajaan menyediakan rangkakerja kawalseliaan yang mengandungi langkah-langkah perlindungan yang bersesuaian. Walaupun kawalan kewangan dan kawalseliaan sedia ada adalah cukup berkesan namun kami ingin melihat ianya dipertingkatkan lagi.

Telekom Malaysia had officially received MSC Status Company from the Multimedia Development Corporation (MDC) in December 1999. This classification which is vital to the Company's future development, will also further enhance shareholder value and assist in Government relations.

The MSC division is committed to introduce new products and services. Currently products such as Voice Over IP and TMnet Direct ADSL are on commercial trial. We will continuously strive to create value for customers and generate significant improvements in line with the Company's overall directive to support the nation's aspirations.

SPECIAL PROJECT FOCUS GROUP
Equal Access

The introduction of Equal Access at the beginning of the year resulted in open competition in the telecommunications industry giving subscribers the opportunity of selecting any fixed-line operator.

In this regard, Senior Executives of Telekom Malaysia worked with the Government in helping to develop the regulatory framework, which put the necessary "protective measures" in position. Although our existing financial and regulatory controls are quite effective, we would like to see these further strengthened.



Penyediaan rangkakerja ini yang bermula pada tahun 1998 terbukti berkesan - sehingga pada suatu tahap - mengurangkan tujahan persaingan.

Syarikat telah menubuhkan satu kumpulan untuk memberi panduan kepada jawatankuasa bertugas dalam perancangan dan pembangunan Pelan Akses Samarata yang komprehensif untuk menangani perubahan di dalam persekitaran perniagaan. Ini melibatkan pengauditan yang komprehensif terhadap operasi dan telah menyebabkan beberapa aspek operasi utama dan proses dapat dipertingkatkan.

Bagi melaksanakan pelan ini dengan jayanya, seluruh sumber Syarikat – sama ada dari segi bahan dan sumber manusia- telah dikerahkan.

Bagi menjayakan beberapa urusan rangkaian dan perdagangan, beberapa siri rundingan sedang dilakukan dalam usaha mendapatkan hasil yang terbaik dan ini akan dimeterai melalui perjanjian-perjanjian sambungtara yang diperlukan.

Ternyata usaha-usaha ini telah memperlihatkan hasil kerana Akses Samarata tidak memberikan kesan yang mencabar di dalam operasi Telekom Malaysia. Walau bagaimanapun kami tidak memandang ringan perkara ini dan akan mengambil langkah-langkah yang perlu bagi mengekalkan kedudukan sebagai pembekal utama telekomunikasi di negara ini dan juga sebagai syarikat bertaraf dunia.

BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

Kejayaan Bahagian Teknologi Maklumat adalah berdasarkan kemajuan dari segala sudut dalam sejumlah bidang-bidang penting termasuk penyediaan infrastruktur teknologi yang berkesan dan sistem aplikasi baru. Keutamaan diberikan kepada khidmat pelanggan, jualan dan pemasaran.

Sistem Kualiti dan Program

Sebagai bahagian pertama di Telekom Malaysia yang menerima ISO 9001 pada tahun 1996, Bahagian Teknologi Maklumat sentiasa meningkatkan pemrosesannya yang membawa kepada peningkatan kualiti produk dan perkhidmatan. Halangan utama yang berjaya diatasi oleh Bahagian Teknologi Maklumat ini adalah apabila berjaya melepasi dua pengauditan tegas yang dijalankan oleh SIRIM iaitu :

- Audit Pengawasan SIRIM pada tahun 1997 dan 1998
- Audit Penilaian Semula SIRIM yang setaraf dengan audit kepatuhan yang dijalankan setiap tiga tahun. Di sini SIRIM akan memastikan Sistem Kualiti berada pada tahap memuaskan dan sentiasa diperbaiki.

Bahagian Teknologi Maklumat juga telah dianugerahkan Khidmat Pentauliahan United Kingdom (UKAS), satu pengiktirafan yang membolehkan Bahagian Teknologi Maklumat memasarkan produk-produk dan perkhidmatan-perkhidmatannya ke luar negara.

The preparatory work undertaken in 1998 proved to be effective in stemming - to a certain degree - the initial thrust from the competition.

The Company formed a group to guide the task force in planning the development of a comprehensive Equal Access Plan to cope with the changed business environment. This called for a comprehensive audit of our operations and resulted in the strengthening of a number of our key operational areas and processes.

To successfully implement the plan, the entire resources of the Company – both in material and manpower – were successfully mobilised.

For the network and commercial arrangements to be satisfactorily concluded, a series of negotiations are still being undertaken to obtain the best possible results and these will be concluded with the signing of the necessary interconnect agreements.

Our efforts have paid dividends because Equal Access in its current form has not made significant inroads into Telekom Malaysia's operations. But we are not being complacent and will take every measure necessary to maintain our position as the Nation's No.1 telecommunications provider and a world class company.

INFORMATION TECHNOLOGY DIVISION (ITD)

ITD's achievements were based on all-round improvements in a number of essential areas including the provision of an efficient technology infrastructure and new application systems. Priority was also given to customer service, sales and marketing.

Quality System and Programmes

Being the first division in Telekom Malaysia to receive ISO 9001 in 1996, ITD has constantly improved its processes thereby boosting the quality of its products and services. Major hurdles that ITD had successfully overcome were passing two stringent audits conducted by SIRIM. These were the :

- SIRIM Surveillance Audit for the year 1997 and 1998
- SIRIM Reassessment Audit which is equivalent to a compliance audit performed every 3 years. Here SIRIM ensures that the Quality System established is satisfactorily maintained and continuously improved.

ITD has also been awarded the United Kingdom Accreditation Service (UKAS), a recognition that enables ITD to market its products and services overseas.



Pelanggan-pelanggan dalaman dan luaran telah menunjukkan minat dan berusaha mendapatkan bantuan Bahagian Teknologi Maklumat dalam banyak bidang selain khidmat perundingan sistem kualiti. Ini termasuklah :

- Sistem Pemulihan Perniagaan – diminta oleh PETRONAS
- Meja Bantuan Sekolah Bestari - diminta oleh Kementerian Pendidikan
- Pentauliahan dan Penyelenggaraan Rangkaian – dipohon oleh Telekom Applied Business dan Operasi Pengurusan Rangkaian & Trunk Network Development.
- Perkhidmatan Pusat Data di MSC - diminta oleh ICO Global, United Kingdom
- Penyepadu Sistem untuk Sotelgui - Guinea
- Sistem CDIS untuk TOT, Thailand di mana Bahagian Teknologi Maklumat telah menghantar kertas kerja dan berjaya mendapat tempat kedua selepas penilaian dagangan.

Khidmat Rundingan

Khidmat Rundingan Bahagian Teknologi Maklumat tidak hanya terhad kepada pelanggan tempatan malah meliputi syarikat antarabangsa.

Jika segalanya berjalan lancar, Bahagian ini dijangka dapat memperoleh hasil berjumlah lebih RM20 juta di dalam jangka masa tiga ke sepuluh tahun, mengimbangi pelaburan awal berjumlah RM800,000 yang diperlukan untuk mendapatkan sijil ISO 9001.

Berikutan dari anugerah ISO 9001 yang diterima oleh Bahagian Teknologi Maklumat, banyak bahagian-bahagian lain yang telah mengikut jejak langkahnya. Antara bahagian yang telah berjaya menerima Anugerah ISO 9001/2 ini adalah Kolej Latihan Telekom, Operasi Pengurusan Rangkaian, COINS, Bahagian Kawalan Kewangan dan TMnet.

Bahagian-bahagian lain turut berusaha untuk mendapatkan anugerah ini. Bahagian ini telah meminta khidmat dari Bahagian Teknologi Maklumat di dalam pelbagai bentuk yang berkaitan dengan pembentangan sistem, pengauditan kualiti dan contoh-contoh dokumentasi.

Kebanyakan kualiti berkaitan aplikasi telah bergabung bagi memaksimumkan kawalan ke atas operasi Bahagian Teknologi Maklumat. Antaranya termasuk FOCus, QMS Online, PUSPA, Q-MALL, Pusat Pengurusan Kawalan, ITD Buletin Online, Aplikasi berasaskan Web contohnya JTOR, MAPS, ACS, SURIA.

Bagi memperbaiki kawalan ke atas aset dan kos penghantaran produk dan perkhidmatan, Bahagian Teknologi Maklumat telah mengambil bahagian dalam program Aktiviti Berasaskan Perbelanjaan dengan bantuan dari Bahagian Pengurusan Kos dan Kawalan. Selepas usaha yang berterusan selama 18 bulan, Bahagian Teknologi Maklumat telah menghantar 'internal recharges' bermula pada 1 Julai 1999.

Bagi memastikan pencapaian tahap kepuasan pelanggan, Bahagian ini telah melaksanakan perjanjian pelanggan – pembekal dan menjalankan penyelidikan Pelanggan Dalaman. Ianya merupakan satu bukti komitmen Bahagian Teknologi Maklumat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di semua peringkat.

Internal and external customers have sought and shown interest in engaging ITD's assistance in many areas other than quality systems' consultancy. These included the following :

- Business Recover Systems - requested by PETRONAS
- Smart School Help Desk - requested by Ministry of Education
- Commission and Maintaining Network - requested by Telekom Applied Business and Network Management Operation & Trunk Network Development.
- Data Centre Services in MSC - requested by ICO Global of United Kingdom.
- System Integrator of Sotelgui - Guinea
- CDIS system for TOT, Thailand where ITD had submitted its proposal and obtained second place after the commercial evaluation.

Consultancy Services

ITD Consultancy services are not limited to local customers but also for international companies.

If things go as planned, the Division expects to generate more than RM20 million in revenue over a period of three to ten years, offsetting the initial investment of RM800,000 required to obtain the ISO 9001 certification.

Subsequent to ITD's ISO 9001 award, many internal divisions have followed ITD's lead. Those who have succeeded in obtaining the ISO 9001/2 Award are Telekom Training College, Network Management Operation, COINS, Financial Controller's Division and TMnet.

Many other divisions are also striving for this award. They have come to ITD requesting services in one form or another relating to system presentations, quality audits and documentation samples.

Many quality related applications have emerged to maximise control over ITD operations. These include FOCus, QMS Online, PUSPA, Q-MALL, Network Management Centre, ITD Bulletin Online, Web based applications: JTOR, MAPS, ACS, SURIA to name some.

To improve control over assets and the cost of delivering products and services, ITD has embarked on an Activity Based Costing programme with the assistance of the Cost Management and Control Division. After 18 months of consistent effort, ITD delivered its internal recharges beginning 1st July 1999.

To ensure that the Division measures up to its customers' satisfaction, it has also embarked on a Customer-Vendor agreement coupled with undertaking Internal Customer Surveys. This is further evidence of ITD's commitment towards improving customer satisfaction at all levels.



Pusat Panggilan Telekom

Dalam kebanyakan industri berorientasikan perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan merupakan cabaran utama kepada pengurusan.

Dalam usaha kami untuk beralih dari memberikan penumpuan kepada produk kearah budaya pelanggan, komitmen dari semua peringkat di dalam organisasi amatlah diperlukan dan ianya memerlukan perancangan yang strategik.

Pusat Panggilan Khidmat Pelanggan – TM1050

Sejajar dengan komitmen kepada para pelanggan, Pusat Panggilan telah didirikan bertujuan untuk memberikan kemudahan dan keselesaan kepada semua pelanggan yang berada di seluruh kawasan.

Pusat Panggilan ini merupakan saluran utama Telekom Malaysia kepada khidmat pelanggan dengan memberikan maklumat tepat yang diperlukan. Semua Pusat Panggilan adalah dilengkapi dengan infrastruktur yang diperlukan bagi membantu wakil pelanggan mengekalkan kecekapan pada setiap masa.

Bagi memastikan para pelanggan menggunakan pusat ini sepenuhnya, kemudahan-kemudahan yang sedia ada ini sentiasa dipertingkatkan.

Telekom Call Centre

In many service-oriented industries, enhancing customer satisfaction and loyalty have become a major challenge for management.

In our effort to move from a product focused base to a customer focused culture involves commitment from all levels of the organisation and this requires strategic planning.

Customer Services Call Centre – TM1050

Aligned with the service commitment to our customers, Call Centres have been developed to provide easy contact and convenience to our subscribers over a diverse geographical area.

These Call Centres are Telekom Malaysia's main channel for customer service while giving us the facility to accurately measure our services and update customer information. All Call Centres are equipped with the necessary infrastructure and tools to assist our customer sale representatives to maintain efficiency at all times.

In an effort to get customers to fully use these centres, its facilities are constantly upgraded.



TM 1050, beroperasi 24 jam dan sentiasa melayani pertanyaan pelanggan
Attending to customer's enquiries through TM 1050 - our 24 hours telecentre



*Pusat Telemarketing - sentiasa membantu kami memahami keperluan pelanggan dengan lebih baik
Telemarketing Centre - Helping us to understand our customers' needs better*

Pusat Telemarketing

Pusat Telemarketing telah ditubuhkan untuk mempromosikan pemasaran berasaskan telefon. Dengan keupayaan penyatuan pusat 'inbound', usaha pemasaran mempunyai sokongan kedua-duanya iaitu 'inbound' dan 'outbound' dari Wakil Perkhidmatan Pelanggan. Maklumat boleh diperolehi dari kedua-dua pusat ini.

Sasaran kempen tertumpu kepada segmen khusus atau pelanggan yang terpilih. Wakil Perkhidmatan Pelanggan hanya berpandukan kepada skrip yang telah disediakan selain mendapatkan maklumat. Ianya adalah penting bagi memastikan kejayaan kempen ini. Laporan kejayaan kempen ini seterusnya akan dinilai dan dihantar kepada Pengarah Jualan untuk dianalisa.

Kami sememangnya menyedari para pelanggan amat sukar diperolehi daripada dikekalkan. Kajian yang dijalankan menunjukkan kos untuk memperolehi pelanggan amat tinggi iaitu 5 ke 10 kali ganda dari mengekalkan seorang pelanggan. Para pelanggan telah dididik untuk mendapatkan tahap perkhidmatan yang tinggi dan produk yang pelbagai. Kegagalan mencapai nilai yang diharapkan akan menambah risiko pelanggan beralih kepada pesaing.

Kami percaya Pusat ini telah menjadi satu elemen kritikal dalam mengekalkan pelanggannya, dan perkhidmatan ini secara tidak langsung telah meningkatkan kepuasan para pelanggan dan membantu di dalam merapatkan hubungan dan meningkatkan kesetiaan. Keseluruhannya, ianya akan meningkatkan keuntungan.

Statistik

Statistik menunjukkan banyak kemajuan telah dilakukan ke atas Pusat Panggilan. Dari jumlah panggilan yang dibuat pada bulan Januari 1999, 50% dari panggilan itu gagal dijawab. 88% telah berjaya dijawab dalam masa 10 saat. Pada bulan Jun 1999, jumlah panggilan yang dibuat telah meningkat sebanyak 60% di mana hanya 9% panggilan gagal. Tahap perkhidmatan meningkat kepada 97% panggilan berjaya dijawab dalam masa 10 saat.

Telemarketing Centre

The Telemarketing Centre was set-up to promote phone-based marketing. With the capability of integrating with the inbound Centre, the marketing effort has the backing of both the inbound and outbound Customer Service Representatives (CSR). Information is accessible by both centres.

A campaign targeted for a specific segment or selected area of customers is fed to the system for the automatic generation of calls. CSRs are guided by a prepared script with appropriate information to be collected. This is critical for measuring the success of campaigns. Reports on the success rate of campaigns are generated and fed back to our Sales Commander for further analysis.

We are well aware that customers are more expensive to replace than to retain. A survey conducted shows that the cost of acquiring a customer is as high as 5 to 10 times more than to retain one. Customers have been educated to expect a high level of service and a wide range of competitive products. It is appreciated that failure to live-up to their value expectations, will increase the risk of defection to competitors who meet their perceived needs.

We believe that our Centres have become a critical element in retaining customers, and that personalised services will significantly increase customers' satisfaction and help in building close relationships loyalty. The sum total of this will be increased profitably.

Statistics

Statistics show that considerable progress is being made at our Call Centres. From the call volume measured in January '99, 50% of the calls were abandoned. 88% of the rest were answered within 10 seconds. In June '99 the call volume increased progressively by 60% with only 9% of abandoned calls. The service level increased to 97% of calls being answered within 10 seconds.



Dengan kemajuan yang begitu baik, kami yakin akan mencapai sasaran pada akhir tahun ini dengan sejuta panggilan sebulan dan mengekalkan 9% panggilan gagal dan tahap perkhidmatan 97%.

Laporan Y2K

Bahagian Teknologi Maklumat menyedari kesan potensi yang amat besar dalam Masalah Tahun 2000 yang akan dihadapi khususnya pada aplikasi dan operasi dan begitu giat menanganinya bagi memastikan keselamatan dan kestabilan perkhidmatan kepada pelanggan pada setiap masa.

Kami telah menubuhkan Jawatankuasa Petugas khas Tahun 2000 untuk mengkaji isu ini dan seterusnya mempromosikan tahap kesedaran secara menyeluruh. Jawatankuasa Bertindak ini seterusnya akan mengawasi pelaksanaan Program-program Tahun 2000 Syarikat.

Pusat Operasi telah beroperasi dari jam 3.00 petang pada 31 Disember hingga 3.00 petang pada 4 Januari 2000. Pusat ini telahpun beroperasi semula pada tahun lompat bermula dari 28 Februari hingga 1 Mac 2000.

Berdasarkan pada status keseluruhan Y2K, kami telah berjaya mengekalkan perkhidmatan secara berterusan tanpa mengalami gangguan. Kami yakin akan kemampuan kami untuk mengekalkan perkhidmatan ini secara berterusan.

With such good progress, we are confident of achieving our year-end target of one million calls a month while maintaining the 9% abandoned calls and 97% service level.

Y2K Report

ITD was aware of huge potential impact the Year 2000 problem would have on all our mission-critical applications and operations and was actively engaged in addressing it in order to ensure a secure and stable service to our customers at all times.

We have formed a special Year 2000 Task Force to study the issue, and to promote corporate-wide awareness of the situation. The Task Force was also to oversee and monitor the implementation of our Year 2000 Programmes throughout the Company.

Our Operation Centres were activated from 3.00pm on 31 December to 3.00pm on 4 January 2000. They were again activated during the leap year from 28 February to 1 March 2000.

Based on the Y2K rollover status, we had successfully maintained our service continuity with no major disruptions. We are very confident that we will be able to maintain our service continuity at all times.



*Dr. Syed Hussein Mohamed, Pengerusi Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia turut mencuba peralatan-peralatan dan infrastruktur teknologi maklumat bagi memastikan semuanya berjalan lancar menjelang alaf baru
Chairman of the Communications and Multimedia Commission, Dr. Syed Hussein Mohamed tested all equipment and IT infrastructure to ensure a smooth transition in the year 2000*



PAYPHONE
Bidang Perniagaan

Perkhidmatan telefon awam merupakan salah satu aktiviti perniagaan utama Telekom Malaysia. Perkhidmatan ini terdapat secara meluas di seluruh negara dan telah dikenalpasti sebagai pemimpin di dalam perkhidmatan telefon awam di Malaysia. Walaupun berorientasikan perniagaan, Bahagian Payphone memikul tugas untuk menyediakan perkhidmatan tersebut walaupun di tempat yang tidak memberi keuntungan seperti kawasan perkampungan dan pedalaman. Ini merupakan sebahagian daripada tanggungjawab korporat Telekom Malaysia bagi menyokong Kerajaan dalam polisi pembangunan negara.

Menyedari potensi perniagaan ini, usaha-usaha pengiklanan adalah merupakan satu sumber hasil, dengan pelbagai aplikasi smartcard telah digunakan di dalam perkhidmatan bukan telefoni.

Coin Box Management System telah dilancarkan pada tahun ini bagi memperbaiki pengurusan pengutipan hasil telefon awam. Penurunan di dalam kuasa

PAYPHONE
Scope of Business

The payphones service represents one of the core business activity of Telekom Malaysia. It has the biggest coverage nation-wide and is recognised as the leading payphone operator in Malaysia. Although a business-oriented entity, the Division has the task of providing services at non-viable locations in the rural and remotely located communities. It is all part of Telekom Malaysia’s corporate responsibility to support the Government in its nation-building policies.

In realizing the potential of the business, efforts in advertising are considered a new source of revenue, with multi-applications of its smartcard being applied to non-telephony services.

During the year, the Coin Box Management System was launched to better manage the collection of revenue from payphones. The decline in the purchasing power



Rangkaian telefon awam yang baru terletak strategik di seluruh negara memberikan perkhidmatan pada semua
Our new payphones strategically located throughout the country provide accessible service to all



membeli oleh pelanggan akibat kelembapan ekonomi telah mengurangkan penggunaan telefon awam dan juga telefon kad.

Pemulihan ekonomi secara beransur-ansur telah mengubah nisbah hasil telefon awam daripada 60% syiling dan 40% kad pada awal tahun 1999 kepada 45% syiling dan 55% kad di penghujung tahun. Ini merupakan satu petanda untuk menjalankan kempen bagi mempromosikan penjualan kad. Penyatuan operasi Citifon di dalam Telekom Malaysia pada tahun ini telah meningkatkan jumlah telefon awam, dan menyediakan peluang penguasaan pasaran yang lebih besar di dalam perniagaan tersebut.

Pendapatan kasar daripada telefon awam ialah sebanyak RM240 juta. Perubahan sederhana yang dilakukan di penghujung tahun tidak mencukupi untuk meningkatkan pendapatan seperti yang dikecapi pada tahun sebelumnya.

Projek khas/Perjanjian/Peristiwa Penting

Telekom Applied Business Sdn. Bhd. telah diberikan kontrak bagi membangun dan melaksanakan Integrated Payphones Management System untuk pengawalan dan pengawasan model telefon awam Telekom Malaysia di kawasan pedalaman di negara ini. Ini akan dilakukan di dalam beberapa fasa bermula dengan kemasukkan telefon awam Tamura di dalam sistem ini.

Teknologi WIRELESS LOCAL LOOP (WiLL)

Telekom Malaysia telah memperkenalkan projek Wireless Local Loop Technology yang sama dengan yang dibangunkan dengan jayanya di beberapa negara termasuk Afrika Selatan dan Indonesia. Bahagian Sistem Teknologi telah dipertanggungjawabkan untuk memberi cadangan mengenai teknologi yang paling berkesan yang bersesuaian dengan Telekom Malaysia. Telekom Malaysia telah pun melaksanakan percubaan teknologi WiLL secara komersil terhadap 7 sistem. Percubaan ini telah siap sepenuhnya pada bulan Ogos 1999.

Sepanjang percubaan tersebut, ia telah membuat perbandingan mengenai kesesuaian teknologi yang berbeza dengan sistem WiLL di dalam rangkaian sedia ada. Ia juga berjaya menilai penerimaan pelanggan terhadap teknologi ini, memberikan pendedahan teknikal dan juga menawarkan landasan bagi mendapatkan frekuensi baru untuk rangkaian tersebut.

WiLL yang menggunakan teknologi radio menyediakan sambungan "local loop" di antara satu pelanggan dan juga rangkaian sasaran. Ia juga menyediakan perkhidmatan yang sama kepada pelanggan di mana sistem talian tersebut mempunyai kualiti perkhidmatan yang sama dengan talian berwayar. Antara kelebihan-kelebihannya yang lain ialah ia lebih pantas dan mudah dipasang dengan rangkaian "bottlenecks". Ia juga berupaya memenuhi beberapa permintaan pelanggan yang berbeza dan :

- Memerlukan perbelanjaan yang rendah
- Memerlukan penyelenggaraan yang rendah dan
- Menawarkan peningkatan liputan yang fleksibel

of consumers due principally to the economic downturn has reduced the demand for payphone services and phone cards.

The gradual recovery in the economy changed the payphone revenue ratio from 60% coins and 40% cards in early 1999 to 45% coins and 55% cards at the end of the year. This provided an indicator for a campaign to promote the sale of cards. The merging of Citifon's operations into Telekom Malaysia payphones during the year has increased the payphone base, providing the opportunity for a bigger market share in this business area.

Gross Revenue from payphones was at RM240 million. The modest improvement towards the later part of the year however was not sufficient to raise income to match last year's revenue.

Special Projects/Contracts Signed/Highlights

Telekom Applied Business Sdn Bhd has been awarded a contract to develop and commission Integrated Payphones Management Systems for the remote monitoring and supervision of all Telekom Malaysia payphone models in the country. This will be conducted in phases beginning with the connection of Tamura payphones to the system.

WIRELESS LOCAL LOOP (WiLL) TECHNOLOGY

Telekom Malaysia decided to embark on a wireless local loop technology project similar to the ones that have been successfully deployed in several countries including South Africa and Indonesia. System Technology Division was given the responsibility of recommending the most effective technology suitable for Telekom Malaysia and Telekom Malaysia has since then implemented the WiLL technology in commercial trials over seven systems. These were completed in August 1999.

Through these trials, it has been able to compare the compatibility of different technologies, with the WiLL systems in its current network architecture. It has also been able to gauge customer acceptance of it, provide technical exposure and offer a platform to acquire new frequencies for its network.

Based on radio technology, WiLL provides, the local loop connection between an individual subscriber and a target network. It provides the same subscriber services as the wired systems and at a service quality equal to that of the wired-line. Among its other advantages is that it is faster and easier to deploy WiLL in areas with infrastructure bottlenecks. It has the ability to meet uneven subscriber demands, and :

- requires lower capital expenditure
- needs lower maintenance – and
- offers increased coverage flexibility



E-Dagang sebagai Perniagaan Baru

E-Commerce as

Netmyne of Telekom Malaysia is our Online Service Provider (OSP) that assists businesses harness the potential of E-Commerce and be effectively engaged with borderless markets.

Netmyne merupakan Pembekal Perkhidmatan Online (OSP) Telekom Malaysia yang membantu perniagaan E-Dagang dan meraih potensi menjalinkan perniagaan tanpa sempadan, secara efektif.

the Next Order of Business



LAPORAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

TELEKOM MULTIMEDIA

Telekom Multimedia (TMM), Bahagian Multimedia Telekom Malaysia, nyata menyerlah dalam tahun 1999 dengan kesinambungan usaha memperkenalkan produk dan perkhidmatan online baru. Di samping itu ia turut memberi tumpuan dalam melaksanakan peranan sebagai Pembekal Perkhidmatan Internet terbesar di negara ini dan Pembekal Perkhidmatan 'on-line' yang pertama.

Sejak ditubuhkan dalam tahun 1995, bahagian ini telah meraih kemajuan yang sungguh memberangsangkan dalam pelbagai aspek. Pertama ialah dari segi jumlah pemegang akaun TMnet yang mencecah 405,330 pada akhir tahun 1999. Malah jumlah ini dijangka akan terus meningkat di masa hadapan apabila Bahagian ini memperkenalkan lebih banyak lagi kemudahan yang bersifat 'Internet-friendly' dan aplikasi-aplikasi laman web.

Kedua ialah dari segi kedudukannya yang tidak dapat dinafikan sebagai Pembekal Perkhidmatan Internet yang terkemuka di Asia Tenggara. TMM kini mengorak langkah dari 'pembekal' Internet kepada 'pemaju' teknologi yang lebih canggih untuk pelanggan abad ke-21 yang lebih sofistikated.

Ketiga pula ialah dari segi kecemerlangannya dalam mewujudkan beberapa perkhidmatan 'on-line' mulai dari 'web hosting' hingga kepada e-dagang. Dalam aspek ini, penekanan telah ditumpukan kepada infrastruktur interaktif dan sifat perkhidmatan itu sendiri – ini telah membolehkan pelanggan mengadakan aktiviti-aktiviti transaksi dengan penjimatan kos untuk jangka masa panjang.

TMM sentiasa memberi keutamaan kepada pembangunan projek-projek IT, selaras dengan matlamat utama negara untuk melahirkan masyarakat yang mempunyai asas pengetahuan ekonomi. Untuk ini, TMM berusaha menghasilkan produk dan perkhidmatan yang sebahagian besarnya menumpukan kepada penyambungan 'dial-up', kelajuan tinggi dan pelbagai mod akses.

PRODUK DAN PERKHIDMATAN

Terdapat empat kategori produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh Telekom Multimedia.

Pembekal Perkhidmatan Internet

TMnet 1515 yang merupakan sambungan 'dial-up' kepada Internet, kekal menjadi penghasil pendapatan yang utama dalam tahun 1999 – ini secara tidak langsung turut menampakkan fakta betapa pentingnya kewujudan OSP. TMnet ISDN dan TMnet Direct iaitu akses melalui sambungan penyewaan pula terus mengukuhkan perniagaan korporat dan pelanggan.

Sambil tiga mod akses ini telah diperkenal dan dilaksanakan, TMM telah meneroka mod-mod pilihan lain untuk menghubungkan pelanggan-pelanggan ke World Wide Web. Sehubungan dengan itu, beberapa percubaan komersil ke atas HiS dan ADSL telah dimulakan dan boleh didapati di beberapa kawasan tertentu di Lembah Klang.



Abdul Majid bin Abdullah
Pemangku Ketua Pegawai Operasi,
Telekom Multimedia
Acting Chief Operating Officer,
Telekom Multimedia

TELEKOM MULTIMEDIA

Telekom Multimedia (TMM), the Multimedia Division of Telekom Malaysia takes centre stage in 1999 with its continual introduction of new on-line products and services, and focused role as the country's largest Internet Service Provider and the first Online Service Provider.

Since inception in 1995 the development of this division has been phenomenal in many respects. Firstly in the total number of TMnet account holders that peaked at 405,330 at the end of 1999 with promise of a further increase as the division

introduced more Internet-friendly facilities and web applications.

Secondly from its undisputed position as the leading Internet Service Provider in Southeast Asia, TMM has visibly moved as 'supplier' of Internet access to 'developer' of more sophisticated technology for the 21st century customer whose needs have become more demanding.

The resulting birth of several on-line services ranging from web hosting to e-commerce marks TMM's third category of achievement. Emphasis is laid on the interactive infrastructure and nature of the service, enabling customers to conduct transactional activities that are cost saving in the long term.

TMM's priority has consistently been the development of IT projects that are in keeping with the country's major goal for a knowledge-based economy and society. Towards this end TMM's efforts in producing products and services largely focus on dial-up connectivity, high speed and multiple modes of access.

PRODUCTS AND SERVICES

There are four categories of products and services offered by Telekom Multimedia.

Internet Service Provider (ISP)

TMnet 1515, a dial-up connection to the Internet remained as the main revenue earner in 1999, giving rise to the required critical mass for OSP to happen. TMnet ISDN and TMnet Direct, access via leased lines continued to maintain corporate and business customers.

While these three modes of access are up and running, TMM explored other options of connecting its customers to the World Wide Web. In this context commercial trials of HiS and ADSL were initiated and made available in selected areas in the Klang Valley.



Pembekal Perkhidmatan 'On-Line' (OSP)

TMM memperkembangkan lagi perkhidmatan produk 'on-line' berdasarkan potensi bahawa terdapatnya peluang yang terbuka luas dan punca pendapatan baru yang masih belum diierokai dalam perniagaan Internet. Memandangkan model-model perniagaan tradisional boleh ditukarganti, TMM menggunakan peluang ini dengan jayanya menerusi aktiviti-aktiviti transaksi 'on-line'.

Perkembangan yang positif ini telah menyumbang kepada peningkatan yang ketara dari segi keuntungan dan bahagian pasaran, sambil mengurangkan kos operasi perniagaan. Malah, kaedah 'on-line' juga telah meningkatkan kadar interaktif di kawasan-kawasan yang mana jarak geografi dan zon masa berganda tidak dianggap sebagai halangan untuk mengadakan transaksi perniagaan dan komunikasi.

Pembekal Perkhidmatan on-line TMM iaitu Netmyne telah dilancarkan dalam tahun 1999 dan membuktikan kelebihanannya melalui 4 perkhidmatan utama:

- 'web hosting'
- 'community hosting'
- 'commerce hosting'
- 'server hosting'

Netmyne merupakan 'alat' akses berkualiti yang menggunakan teknologi terkini dan membolehkan usahawan mengendalikan transaksi perniagaan mereka secara 'on-line' melalui produk yang disokong sepenuhnya oleh Telekom Malaysia - pembekal pertama yang menyediakan perkhidmatan seumpamanya di negara ini.

Perkhidmatan berasaskan Internet ini adalah bertujuan untuk memenuhi hasrat yang tinggi di kalangan pengguna, sambil membawa rakyat Malaysia lebih maju ke hadapan dengan teknologi terkini. Dengan Netmyne persekitaran 'Web commerce' dicipta terutamanya untuk mereka yang memerlukan kemudahan secara maya di dalam Internet - bertujuan untuk memperluaskan bahagian pasaran mereka.

Pembekal Perkhidmatan Perniagaan (CSP)

Ini merupakan perkhidmatan yang meluas secara 'end to end' yang membolehkan transaksi perniagaan dilakukan dari Merchant Centre, iaitu satu infrastruktur perdagangan elektronik yang lebih terjamin - di mana penjual dan pembeli boleh berdagang melalui World Wide Web.

Peranti akses yang lain termasuklah TMEasyWeb, Internet TV, akses Internet melalui televisyen biasa dan talian telefon serta TM Retail Card, TM Loyalty Card dan produk Smart Card TMM. Untuk menyempurnakan lagi usaha-usaha e-dagang ini, Telekom Malaysia telah memperkenalkan kad kredit yang dipanggil TM Visa Card iaitu satu usahasama antara Telekom Malaysia dengan Standard Chartered Bank.

Perkhidmatan Interaktif Multimedia (IMS)

Produk dan perkhidmatan di bawah kategori ini merangkumi Internet Berkelajuan Tinggi (HiS), Perkhidmatan Penyiaran, Perkhidmatan 'On-Demand' dan Perkhidmatan 'On-line'. HiS sentiasa dihubungkan dengan Net di bawah kelajuan 'download' sehingga 8Mbps dan kelajuan 'upload' sehingga 1Mbps. Perkhidmatan Penyiaran pula merangkumi 'Free-to-Air TV', Saluran-saluran Kabel dan Penyiaran Interaktif. Manakala

Online Service Provider (OSP)

TMM developed its online service products on the premise that vast potentials exist and new revenues are largely untapped in the Internet business. Where traditional business models can be replaced TMM has successfully accomplished this with online transactional activities.

This positive progression has contributed to a significant increase in profits and market share while reducing the operations cost of the business. The online method has also boosted the interactivity rate in areas where geographical distances and multiple time zones are not considered a barrier to conducting business transactions and communications.

In 1999 TMM's online service provider - Netmyne - was launched and given a position of strength with four core services:

- web hosting
- community hosting
- commerce hosting
- server hosting

Netmyne is a quality access tool with state-of-the-art technology enabling the entrepreneur to conduct business transactions online via a fully supported product. Telekom Malaysia is the first to provide such a service in the country.

These Internet-based services aim to meet the high level of consumer expectation and keep Malaysians at the forefront of modern technology. With Netmyne, a Web commerce environment is created especially for those who seek a virtual presence on the Internet for purposes of expanding their market share.

Commerce Service Provider (CSP)

This is a broad range of end-to-end services that enable business transactions to be undertaken from a Merchant Centre, a secure infrastructure for electronic commerce where buyers and sellers are able to transact over the World Wide Web.

Other access devices include TMEasyWeb, Internet TV, Internet access through normal television sets and phone lines and TM Retail Card, TM Loyalty Card and TMM's Smart Card products. To further complement the e-commerce effort, Telekom Malaysia initiated its own credit card called the TM Visa Card, a collaboration between Telekom Malaysia and Standard Chartered Bank.

Interactive Multimedia Services (IMS)

Under this category the products and services consist of High Speed Internet (HiS), Broadcast Services, On-Demand Services and On-line Services. HiS is an 'always on' link to the Net at download speed of up to 8Mbps and upload speed of up to 1Mbps. Broadcast Services includes Free-to-Air TV, Cable Channels and Interactive Broadcasting.



Perkhidmatan 'On-Demand' menyediakan akses serta-merta ke sumber video pada waktu yang disenangi oleh pelanggan. Perkhidmatan 'On-line' pula menawarkan kemudahan teleperbankan, kemasyarakatan, 'home shopping', pendidikan jarak jauh, 'broadband portal' dan penyebaran maklumat.

Berkhidmat Untuk Segmen Pasaran Yang Dikenalpasti

Semenjak empat tahun penubuhan TMM, beberapa segmen pasaran telah dikenalpasti berdasarkan keperluan dan kecenderungannya. TMM telah mengambil kira keperluan ini dan telah membangunkan produk-produk dan perkhidmatan-perkhidmatan yang bersesuaian.

Sebahagian besar daripada pelanggan akses Internet dengan bandwidth yang tinggi adalah terdiri daripada sektor-sektor korporat dan kerajaan, sementara sambungan 'dial-up' pula lebih popular di kalangan pengguna individu.

Produk-produk Netmyne dan CSP ternyata mampu memenuhi keperluan syarikat-syarikat korporat dan juga industri-industri kecil dan sederhana. Dari segi potensi, sektor ini jelas membayangkan bahawa pelanggannya adalah terdiri daripada pencipta kandungan yang aktif dan bergantung kepada laman web yang berkualiti, untuk perkembangan perniagaan.

IMS sememangnya popular di kalangan sektor-sektor yang berorientasikan perkhidmatan dan disebabkan inilah produk IMS diperluaskan kepada pelanggan-pelanggan - termasuk syarikat-syarikat penyiaran, hotel-hotel dan bank-bank.

Peristiwa Penting

Beberapa usaha perkongsian pintar telah dibentuk dalam tahun 1999. Ini termasuk perkongsian di antara Telekom Malaysia, Microsoft dan Hewlett Packard untuk menerajui projek Netmyne yang menggunakan 'server' perisian Microsoft iaitu Microsoft Commercial Internet System (MCIS).

Satu Memorandum Persefahaman juga telah ditandatangani di antara Telekom Malaysia dan Asia Internet Holding (AIH) untuk menghubungkan TMnet kepada A-Bone - satu rangkaian tulang belakang IP bertaraf antarabangsa seluruh Asia yang dikendalikan oleh AIH dengan jalur lebar berkelajuan 45Mbps. Gabungan ini merupakan satu langkah ke arah membina infrastruktur maklumat berkualiti dan berkelajuan tinggi yang boleh memberi kemudahan komunikasi perniagaan yang lebih baik di kalangan syarikat di rantau ini.

TMM juga telah menyertai beberapa persidangan dan pameran antarabangsa seperti Pameran Multimedia Asia, Novell Asian Roadshow dan Pameran Infosoc Malaysia '99.

On-Demand Services provides instantaneous access to video sources at the customer's own leisure. On-line Services include telebanking, community, home shopping, distance learning, broadband portal and information dissemination.

Serving Market Segments

In the four years since the setting up of TMM, several market segments have been clearly identified based on their needs and preferences. TMM has taken into consideration these needs and developed its products and services accordingly.

For the high bandwidth Internet access, customers are drawn largely from the corporate and government sectors, while the dial-up connection primarily favoured by individuals.

Netmyne and CSP products distinctly serve corporations, as well as small and medium scale industries and enterprises. Potentially this sector of customers reflect big time content builders who rely on quality websites for business expansion.

The IMS is largely popular with the service-oriented sector that have reasons to extend the uses of IMS products to customers. This would include broadcasting companies, hotels and banks.

Landmark Events

In 1999 several smart partnerships were forged. These include a partnership between Telekom Malaysia, Microsoft and Hewlett Packard to spearhead the Netmyne project that runs on Microsoft's suite of software servers, the Microsoft Commercial Internet System (MCIS).

A Memorandum of Understanding was also signed between Telekom Malaysia and Asia Internet Holding (AIH) to link TMnet to A-Bone an Asian-wide international IP backbone network operated by AIH with a bandwidth of 45 Mbps. This collaboration was a step towards building a regional high speed and high quality information infrastructure that can facilitate greater business communications among companies in the region.

TMM also participated in several international exhibitions and conferences such as the Multimedia Asia Exhibition, the Novell Asian Roadshow and the InfoSoc Malaysia Exhibition '99.

Perkhidmatan Profesional Satu Kemestian

Profesionalisme dan kekuatan Telekom Malaysia terletak kepada ketepatan, kepakaran dan pembangunan sumber

Assuring Professionalism in Our Services

A hallmark of Telekom Malaysia is its professionalism and high regard for accuracy, speed and human resource development in all that



LAPORAN OPERASI OPERATIONS REVIEW

SERVICECO

ServiceCo merangkumi sekumpulan Unit-unit Perniagaan Strategik (SBU) yang beroperasi dan mengurus fungsi-fungsi Telekom Malaysia. Kumpulan ini terdiri daripada bahagian Pengurusan Pengangkutan, Malaysian Logistik, Perkhidmatan Keselamatan, Pembangunan Harta dan Operasi Hartanah. Unit-unit Perniagaan Strategik ini dalam erti kata sebenarnya menyediakan perkhidmatan-perkhidmatan operasi dan sokongan kepada Telekom Malaysia dan menekankan perkhidmatan pelanggan yang berkualiti dan pengurusan kos yang lebih baik. TelCo dikategorikan sebagai pelanggan utama kumpulan ini.

Dalam jangka masa panjang, semua SBU diharap akan berkembang menjadi sebuah entiti komersil yang menyediakan peluang-peluang yang boleh diniagakan untuk Telekom Malaysia dalam usaha Syarikat yang berterusan bagi meningkatkan nilai pemegang-pemegang saham.

Sejak kewujudannya, tumpuan asal kumpulan ini ialah menyediakan pengurusan sokongan perkhidmatan secara komersil melalui pengurusan kos yang terbaik, membangunkan kumpulan sumber manusia dalam usaha untuk meningkatkan kemahiran perniagaan dan menyediakan perkhidmatan pelanggan yang efektif.

Dalam tahun 1999, kumpulan ini memantapkan lagi pergerakannya sebagai Unit-unit Perniagaan Strategik dengan tanggungan secara komersil. Asas perniagaannya menjadi lebih kukuh dengan gabungan aktiviti dan perkembangan usahasama perniagaan yang efektif dalam usaha menyokong kemampuan peluang-peluang perniagaan yang boleh diniagakan di masa hadapan. Pengurusan kualiti yang bermutu terus menjadi pemerhatian kepada kumpulan dan penilaian penyelidikan kualiti akan dijalankan secara berperingkat.

Pengurusan Pengangkutan

Bidang perniagaan Pengurusan Pengangkutan ialah untuk mengendali kenderaan-kenderaan untuk Telekom Malaysia dan juga penyewaan. Unit Perniagaan Strategik ini juga mengendalikan penjualan kenderaan-kenderaan terpakai, khususnya kenderaan Syarikat.

Dalam tahun 1999, SBU ini telah meraih pencapaian apabila ianya memperolehi kelulusan untuk kontrak-kontrak minyak dengan Shell Malaysia, Petronas Dagangan dan ESSO.

Dalam usaha untuk memperbaiki pengurusan operasi pengangkutan dan meningkatkan kecekapan, SBU ini akan memperkenalkan Kad 'Fuel' untuk memperolehi minyak dalam suku pertama tahun 2000 dengan keuntungan kos kepada Telekom Malaysia.

Lain-lain komitmen ialah perubahan dan pembaharuan platform aerial yang lama atau 'sky lifts'. Ini dilakukan dengan memasang semula 'chassis' yang baru. Ia juga dijalankan kepada unit-unit lain untuk memberi perkhidmatan kepada pengendali aerial platform yang lain disamping memperkembangkan asas unit perniagaan ini.



Nor Hizam bin Hashim
Ketua Pegawai Operasi, ServiceCo
Chief Operating Officer, ServiceCo

SERVICECO

ServiceCo comprises a group of Strategic Business Units (SBUs) that operate and manage key support functions for Telekom Malaysia. The group comprises Fleet Management, Malaysian Logistics, Security Services, Property Development and Property Operations. The SBUs, in essence, provide Telekom Malaysia with operational and support services with emphasis on quality customer service and better cost management. TelCo is regarded as a valued anchor customer for the group.

In the longer term, the SBUs are envisaged to be developed into viable commercial entities providing valuable outsourcing opportunities for Telekom Malaysia in the Company's continuous effort to enhance shareholders' value.

Since its inception, the Group's primary focus has been on the commercial management of the support services through better cost management, development of the Group's human resources towards enhancing business skills and the provision of effective customer services.

In 1999, the Group further gained momentum as SBUs with commercial accountability. The business foundation was strengthened through activity consolidation and effective development of business partnerships in support of viable business outsourcing opportunities in future. Quality management standards continue to be observed by the group and quality survey reviews are undertaken periodically.

Fleet Management

The commercial scope of Fleet Management is to manage a fleet of vehicles for Telekom Malaysia and lease rentals. The SBU also manages the sales of used cars, especially company vehicles.

In 1999, the SBU scored an achievement when it obtained brand approval to establish fuel contracts with Shell Malaysia, Petronas Dagangan and ESSO.

In an effort to improve management of fleet operations and enhance efficiency, the SBU will introduce Fuel Cards for fuel procurement in the first quarter of 2000 with consequential cost benefits to Telekom Malaysia.

A more current commitment is the modification and refurbishment of ageing aerial platforms or sky lifts. This is done by reinstalling new chassis. This exercise opens up the unit to the opportunity of serving other operators of aerial platforms and expands the unit's business foundation.



*Malaysian Sekuriti - Menjaga keselamatan Telekom Malaysia adalah tanggungjawab kami
Malaysian Security - To Safeguard Telekom Malaysia is our responsibility*

Malaysian Sekuriti

Malaysian Sekuriti bertanggungjawab terhadap keselamatan dan perlindungan aset Telekom Malaysia. Keutamaannya ialah mengurangkan kejadian-kejadian jenayah seperti penipuan dan mengurangkan kerugian aset-aset Telekom Malaysia.

SBU ini juga bertanggungjawab untuk mengawal dan mengawasi pembangunan dan perkembangan Intelsec Sdn. Bhd., anak syarikat milik penuh Telekom Malaysia yang membekalkan perkhidmatan elektronik dan keselamatan pintar.

SBU ini juga bertanggungjawab terhadap keselamatan pengumpulan 'payphone boxes', 'cash in transit' dan keselamatan laluan gentian fiber yang terdapat di seluruh negara.

Malaysian Logistik

Malaysian Logistik membekalkan perkhidmatan logistik untuk mengendalikan bahagian-bahagian di Telekom Malaysia. Ini termasuklah gudang, pengedaran dan perkhidmatan pengangkutan. Perkhidmatan ini juga diperkembangkan kepada pelanggan luar dengan mengekalkan TelCo sebagai pelanggan utama.

SBU ini kini mengendalikan 35 buah gudang yang terletak di seluruh negara termasuk Malaysia Timur. Gudang ini menawarkan kemudahan penyimpanan dan pengendalian sumber bahan untuk Telekom Malaysia dan mengupah perkhidmatan pihak ketiga untuk mengendalikan pengangkutan dalam dan perkhidmatan kargo secara kos efektif.

Dengan penekanan ke atas pengurusan komersil, tumpuan SBU ini adalah untuk memperbaiki pengurusan kos, pertumbuhan dan menghasilkan kekayaan.

Malaysian Security

Malaysian Security is primarily responsible for the security and safety of Telekom Malaysia's assets. Its priorities are to reduce the incidence of criminal acts such as fraud and minimise Telekom Malaysia's asset losses.

The SBU is also responsible for control and monitoring the development and progress of Intelsec Sdn. Bhd., a wholly owned subsidiary of Telekom Malaysia, providing electronic and intelligent security services.

The SBU is also responsible for the safety of collections from payphone boxes, cash-in-transit and the security of fibre optic routes in the country.

Malaysian Logistics

Malaysian Logistics provides logistic services to operating divisions in Telekom Malaysia. This includes warehousing, distribution and transportation services. These services are also extended to external customers whilst still retaining TelCo as an anchor customer.

The SBU is currently managing 35 warehouses located all over the country including East Malaysia. These warehouses offer storage and handling facilities for Telekom Malaysia's materials and engages third party service providers for timely cost-effective inland transportation and cargo handling services.

With emphasis on commercial management, the focus of the SBU has been one of improving cost management, growth and wealth creation.

Operasi Hartanah

Tujuan utama SBU Operasi Hartanah ini ialah untuk membekalkan kemudahan perkhidmatan pengurusan kepada Telekom Malaysia. SBU ini juga menawarkan pengurusan estet termasuk urusan jual beli hartanah dan perolehan tanah untuk kegunaan Syarikat. Misi SBU ini ialah mencapai kecemerlangan di dalam perkhidmatan operasi hartanah yang inovatif dan berkualiti melalui pembangunan tenaga kerja yang berdaya saing, pasukan kerja yang efektif dan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Pada tahun 1999, SBU ini terus membaiki kemudahan pengurusannya di dalam Syarikat dengan mengambil program-program penyelenggaraan yang komprehensif dan perlindungan yang efisien. Dalam usaha menyediakan perkhidmatan yang lebih baik, kumpulan menggabungkan perkhidmatannya yang pelbagai untuk tujuan menyediakan satu pusat perkhidmatan pelanggan setempat. Adalah diharapkan perkhidmatan pelanggan yang lebih baik dapat ditawarkan melalui organisasi pengurusan setempat. SBU ini terus memberi perhatian kepada pengurusan kos yang lebih baik yang menghasilkan pengurangan kos di dalam pengurusan kemudahan berbanding dengan tahun-tahun yang lalu. Ini dicapai melalui penjimatan kos tenaga dan perkembangan dalam kumpulan penyelenggaraan.

Pembangunan Hartanah

Pembangunan Hartanah bertanggungjawab untuk pengurusan projek dan pembangunan hartanah untuk Telekom Malaysia. Salah satu projeknya ialah Universiti Multimedia yang terletak di Cyberjaya.

Pada Jun 1999, kompleks yang bernilai RM350 juta ini telah beroperasi dan dibuka secara rasmi oleh Perdana Menteri pada bulan Julai. Universiti Multimedia dianggap sebagai satu pembangunan aplikasi utama di Koridor Raya Multimedia (MSC).

Pusat Operasi dan Pengurusan Rangkaian Telekom Malaysia juga merupakan satu projek perintis yang dibina di kawasan seluas 11.3 hektar di Cyberjaya. Pusat ini akan menempatkan Telekom Multimedia dan unit-unit perniagaan yang berkait dengan MSC. Kompleks ini dijangka akan siap pada pertengahan tahun 2000.

Dalam tahun 1999, SBU ini meneruskan inisiatifnya ke arah projek pengurusan kos yang lebih baik. Penekanan juga diberikan kepada pembangunan bangunan-bangunan yang kos efektif tanpa menjejaskan keperluan pelanggan. Kos operasi SBU ini telah berkurangan sebanyak 18.4% berbanding pada tahun sebelumnya.

Untuk tahun 1999, unit ini berjaya mengurangkan kos sebanyak 5.1% tanpa peningkatan dalam sumber. Dalam memenuhi sasaran kewangannya, SBU ini menjana hasil luaran yang diperolehi daripada penyewaan kemudahan gudangnya.

Pada tahun 1999, SBU ini telah memperolehi perniagaan baru iaitu pengangkutan barangan untuk pembekal Telekom Malaysia di Malaysia Timur. Kumpulan ini juga membuat penilaian ke atas kemudahan gudang Telekom Malaysia sebagai pulangan kos kepada Telekom Malaysia.

Property Operations

The key purpose of the Property Operations SBU is to provide facility management services to Telekom Malaysia. The SBU also offers estate management including the procurement of property and the acquisition of land for Company's use. The mission of the SBU is to excel in providing innovative and high quality property operation services through the development of a competent workforce, effective teamwork and total customer satisfaction.

In 1999, the SBU continued to improve facility management in the Company by adopting more efficient preventive and comprehensive maintenance programmes. In order to provide better services, the group consolidated its multiple services for the purpose of providing one-stop customer care centres. It is envisaged that better customer service can be offered by the one-stop facility management organisation. The SBU continue to focus emphasis on better cost management resulting in a lower facilities management cost in comparison to the previous year. This was achieved through savings in energy costs and the development of group maintenance teams.

Property Development

The Property Development SBU is responsible for project management and property development for Telekom Malaysia. One such project is the Multimedia University located in the heart of Cyberjaya.

In June 1999, the RM350 million complex became operational and was officially opened by the Prime Minister in July. The Multimedia University is considered as one of the flagship development in the Multimedia Super Corridor (MSC).

On an equally 'pioneering' scale is Telekom Malaysia's Network Operations and Management Centre sited on an area of 11.3 hectares in Cyberjaya. This Centre will house Telekom Malaysia's Multimedia and other MSC-related business units. The Complex is scheduled for completion in mid 2000.

In 1999, the SBU continued to develop initiatives towards better cost management of projects. Emphasis is also given to the development of more cost effective buildings without compromising customer requirements. The operating cost of the SBU was reduced by 18.4% in comparison with the previous year.

For 1999, the unit managed to reduce its costs by another 5.1% with no increase in resources. In meeting its financial targets, the SBU generates visible external revenue, derived largely from renting out its warehousing facilities.

In 1999, the SBU secured a new business of transporting materials for Telekom Malaysia's suppliers' to East Malaysia. The group is also looking at the rationalisation of Telekom Malaysia's warehousing facilities to unlock cost benefits to Telekom Malaysia.

