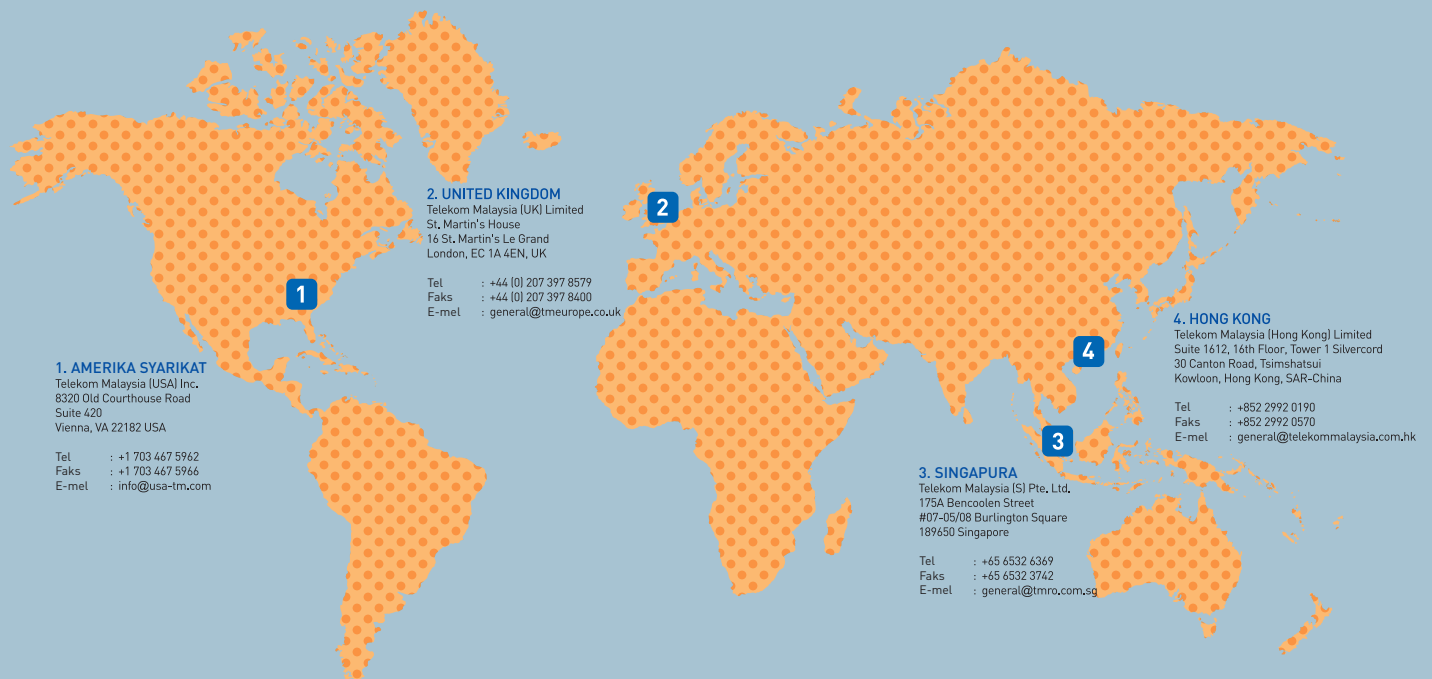




PERNIAGAAN GLOBAL

Tinjauan

Dalam mengekalkan tumpuan terhadap perniagaan perkhidmatan Suara dan Data yang lebih tradisional, Global menyedari bahawa menyediakan hubungan global adalah penting bagi mengekalkan kelebihan di dalam industri telekomunikasi masa kini. Usaha ini disokong oleh portfolio produk yang teguh, saranan jualan dan perkhidmatan, tenaga kerja yang berdedikasi dan inisiatif-inisiatif perniagaan baru yang muncul hasil daripada Program Peningkatan Prestasi (PIP 2.0).



Rangkaian produk Global yang luas dalam perkhidmatan data dan suara pukal serta perkhidmatan ICT terus dipertingkatkan lagi bagi memenuhi permintaan pelanggan di kalangan pembekal perkhidmatan global, yang sering menghadapi perubahan. Kepimpinannya dalam pasaran diperkukuhkan lagi dengan kemajuan teknologi, khidmat pelanggan yang serba canggih dan tenaga kerja yang berpengetahuan tinggi dalam bidang teknologi. Berdasarkan asas yang begitu kukuh, Global kini mula mengorak langkah menjadi pembekal perkhidmatan maklumat dan komunikasi global. Aspirasi ini telah melahirkan suatu perasaan bangga di kalangan anggota-anggotanya di dalam memahami peranan dan sumbangan masing-masing ke arah pembentukan sebagai pembekal perkhidmatan generasi-baru global yang terulung.

Kejayaan Global sehingga kini telah dibina berdasarkan dua fokus utama,

iaitu penjaanaan pendapatan baru di samping memaksimumkan penggunaan rangkaian IP global, sistem kabel dasar laut dan perkhidmatan satelit. Kekuatan dinamik pasukannya telah membuktikan keupayaannya di dalam usaha mencapai kecemerlangan operasi dan pada masa yang sama mengekalkan pendapatan yang cemerlang.

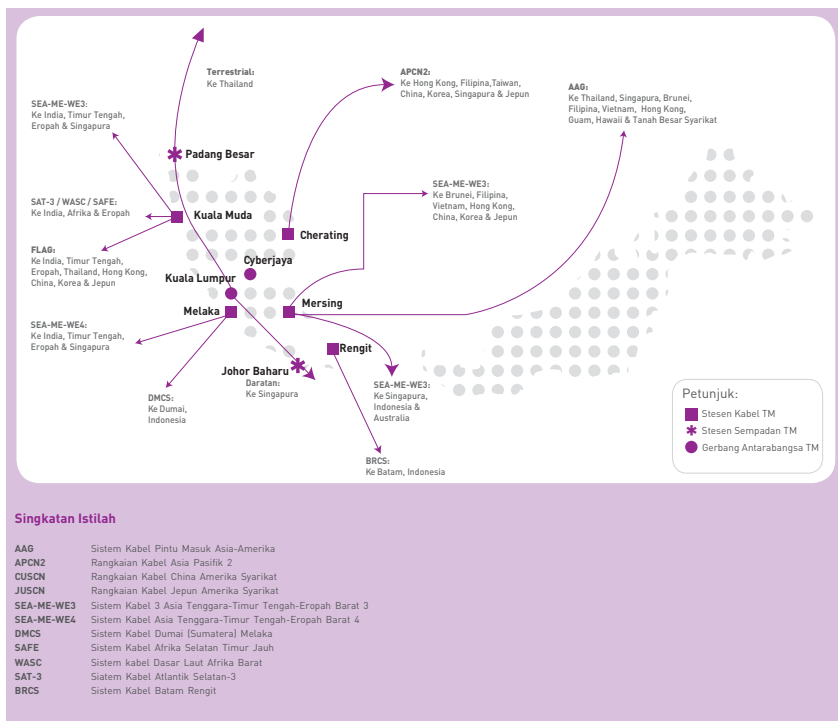
Dalam usaha mengekalkan prestasi cemerlang pertumbuhannya, Global kini mengukuhkan lagi misinya untuk terus memenuhi keperluan pelanggan sepenuhnya melalui peningkatan yang disasarkan. Tambahan lagi, Global komited dengan amalan-amalan terbaik di dalam operasi komersilnya, mewujudkan keupayaan rantai bekalan yang efektif, dan melalui pelaburan dalam latihan dan pembangunan modal insan. Dengan keluasan sistem kabel dasar laut yang merangkumi seluruh dunia, dan kerjasama perniagaan yang strategik,



Global berupaya mempamerkan kecemerlangan di dalam penyediaan perkhidmatan domestik dan antarabangsa.

Di dalam pasaran global, Global mempunyai kerjasama perniagaan merentasi enam benua – Asia, Eropah, Amerika, Oceania, Timur Tengah dan Afrika. Ia telah membentuk ikatan perniagaan dengan pelbagai syarikat telekomunikasi daripada Singapura, Filipina, Brunei, Indonesia, Thailand, Myanmar, Kemboja, Laos dan Vietnam – dan melaksanakan pemasangan nodus IP global di Singapura, Hong Kong, UK, Amerika Syarikat dan beberapa negara lain. Kewujudannya di dalam pasaran terpilih menandakan pembentukan arah pemasaran yang lebih dinamik dan responsif.

Global memiliki sistem kabel dasar laut yang sangat luas, terdiri daripada sistem kabel APCN2, SMW3, SMW4, SAT3/WASC, SAFE, serta pemasangan sistem BRCS yang baru sahaja selesai, yang menghubungkan Malaysia dengan Eropah, Afrika, Timur Tengah, India dan Asia Selatan. TM kini sedang dalam usaha mempertingkatkan lagi prestasi sistem kabel SMW4, APCN2 dan SAFE yang dijangka selesai menjelang 2009.



Sambungan Dasar Laut Antarabangsa Global.

PERNIAGAAN GLOBAL

Rangkaian-rangkaian kabel dasar laut berikut merupakan tunjang utama di dalam meletakkan TM sebagai posisi pintu masuk utama ke Asia:

| No. | Kabel | | Liputan |
|-----|-------------------|--|---|
| 1 | AAG | Sistem Kabel Pintu Masuk Asia-Amerika | Ke Thailand, Singapura, Brunei, Filipina, Vietnam, Hong Kong, Guam, Hawaii & tanah besar Amerika |
| 2 | APCN2 | Rangkaian Kabel Asia Pasifik 2 | Ke Hong Kong, Filipina, Taiwan, China, Korea, Singapura & Jepun |
| 3 | CUSCN | Rangkaian Kabel China Amerika Syarikat | Ke China & tanah besar Amerika |
| 4 | JUSCN | Rangkaian Kabel Jepun Amerika Syarikat | Ke Jepun & tanah besar Amerika |
| 5 | SEA-ME-WE3 (SMW3) | Sistem Kabel Asia Tenggara-Timur Tengah-Eropah Barat 3 | Ke India, Timur Tengah, Eropah, Singapura, Brunei, Filipina, Vietnam, Hong Kong, China, Korea, Jepun, Indonesia & Australia |
| 6 | SEA-ME-WE4 (SMW4) | Sistem Kabel Asia Tenggara-Timur Tengah-Eropah Barat 4 | Ke India, Timur Tengah, Eropah & Singapura |
| 7 | DMCS | Sistem Kabel Dumai (Sumatera) Melaka | Ke Dumai, Indonesia |
| 8 | SAFE | Sistem Kabel Afrika Selatan Timur Jauh | Ke India, Afrika & Eropah |
| 9 | WASC | Sistem Kabel Dasar Laut Afrika Barat | Ke India, Afrika & Eropah |
| 10 | SAT-3 | Sistem Kabel Atlantik Selatan-3 | Ke India, Afrika & Eropah |
| 11 | BRCS | Sistem Kabel Batam Rengit | Ke Batam, Indonesia |

Global berpegang kepada inspirasi berdasarkan falsafah kecemerlangan yang berkait-rapat dengan jentera penjana keuntungannya, sistem kepimpinan, budaya korporat dan pelaburan. Untuk pencapaian kejayaan yang lebih besar, Global telah mengenalpasti lima dorongan asas: 1) memupuk kesetiaan pelanggan melalui komitmen menyeluruh dan proaktif; 2) menyempurnakan kecemerlangan amalan terbaik komersil; 3) membangunkan keupayaan rantaian bekalan yang efektif bagi mendukung kecemerlangan operasi dan produktiviti modal; 4) menyokong Kumpulan dalam menyempurnakan 'Pemikiran Satu Syarikat' secara global; dan 5) membangunkan modal insan yang cemerlang melalui latihan.

Operasi-Operasi Perniagaan

PEJABAT JUALAN & PUSAT PRODUK GLOBAL

Global beribupejabat di Kuala Lumpur, dan dianggotai oleh barisan eksekutif dinamik mewakili Bahagian Jualan & Pemasaran Global, yang bertanggungjawab menguruskan akaun pelanggan dari Utara & Selatan Asia, Eropah, Oceania, Amerika dan Timur Tengah serta rantau Afrika. Ia juga disokong oleh bahagian-bahagian lain yang turut sama menyumbang ke arah kepentingan Global.

Rangkaian produk dan perkhidmatan Global yang pelbagai diuruskan oleh unit Pemasaran Data Global dan unit Pemasaran Suara Global, yang terdiri daripada barisan individu yang berpengetahuan tinggi dalam bidang teknologi, produk, dan aliran pasaran. Kedua-dua pasukan ini amat berkemampuan dalam menyediakan penyelesaian khusus berdasarkan keperluan pelanggan. Penyelesaian secara khusus ini turut diterapkan dalam perkhidmatan selepas jualan dan teknikal. Matlamat utama Global adalah untuk memastikan seluruh keperluan informasi dan komunikasi antarabangsa pelanggan dipenuhi agar mereka dapat lebih menumpukan sepenuh perhatian di dalam penghasilan nilai yang lebih tinggi bagi perniagaan mereka.

Untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggan globalnya, Global telah menubuhkan empat pejabat jualan serantau: TM Singapura (Telekom Malaysia (S) Pte Ltd), TM UK (Telekom Malaysia (UK) Limited), TM Amerika Syarikat (Telekom Malaysia (USA) Inc) dan TM Hong Kong (Telekom Malaysia (Hong Kong) Limited). Kesemuanya telah mempamerkan pertumbuhan yang cemerlang secara berterusan melalui aktiviti-aktiviti jualan yang agresif, dan merupakan antara penyumbang pendapatan utama Global.

PRODUK DAN PERKHIDMATAN GLOBAL

Dengan rangkaian globalnya yang sangat meluas, Global berazam untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah pusat serantau dan pintu masuk utama digital bagi Asia Tenggara. Seiringan dengan matlamat ini, Global kini berkembang menjadi pembekal perkhidmatan Rangkaian Generasi Akan Datang (NGN) yang membolehkan peningkatan kecekapan dan tahap produktiviti di peringkat Kumpulan, melalui penyediaan produk serta perkhidmatan yang bernilai tinggi, unik, dan mudah diubahsuai.

Tumpuan perniagaan strategik Global mensasarkan segmen-segmen berikut:

- Perkhidmatan Suara Secara Pukul, yang mensasarkan pengekalan kualiti perkhidmatan yang premium dan terbaik, yang bertindak sebagai penggerak perniagaan-perniagaan lain dalam Kumpulan TM.
- Perkhidmatan Data Secara Pukul di mana ia mensasarkan peningkatan pasaran baru yang agresif.
- Perkhidmatan ICT, di mana tumpuan diberikan kepada pasaran baru melalui kerjasama perniagaan dan pembangunan jenama global.

Tahun 2008 merupakan tahun yang mencabar di mana Global memberi sepenuh tumpuan kepada pertumbuhan perniagaan Data yang melangkaui sasaran. Mulai tahun 2009, tumpuan yang lebih akan diberikan terhadap pembangunan perkhidmatan ICT, dengan fokus utama terhadap peluang pertumbuhan yang memanfaatkan kerjasama strategik. Kemasukan ke dalam pasaran pembangunan ICT didorong oleh perniagaan Telekomunikasi dan perniagaan ICT; justeru adalah kritikal bagi TM untuk lebih dikenali di kalangan prospek pasaran yang lebih luas melalui aktiviti pelaburan strategik dalam pasaran ICT yang membangun seperti Arab Saudi dan negara-negara lain rantau Timur Tengah.

PERKHIDMATAN SUARA

• Suara Bilateral

TM menyediakan *local loop* dan sambungan terakhir bagi rangkaian talian tetap di Malaysia melalui perjanjian dua hala dengan rakan

kongsi syarikat telekomunikasi dari negara lain. Hubungan *inter-carrier* – melalui kabel dasar laut, satelit dan gelombang mikro – memastikan bahawa TM berupaya menyambungkan trafik perhubungan di Malaysia dengan kualiti dan kejelasan terbaik seperti yang ditetapkan oleh industri.

• Suara Wholesale

TM telahpun menyediakan perkhidmatan sambungan bagi pembekal perkhidmatan suara antarabangsa sejak 1997. Sepanjang tempoh tersebut, perkhidmatan ini telah dipertingkatkan seiring dengan tahap persaingan di dalam pasaran, dan kini meliputi lebih 200 destinasi seluruh dunia yang berhubung secara langsung atau tidak langsung dengan 105 rakan kongsi dua hala TM. Perkhidmatan sambungan trafik ini ditawarkan melalui platform VoIP dan PSTN.

- Voice Over Internet Protocol (VoIP)*
VoIP telah muncul sebagai salah satu perkhidmatan paling menarik dan menguntungkan, menerajui perkhidmatan suara alternatif. Berasaskan penyelesaian terurus berpusat, ia membolehkan pembekal-pembekal perkhidmatan mewujudkan dan mengendalikan perkhidmatan suara telefon-ke-telefon serta faks, selain mencipta aplikasi nilai-tambah untuk membangunkan portfolio IP. Melalui perkhidmatan ini, Global menawarkan gabungan portfolio sambungan trafik nasional dan antarabangsa serta aplikasi yang dipertingkatkan.
- Public Switched Telephone Network (PSTN)*
PSTN kekal menjadi pilihan utama bagi panggilan suara kerana kualiti komunikasi dan kejelasan audionya yang tiada bandingannya selain kestabilan hubungannya yang terjamin. Dengan lebih 200 destinasi antarabangsa, sambungan kini boleh dilakukan melalui perjanjian secara langsung dan transit, menggunakan kabel dasar laut, sambungan satelit dan sambungan daratan.

• International Value Added Service (VAS)

International Value Added Service (VAS) merupakan perkhidmatan bukan teras

yang disediakan dalam industri telekomunikasi. Global menawarkan perkhidmatan pelengkap ini bagi memberi lebih pilihan untuk pengguna dalam memenuhi keperluan komunikasi perniagaan mereka.

i Matriks Mudahalih

Matriks Mudahalih TM adalah katalog produk yang mengandungi rangkaian produk dan perkhidmatan berdasarkan platform dan kelengkapan sedia ada, di dalam usaha menyediakan perkhidmatan nilai-tambah yang lebih berinovasi kepada operator-operator mudah alih seluruh dunia. Ia bertujuan untuk menampung keperluan operator mudah alih yang memerlukan penyelesaian rangkaian global yang menyeluruh dan efektif dari segi kos. Katalog VAS Mudah Alih terdiri daripada:

- Perkhidmatan Suara Premium Antarabangsa (IPVS)*
- Perayauan Bahagian Kawalan Isyarat Hubungan (SCCP)*
- Airtime Exchange*

ii Penyelesaian Suara Global (GVS)

GVS adalah platform bagi pembekal perkhidmatan di seluruh dunia untuk berhubung dengan rangkaian TM, sama ada melalui VoIP atau TDM. Ia telahpun dilaksanakan di pusat-pusat serantau Global di New York, London, Hong Kong dan Singapura. Pembekal perkhidmatan yang berpusat berdekatan dengan lokasi-lokasi tersebut dapat menikmati faedah perhubungan jarak dekat pada kos yang lebih rendah.

PERKHIDMATAN DATA

• Perkhidmatan VPN Global

Virtual Private Network (VPN) disediakan melalui saluran terhadap rangkaian lain, dan menyediakan perkhidmatan akses yang selamat bagi pejabat jarak jauh serta pengguna individu dalam organisasi. Ia digunakan dengan meluas oleh syarikat-syarikat perniagaan untuk membina Rangkaian Kawasan Luas (WAN) meliputi kawasan geografi yang luas dan menyediakan hubungan antara sesuatu kawasan dengan pejabat-pejabat cawangan.



Majlis Menandatangani Perjanjian di antara TM dan Verizon Business.



Capacity Asia 2008.



CAPACITY ASIA 2008

Mohamad Rozaimy Abd Rahman, Naib Presiden Eksekutif Global menyampaikan ucapannya di Capacity Asia 2008.

VPN menyediakan keupayaan yang sama dengan sistem talian persendirian atau litar suwa yang dapat digunakan oleh hanya satu organisasi dengan kos yang lebih rendah. Ia juga membolehkan ciri-ciri keselamatan dan kualiti perkhidmatan disediakan mengikut aplikasi tertentu dan diubahsuai mengikut permintaan trafik yang berubah-ubah.

- i. *Global IPVPN*
Global IPVPN TM merupakan penyelesaian rangkaian maya menyeluruh yang diuruskan sepenuhnya dengan ciri-ciri yang mudah, selamat dan boleh diubahsuai. Berpandukan reka bentuk MPLS-IP, ia menawarkan empat kelas perkhidmatan yang membolehkan pelanggan menyatukan video, suara, data dan aplikasi-aplikasi perniagaan lain

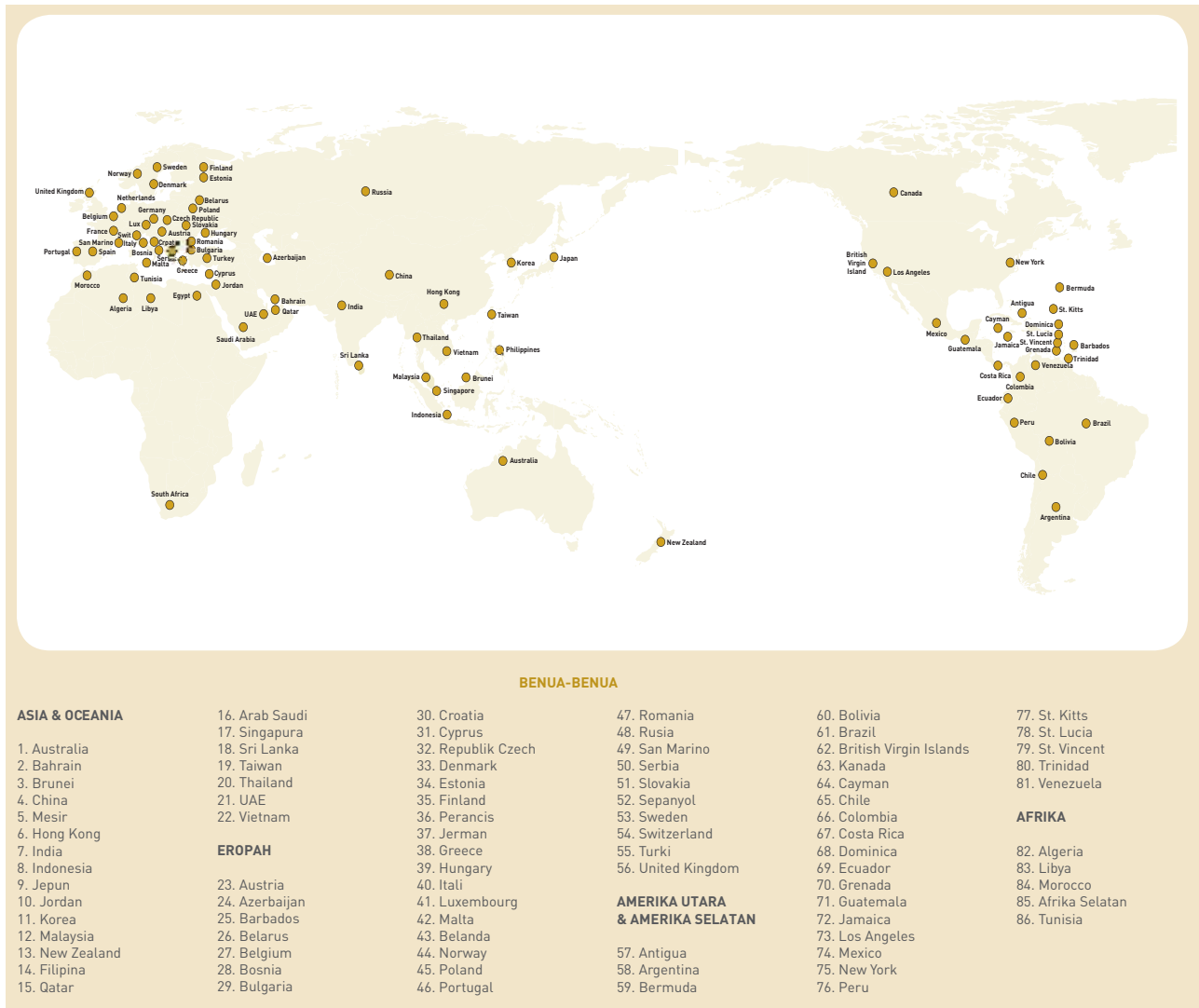
melalui satu hubungan di antara mana-mana rangkaian persendirian yang meluas. TM telah membina pusat-pusat sambungan rangkaianannya sendiri di Bahrain, Mesir, Sri Lanka, Indonesia, Singapura, Hong Kong, Los Angeles, New York dan juga Malaysia. Ia juga telah meluaskan rangkaianannya ke 80 negara melalui rakan kongsi global yang menyediakan liputan meluas di seluruh dunia.

- ii. *Global Ethernet*
Global Ethernet TM menyediakan sambungan lebar jalur *Ethernet point-to-point* atau *point-to-multipoint* yang selamat melalui rangkaian persendirian global TM yang berasaskan MPLS-IP. Dengan menggunakan *Ethernet interface*, pelanggan dapat

menyediakan hubungan lebar jalur persendirian yang selamat dengan rakan niaga/pembekal global, atau ke Internet. Perkhidmatan tersebut membolehkan penawaran penyelesaian yang lebih fleksibel dan efektif dari segi kos berbanding penyelesaian WAN seperti talian-talian persendirian, ATM atau *frame relay* – pada kelajuan yang lebih tinggi dan boleh diubah.

Dengan *Global Ethernet*, pelanggan-pelanggan dapat membeli lebar jalur yang diperlukan dan boleh ditambah mengikut keperluan dengan mudah. Konsep lebar jalur berdasarkan permintaan ini amat sesuai bagi aplikasi-aplikasi yang memerlukan lebar jalur berkeupayaan tinggi dan dinamik.

Liputan IPVPN Global



• **Perkhidmatan Global IP**

Dilaksanakan melalui infrastruktur rangkaian antarabangsa TM dengan Pusat-pusat Perkhidmatan yang terletak di seluruh dunia, Kapasiti Rangkaian IP TM (AS4788) berfungsi pada kelajuan lebih kurang 100Gbps dan dijangka akan dinaiktaraf dalam tempoh terdekat ini.

i. **Global IP Transit**

Transit IP TM direka untuk pembekal perkhidmatan Internet, pembekal perkhidmatan kandungan, organisasi dan syarikat perniagaan untuk tujuan pengaksesan Internet yang disesuaikan mengikut keperluan tertentu. *IP Transit* ditawarkan dengan hubungan akses yang dikhususkan terhadap para

pelanggan dari Pusat Perkhidmatan TM dengan kelajuan di antara 64Kbps sehingga 10Gbps. Pilihan akses yang ditawarkan termasuklah sistem kabel dasar laut, satelit, VSAT dan juga litar suwa dalam negara serta saluran VPN Layer 2.

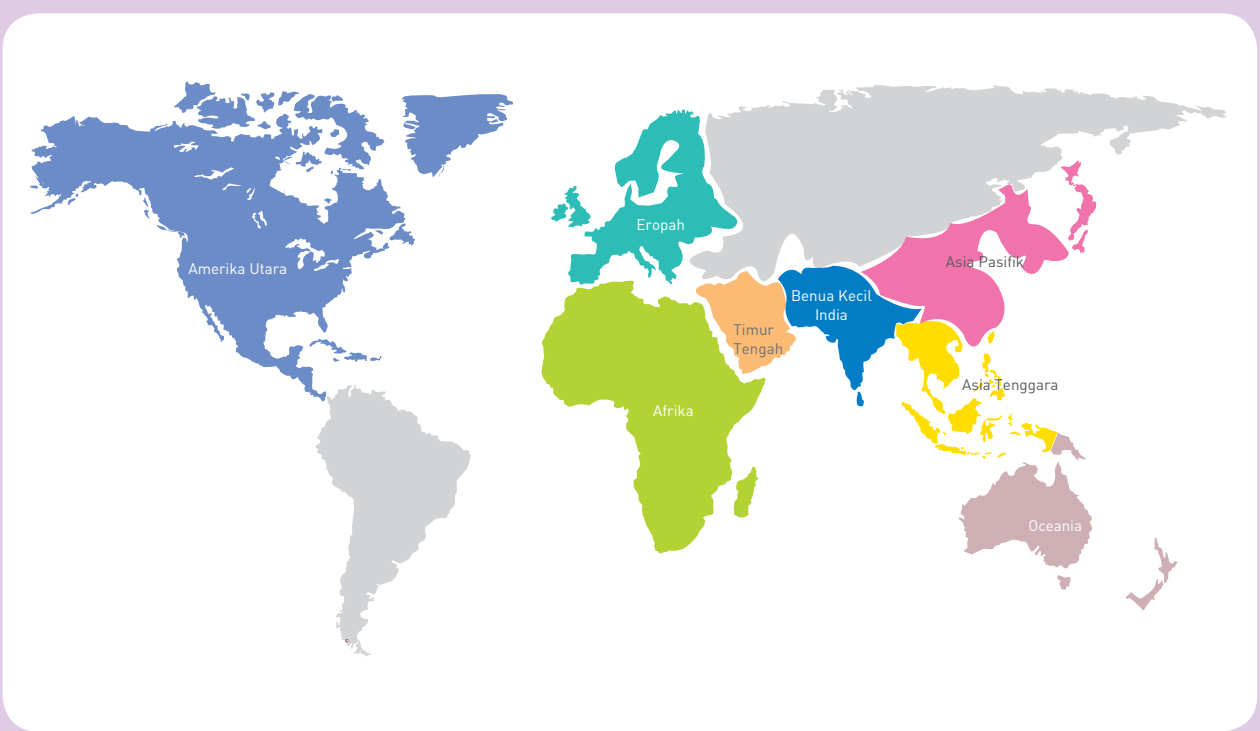
• **Perkhidmatan Lebar Jalur Antarabangsa**

Perkhidmatan Lebar Jalur Antarabangsa menggunakan rangkaian darat, gentian optik dasar laut dan satelit antarabangsa TM bagi membolehkan hubungan melangkaui pesisiran Malaysia. Dengan penawaran *One Stop Shopping* (OSS) dan *Full Channel Service* (FCS), ia menghubungkan Malaysia dengan mana-mana destinasi di seluruh dunia.

i. **Litar Suwa Peribadi Antarabangsa (IPLC)**

Direka untuk memenuhi permintaan rangkaian global persendirian yang selamat di merata lokasi, IPLC TM merupakan perkhidmatan litar suwa *point-to-point* di antara pelbagai premis perniagaan seluruh dunia. Ia menawarkan hubungan digital berkelajuan tinggi dari satu negara ke negara yang lain melalui sistem kabel dasar laut TM, dan melalui hubungan satelit dengan lebih daripada 60 pembekal perkhidmatan.

Liputan Lebar Jalur Antarabangsa Global



| ZON | RANTAU GLOBAL | SISTEM KABEL UTAMA |
|-----|---------------|---|
| ● | Asia Tenggara | AAG / SMW4 / SMW3 / APCN2 / DMCS / BRCS |
| ● | Asia Pasifik | AAG / SMW3 / APCN2 |
| ● | Eropah | SMW3 / SMW4 / SAFE |
| ● | Amerika Utara | AAG / CUSCN / JUSCN |

| ZON | RANTAU GLOBAL | SISTEM KABEL UTAMA |
|-----|-------------------|----------------------------|
| ● | Benua Kecil India | SMW3 / SMW4 / SAFE |
| ● | Timur Tengah | SMW3 / SMW4 |
| ● | Oceania | SMW 3 |
| ● | Afrika | SMW3 / SMW4 / SAFE / SAT-3 |

ii. *Lebar Jalur Transit* la menyediakan hubungan menyeluruh yang pantas dan terjamin di antara dua destinasi antarabangsa, dengan Malaysia dijadikan sebagai pusat transit.

iii. *Lebar Jalur Backhaul* la menghubungkan dua sistem kabel dasar laut atau darat yang berasingan yang disambungkan kepada dua stesen darat yang berasingan di Malaysia. Perkhidmatan ini menyediakan pengkhususan kapasiti di antara Stesen Kabel Darat atau Stesen Sempadan di Malaysia, yang dimiliki pelanggan sepenuhnya atau melalui pemilikan kapasiti IRU oleh pelanggan melalui kabel dasar laut atau sistem kemudahan sempadan.

iv. *Lebar Jalur Interconnect* la menyediakan hubungan silang di antara sistem-sistem kabel berbeza yang terhubung dengan Stesen Kabel Darat TM.

v. *VSAT Global*
VSAT Global TM menggunakan teknologi *Single Channel Per Carrier* (SCPC) berasaskan satelit dengan kadar data dari 64Kbps sehingga 155Mbps. Ia menyediakan hubungan *point-to-point* yang khusus melalui satelit dari satu premis pelanggan ke premis yang lain. Sebuah antena *Very Small Aperture Terminal* (VSAT) dan unit dalaman digunakan di setiap premis pelanggan.

vi. *Talian Antarabangsa Ethernet Private* (IEPL)
 TMIEPL adalah perkhidmatan lebar jalur terurus yang menyediakan hubungan global menyeluruh secara khusus menggunakan *Ethernet interface* yang standard dengan ciri-ciri berikut:

- Tahap fleksibel dan keselamatan yang tinggi bagi sambungan WAN yang mudah
- Tawaran had kelajuan yang tinggi dengan proses peningkatan yang boleh diubahsuai
- Aplikasi dengan jumlah trafik yang tinggi
- *Ethernet Interface Standard* berteknologi konsisten dan mengurangkan kos peralatan
- Rangkaian yang pelbagai dan fleksibel.

Prestasi Kewangan

Dalam tahun kewangan 2008, perniagaan Global mengalami penurunan sebanyak 1.2% dari RM848.7 juta kepada RM835.2 juta. Ini adalah kesan daripada pembayaran tunggakan dan kejatuhan dalam penggunaan Suara (sebahagian besarnya dari VoIP) disebabkan perubahan yang menumpukan kepada produk bermargin tinggi daripada produk Suara ke Data. Satu perjanjian yang lebih teliti dengan Pembekal Peringkat ke 2 kini dilaksanakan sebagai salah satu usaha peningkatan tahap kawalan di mana rakan kongsi akan ditapis bagi VoIP antarabangsa mengelak pertindihan pelanggan VoIP yang tidak mendatangkan keuntungan untuk memperkembangkan kedudukan Global dalam jangka masa panjang.

Melangkah ke hadapan, Global berhasrat untuk menumpukan kepada perkembangan lebar jalur dan kapasiti infra dengan objektif untuk merealisasikan potensi peluang-peluang perniagaan Data dan ICT. Hasilnya, pada tahun 2008, Data telah menunjukkan peningkatan yang baik dan dijangka akan mendahului segmen Suara menjelang tahun 2010. Data telah menyumbang sebanyak 37.2% dari hasil keuntungan berbanding Suara 62.8%. Pada tahun 2007, Data telah menyumbang sebanyak 30.1%, manakala Suara menyumbang sebanyak 69.9%. Berdasarkan daripada agihan keuntungan serantau pada tahun 2008, Asia Selatan & Utara telah menunjukkan prestasi terbaik dan ini telah menyumbang kepada sebahagian besar daripada keuntungan Global. Dua inisiatif utama yang mendorong pertumbuhan progresif perniagaan Data:

- Pembangunan nod pelbagai perkhidmatan baru di pasaran-pasaran baru termasuklah Timur Tengah dan Asia Selatan.
- Penghasilan produk-produk baru berasaskan 'Ethernet'

Prospek

Global sentiasa berusaha untuk membantu para pelanggannya menaikkan taraf perniagaan mereka. Ia kini berhasrat untuk berubah menjadi pembekal perkhidmatan maklumat dan komunikasi yang beroperasi di peringkat global dan memperkembangkan perniagaannya sehingga lima kali ganda dalam tempoh 10 tahun akan datang. Dengan merujuk kepada lima dorongan asas yang telah dikenal pasti (dan yang disebut di atas) ia bermatlamat untuk:

- penerapan secara agresif inisiatif pembangunan perkongsian minda untuk pemasaran melalui media-media terpilih. Ia juga akan terus menyediakan perkhidmatan yang terbaik dengan adanya pasukan urusan pelanggan yang khusus.
- meningkatkan pertumbuhan perniagaan Data di samping mengekalkan kedudukan tertingginya dalam perniagaan Suara melalui penyediaan perkhidmatan yang unggul. Global juga akan menumpu kepada pertumbuhan perkhidmatan ICTnya dalam pasaran-pasaran baru untuk membina jenama global.
- membangunkan beberapa inisiatif rantai bekalan yang efektif seperti perkhidmatan NGN global dan perkhidmatan yang unik serta menubuhkan pusat-pusat operasi rangkaian serantau dan juga pusat jaminan perkhidmatan.
- menerajui dalam merealisasikan 'Pemikiran Satu Syarikat' TM dengan menerokai potensi pasaran global.
- menggalakkan pembangunan akademik dan profesional di kalangan anggotanya secara positif bagi memaksimumkan potensi mereka.

Global kini bersedia untuk berkembang secara global melalui wadah jualan strategik dan penyelesaian khusus. Ini akan diperkukuhkan lagi dengan kerjasama bersama penganjur-penganjur acara antarabangsa dan media yang telahpun mempunyai hubungan erat dengan Global. Ini telah dicapai melalui tajaan dan penyertaan di

dalam acara-acara seperti *Capacity Asia, CommunicAsia, Telecoms World Middle East, Carrier Community London* dan *Arab Advisors Group Conference*; serta pendedahan melalui *CNBC.com, FT.com, Capacity Magazines, Bloomberg.com, Show Daily* dan *The Economist*. Kesemua wadah jualan ini akan digunakan sepenuhnya untuk menonjolkan perkhidmatan ICT, Suara dan Data yang ditawarkan oleh Global.

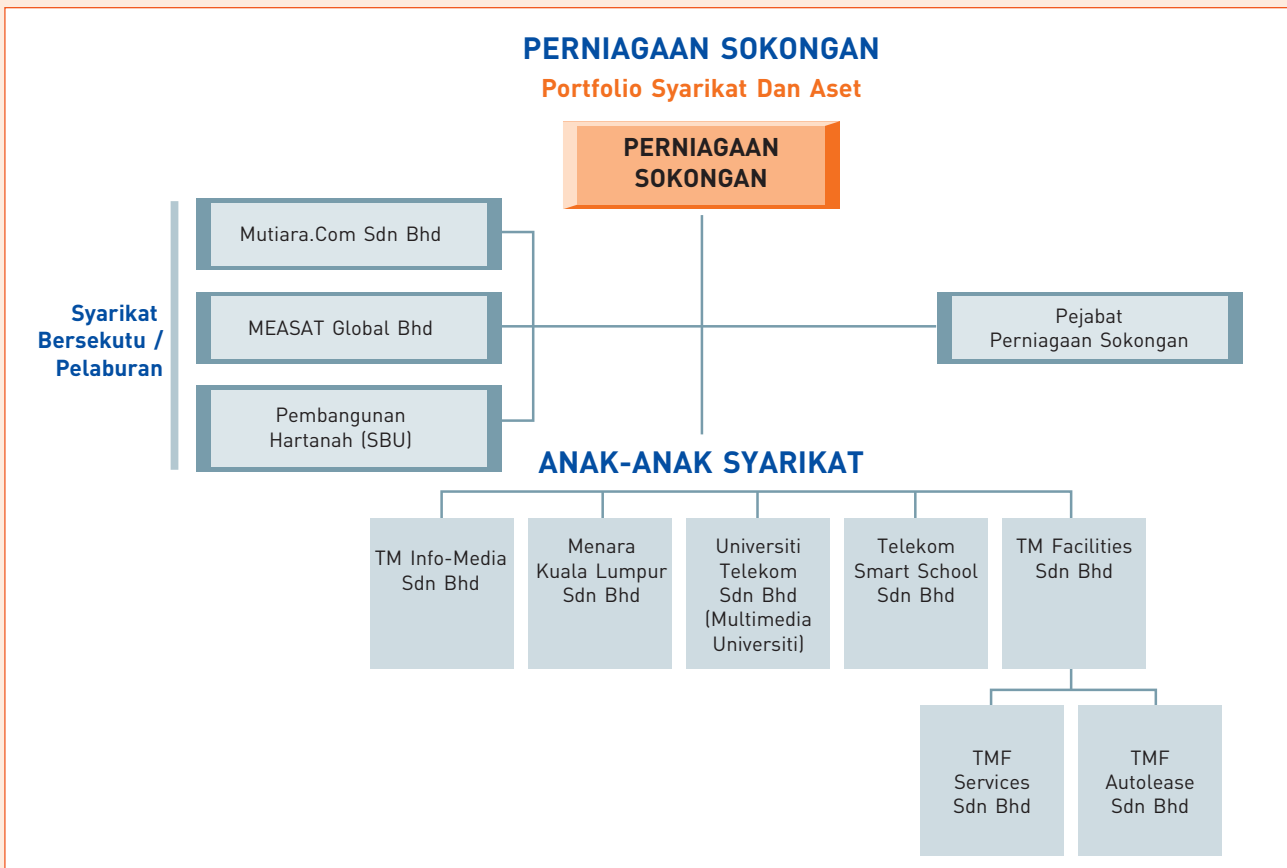
Global juga mensasarkan untuk membangunkan jenama global dan kesedaran terhadap perkhidmatan ICTnya dengan didorong oleh kumpulan perunding yang berkaliber dari aspek teknikal dan perniagaan dalam kerjasama dengan syarikat-syarikat lain dalam Kumpulan serta rakan-rakan kongsinya. Pada masa yang sama, Global akan menaikkan taraf kedudukannya sebagai hab Suara serantau dengan meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kadar sambungan. Ia juga akan memberi tumpuan terhadap perkhidmatan nilai-tambah serta pengkhususan perkhidmatan dalam setiap segmen pasaran.

Dari segi perkhidmatan Data, Global menumpukan perhatian ke arah memperkayakan portfolionya dengan melabur dalam produk generasi-akan-datang seperti *International Ethernet Private Line (IEPL)* dan *IP E-Line*. Global telah mula menaiktaraf infrastruktur sistem kabel dasar lautnya termasuklah SMW3, SMW4, SAFE, APCN2 dan JUSCN, yang dijadualkan akan siap antara 2009 hingga 2010 bagi persediaan peningkatan penggunaan Data pada masa akan datang. Sistem kabel terbarunya, AAG, akan memulakan perkhidmatannya untuk laluan Asia Tenggara-Amerika Utara menjelang pertengahan 2009. Selain itu, terdapat juga beberapa sistem kabel dasar laut baru yang kini di dalam perancangan.

Pelan memperkembangan lebar jalur dan infra dapat membantu peralihan fokus strategik Global ke arah empat kategori pasaran: Pembekal Perkhidmatan Global, Aktiviti Rakan Kongsi, Penasihat Perniagaan dan Pembangunan Infra ICT di Pasaran Baru/Pasaran Lama.

PERNIAGAAN SOKONGAN

Perniagaan Sokongan yang dahulunya dikenali sebagai Kumpulan TM Ventures sebelum langkah pengasingan, terdiri daripada perniagaan-perniagaan sokongan Kumpulan TM yang telah dirasionalkan di bawah Program Peningkatan Prestasi (PIP). Tugasan utama Perniagaan Sokongan adalah untuk membangun dan mempertingkatkan nilai pemegang saham dengan menyediakan satu pendekatan menyeluruh terhadap inisiatif-inisiatif strategik anak-anak syarikat dan unit-unit perniagaan di bawahnya agar dapat mengekalkan pertumbuhan berlanjutan. Dalam masa yang sama, Perniagaan Sokongan terus memperkemaskan portfolionya sejajar dengan program rasionalisasi korporat Kumpulan.





BASE

Aksi penerjun di Menara Kuala Lumpur, satu destinasi popular untuk penggemar-penggemar sukan ekstrem.

Prestasi Kewangan

Bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2008, Perniagaan Sokongan telah merekodkan pertumbuhan hasil sebanyak 15.7% kepada RM688.2 juta daripada RM595.0 juta dalam tahun 2007. Pencapaian EBITDA berjumlah RM135.9 juta, mewakili penurunan sebanyak 37.2% berbanding dengan tahun sebelumnya yang berjumlah RM216.7 juta. Perubahan ini disebabkan oleh hasil pelupusan Wisma TM pada tahun 2007 berjumlah RM46.0 juta dan jumlah hasil yang lebih rendah daripada Kumpulan TM Facilities (TMF) berikutan kebolehannya menyediakan kos operasi yang lebih rendah bagi menyokong perniagaan-perniagaan utama TM. Ini turut menghasilkan PATAMI berjumlah RM5.1 juta bagi tahun laporan.

Kumpulan mencatatkan perbelanjaan modal berjumlah RM93.4 juta berbanding dengan RM141.4 juta pada tahun sebelumnya. Kebanyakan pelaburan dibuat ke atas Pembangunan Harta – TM Annexe 2, Kompleks TM R&D dan Fasa II, Universiti Multimedia, Cyberjaya – serta pembelian bagi menggantikan kenderaan-kenderaan TMF Autolease (TMFA).

Bagi tahun laporan, Perniagaan Sokongan telah menyempurnakan dua inisiatif strategik di bawah perancangan rasionalisasi bagi pelbagai perniagaannya. Inisiatif-inisiatif tersebut adalah integrasi Fiberail dan Fibrecomm ke dalam Wholesale dan penyelarasan semula VADS ke dalam Retail.

Pada tahun 2009, Kumpulan akan terus merasionalkan aset-aset bukan utamanya, mempertingkatkan prestasi pelbagai perniagaan-perniagaan di bawahnya, memperbaiki perniagaan-perniagaan luaran serta mengoptimumkan perniagaan-perniagaan perkhidmatan dalaman bagi menyokong operasi dan objektif TM dalam mewujudkan sebuah syarikat yang berdedikasi untuk mencapai kecemerlangan domestik.

MENARA KUALA LUMPUR SDN BHD

Menara Kuala Lumpur Sdn Bhd menjalankan operasi bagi tiga mercu tanda dan tarikan negara, iaitu Menara Kuala Lumpur, Menara Alor Star dan Muzium Telekom.

Menara Kuala Lumpur, pada ketinggian 421 meter daripada aras tanah, merupakan menara keempat tertinggi di dunia dan merupakan satu-satunya menara telekomunikasi yang terletak di dalam hutan hujan tropika. Selain daripada menjadi salah satu mercu tanda negara, Menara Kuala Lumpur memainkan peranan penting dalam transmisi telekomunikasi dan penyiaran bagi Radio Televisyen Malaysia (RTM) dan Telekom Malaysia Berhad (TM).

Sejak pembukaannya pada tahun 1996, Menara Kuala Lumpur telah menerima sebanyak 10,556,086 pelawat (2008: 940,846), terutamanya dari India, United Kingdom, Indonesia dan Jepun. Pelbagai aktiviti dan acara telah diadakan bagi menarik minat para pengunjung. Antaranya, *KL Tower International Forest Towerthon*, *KL Tower International Jump*, *KL Tower Indie Fest* dan *Towerkidz* yang merupakan acara utama yang diadakan khusus untuk menawan hati para pengunjung dari pelbagai

peringkat umur dan demografi, serta untuk memastikan penyertaan yang ramai dan liputan publisiti yang meluas.

Acara *KL Tower International Jump* sendiri menerima lebih daripada RM7.0 juta nilai PR. Kebelakangan ini, acara tersebut telah menarik lebih ramai peserta BASE (peminat yang melompat dari *Buildings*, *Antenna*, *Spans* dan *Earth*). Justeru menjadikan Menara Kuala Lumpur sebagai pusat sukan ekstrem tempatan dan antarabangsa.

Bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2008, Menara Kuala Lumpur mencatatkan jumlah hasil sebanyak RM101.4 juta (2007: RM93.3 juta), mewakili pertumbuhan tahunan sebanyak 8.7%. Keuntungan selepas cukai yang dicatatkan berjumlah RM49.7 juta (2007: RM50.4 juta)

Mengukuhkan lagi kedudukannya, pada bulan Oktober 2008, *World Federation of Great Towers (WFGT)* telah menganugerahkan Menara Kuala Lumpur dengan Sijil Merit: Anugerah Kecemerlangan bagi Kategori Persekitaran. Menara Kuala Lumpur merupakan satu-satunya menara di antara 26 ahli WFGT yang mendapat pengiktirafan bagi usahanya memelihara alam sekitar. Menara Kuala Lumpur juga dinamakan Monumen Kebangsaan Terbaik oleh pembaca-pembaca majalah pelancongan *Karangkrak*, *Libur*.

Selain memiliki seni bina yang menakjubkan, Menara Kuala Lumpur berjaya menjadi kebanggaan rakyat Malaysia hasil daripada khidmat komunitinya. Pada tahun 2008, ia menjadi kekuatan bagi Kempen Kesedaran Kanser Payudara dan cara hidup sihat Kumpulan Estee Lauder. Menara Kuala Lumpur, yang dikenali sebagai *Tower of Hope* disinari dengan lampu merah jambu (menyamai warna reben kanser payudara) bagi mengingatkan semua rakyat Malaysia agar mendapatkan pemeriksaan. Monumen-monumen lain yang telah dipilih untuk turut menyertai kempen Kanser Payudara Estee Lauder ini termasuklah Sydney Opera House, The Empire State Building, New York dan Hotel Burj Al Dubai.



PERNIAGAAN SOKONGAN

Tower of Hope turut menganjurkan *The Biggest World Animal Day* bersama persatuan *Society for the Prevention of Cruelty to Animals (SPCA)*. Acara ini bertujuan untuk memupuk rasa kasih sayang kanak-kanak terhadap haiwan.

Pada tahun 2009, Menara Kuala Lumpur akan menampilkan tarikan-tarikan terkini seperti – KL Tower Animal Zone, Simulasi F1 dan Taman Luar Musim Sejuk – bagi menarik lebih ramai pengunjung. Ia mensasarkan penambahan sebanyak 20.0% pengunjung berbanding tahun 2008 dengan lebih menumpukan kepada pelancongan domestik. Dengan kemerosotan ekonomi global, jumlah pelancong-pelancong dari luar negara dijangka akan menurun dan rakyat Malaysia akan lebih menumpukan kepada destinasi percutian dalam negara.

Menara Kuala Lumpur kini dalam proses mendapatkan sijil ISO 9001:2000. Pengauditan peringkat pertama telah pun selesai dijalankan dan pihak pengurusan sedang menunggu pengauditan peringkat akhir berserta keputusan keseluruhan. Menara ini turut

PELBAGAI PLATFORM

Direktori-direktori yang dicetak kini dilengkapi dengan *e-yellow pages* dan *yellow pages TV*.



menerima banyak sokongan daripada Kementerian Pelancongan, Kementerian Penerangan, Dewan Bandar Raya Kuala Lumpur dan syarikat-syarikat utama dalam industri. Digabungkan pula dengan komitmen yang teguh daripada pihak Pengurusan dan anggota-anggota TM, tahun 2009 akan membawa sinar harapan buat Menara Kuala Lumpur, Menara Alor Star dan Muzium Telekom.

TM INFO-MEDIA SDN BHD

Tahun 2008 menyaksikan TM Info-Media (TMIM) melebarkan sayap dalam perikatan strategik dan meningkatkan nilai pengiklanan melalui saluran mudah alih, pengiklanan luar, pengiklanan dalaman dan saluran digital. Dengan transformasi dan memperbaiki perniagaan direktori, TMIM menawarkan perkhidmatan penyenaian terkini dan penyelesaian pengiklanan melalui pelbagai platform bagi mendapatkan liputan yang meluas daripada pelanggan.

Direktori-direktori bercetak kini disertai dengan versi elektronik, *e-Yellow Pages*, melalui *Internet Yellow Pages (IYP)* dan menawarkan ciri-ciri yang gah berbanding pesaing-pesaing di rantau Asia Pasifik. Versi elektronik ini akan mengurangkan permintaan ke atas buku-buku direktori dan kos pengedaran, seterusnya menjangkau liputan yang lebih meluas. Penyelesaian direktori baru ini menawarkan peluang yang lebih besar kepada Pengurusan untuk memperkenalkan produk-produk yang lebih menarik.

Yellow Pages TV (YPTV) turut diperkenalkan di kesemua TMpoint seluruh negara.

Saluran pengiklanan baru ini dapat mempercepatkan pertukaran kandungan pengiklanan dan memberi pengiklan-pengiklan peluang untuk mensasarkan mesej mereka kepada pelanggan yang lebih khusus. TMIM turut melaksanakan sepenuhnya Sistem Pengurusan Penerbitan Berintegrasi (IPMS) yang baru

bagi mengoptimumkan sistem penerbitan. Antara fungsi-fungsinya yang lain, IPMS dapat mengawal aktiviti-aktiviti jualan dan laporan, menguruskan data penerbitan dengan lebih baik dan melancarkan percetakan.

Agenda seterusnya ialah penyusunan semula struktur semua bahagian bagi bergerak ke arah yang sama. Antara langkah yang lebih ketara adalah menggerakkan 30.0% tenaga kerja jualan untuk memberi perhatian terhadap akaun-akaun strategik, kerajaan dan berkaitan kerajaan bagi memaksimumkan penyelesaian pengiklanan perniagaan.

Jumlah hasil meningkat dari RM42.7 juta pada tahun 2007 kepada RM44.2 juta pada tahun 2008, peningkatan sebanyak RM1.5 juta atau 3.6%. Walaupun produk-produk bercetak merupakan penyumbang utama kepada keseluruhan hasil, *Internet Yellow Pages* mencatatkan pertambahan hasil melebihi 120.0%. Sementara itu, margin EBITDA meningkat dari 26.3% pada tahun 2007 kepada 29.3% pada tahun 2008.

Dengan kepelbagaian penyelesaian pengiklanan dalam pelbagai platform, TMIM terus mengekalkan kedudukannya sebagai syarikat media direktori terunggul. Peningkatan yang telah dimulakan akan diteruskan bagi terus membezakan syarikat dalam industri dan mewujudkan pasaran dan penajaan hasil baru.

UNIVERSITI TELEKOM SDN BHD (MULTIMEDIA UNIVERSITY)

Universiti Multimedia (MMU), universiti swasta pertama Malaysia, berusaha untuk menjadi institusi pengajian bertaraf dunia dalam bidang kejuruteraan, teknologi maklumat, pengurusan dan teknologi multimedia. Tahun 2008 menyaksikan kedudukan MMU lebih kukuh sebagai institut penyelidikan antarabangsa utama setelah melibatkan diri dalam penyelidikan pengajian sarjana muda dan sarjana serta khidmat masyarakat di Asia Pasifik.

Fakulti-fakulti akademik di MMU telah memperluaskan usahasama mereka dengan sumber-sumber pengajian terbaik di dunia bagi menawar program-program ijazah yang lebih menarik. Perkongsian ini telah membawa peluang-peluang pengajian yang lebih banyak kepada pelajar-pelajar MMU dan mempertingkatkan nilai pasaran ijazah MMU di seluruh dunia. Pada tahun 2008, MMU telah memperkembangkan perkongsian ini dalam program-program pertukaran pelajar, anggota-anggota dan pensyarah-pensyarah serta mengadakan penyelidikan bersama dan seminar-seminar dengan universiti-universiti di Indonesia, Korea, Uzbekistan, India, Jepun, Arab Saudi, Taiwan, China dan Iran.

MMU mencapai kadar yang tinggi bagi pengambilan graduan lulusan MMU secara konsisten. Bagi tahun laporan, MMU telah menghasilkan seramai 455 pemegang diploma, 2,572 graduan Ijazah Sarjana Muda, 184 Ijazah Sarjana dan 35 graduan Ijazah Falsafah Kedoktoran. Jumlah pelajar-pelajar MMU pada tahun 2008 adalah 19,930 orang berbanding dengan 19,464 pada tahun sebelumnya. Daripada jumlah ini, 15,937 adalah pelajar tempatan dan 3,993 adalah pelajar antarabangsa daripada 79 buah negara. Pelajar lepasan Ijazah yang mendaftar berjumlah seramai 464 orang.

Hasil daripada tahap piawaian akademik yang tinggi, ahli-ahli fakulti dan pelajar-pelajar MMU menerima pelbagai anugerah berprestij, termasuklah:

- Projek Pelajar Terbaik bagi Kategori Perisian dan Perkakasan, Anugerah ICT Asia Pasifik 2008 (APICTA 2008)
- Tempat kedua bagi *First Regional Cisco Asia Pasifik Netrider Challenge, 2008*
- Pingat Emas dan Perak, Pameran Antarabangsa Rekacipta, Inovasi dan Teknologi, 2008
- Program Biasiswa *Fulbright*
- Malaysia Robocon 2008, Anugerah *Champion and Best Engineering,*



dan *International Robocon 2008*, Anugerah *Best Manual Machine* dan *Robogamez 2008*, tempat ke dua dan Anugerah *Fastest Maze Solving*

- Anugerah Kertas Kerja Terbaik, Persidangan Antarabangsa IEEE ke-7 dalam *Cybernetic Intelligent System*
- Pertandingan Antarabangsa Hacking 2008 (iHack2008), Tempat kedua bagi kategori *Student Security Project Exhibition & Presentation*
- Anugerah CPA *Australia Book Prize 2008* bagi Pelajar Cemerlang Ijazah Sarjana Muda Perakaunan

MMU beroperasi di bawah Jaminan Akademik Berkualiti yang ketat, yang menjana keyakinan awam ke atas kualiti dan standard program-program pengajiannya. Sejumlah 11 program akademik MMU telah diiktiraf oleh *Malaysian Qualifications Agency (MQA)* yang dahulunya dikenali sebagai Lembaga Akreditasi Negara (LAN).

Cabang komersil MMU yang dahulunya dikenali sebagai *Unitele Multimedia Sdn Bhd (UMSB)* telah dinamakan sebagai *MMU Nenergy* pada tahun 2008. Dari tumpuan terhadap latihan, kursus-kursus pendek dan bengkel-bengkel, *MMU Nenergy* kini menawarkan pelbagai produk dan perkhidmatan *MMU R&D* yang lebih meluas kepada industri. Hasilnya, keuntungan perniagaan telah berlipat ganda sehingga mencapai peningkatan sebanyak 83% dari tahun 2007.

Tumpuan ke atas kecemerlangan akademik pula menyaksikan MMU menaiktarafkan kemudahan asasnya, terutama untuk penyelidikan. Presiden, Prof Dr Zaharin Yusoff, yang telah melancarkan Rentetan Perjalanan *MMU R&D* pada April 2008 telah mengenalpasti tiga matlamat strategik. Pertama dan Kedua berkaitan dengan *R&D* dan komersialisasi infra dan struktur info generasi akan datang, isi kandungan, kecekapan teras dan produk-produk dan perkhidmatan yang menghalu ke arah komunikasi multimedia tanpa batasan. Ini termasuk menyediakan peralatan terkini kepada pengguna-pengguna bagi menguruskan pengetahuan secara lebih efektif di tempat kerja dan rumah. Strategi ketiga adalah menghalu industri ke arah pengurusan inovasi.

Dari segi kewangan, MMU terus dapat menampung sendiri segala pembiayaan untuk pembangunan Fasa II Kampus Cyberjaya.

TM SMART SCHOOL SDN BHD

Telekom Smart School Sdn Bhd (TSS), sebuah syarikat berstatus MSC, mempunyai beberapa perniagaan utama dalam ePembelajaran seperti pembangunan kandungan dan aplikasi-aplikasi berasaskan web untuk sekolah (*Sistem Pengurusan Sekolah – eSkool*; dan *Sistem Pengurusan Kandungan dan Pembelajaran – eLearn*). Ia telah memperkembangkan pasarannya kepada agensi-agensi kerajaan, institusi-institusi pengajian tinggi dan sektor-sektor swasta.



PERNIAGAAN SOKONGAN

Bagi tahun kewangan 2008, syarikat telah mencatatkan keuntungan sebanyak RM6.6 juta berbanding RM2.7 juta bagi tahun 2007. Peningkatan sebanyak 144.4% ini disebabkan oleh projek-projek Kandungan Pembelajaran Multimedia.

Syarikat telah dianugerahkan *Demonstrator Application Grant (DAGS)* oleh Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi bagi membangunkan projek-projek perintis Sekolah Bestari untuk sekolah-sekolah agama di Kuala Lumpur. Apabila projek ini selesai dengan jayanya, projek ini seterusnya akan dikembangkan ke semua sekolah-sekolah agama seluruh Malaysia.

Bagi mengekalkan kedudukannya sebagai pembekal utama e-Pembelajaran, TSS telah mengambil bahagian dalam beberapa pameran dan seminar tempatan dan antarabangsa. Di peringkat antarabangsa, syarikat ini, bersama-sama dengan Perbadanan Pembangunan Multimedia (MDeC) dan Kementerian Pendidikan telah mengadakan perbincangan bagi menyediakan penyelesaian Sekolah Bestari ke Korea Selatan, UAE dan negara-negara Timur Tengah.

Keupayaan perisian TSS melonjak apabila ia dinamakan sebagai salah satu Penerima Percubaan Perisian MDeC *Capability Development Programme (CDP)* pada 2 Disember 2008. Program Pembangunan Keupayaan (CDP) MDeC ini menawarkan kemudahan percubaan yang lengkap dengan infrastruktur rangkaian dan komunikasi di samping peralatan asas percubaan dan perisian untuk mengendalikan percubaan aplikasi.

TM FACILITIES SDN BHD

Sejak ditubuhkan sebagai anak syarikat milik penuh TM pada Januari 2002, TM Facilities (TMF) telah menyediakan perkhidmatan pengurusan kemudahan kepada TM dan anak-anak syarikatnya. Selain itu, sebagai syarikat pemegang TMF

Autolease Sdn Bhd (TMFA) dan TMF Services Sdn Bhd (TMFS), ia bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan korporat seperti perancangan strategik, sumber manusia, kewangan, pematuhan dan keselamatan.

Bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2008, Kumpulan TMF mencatatkan jumlah untung bersih sebanyak RM280.9 juta dan PAT sebanyak RM23.2 juta. TMFS merupakan penyumbang utama kepada keuntungan (76.4%) manakala TMFA menyumbangkan sebanyak 18.6%.

Dalam hasratnya untuk menambah nilai dan kecekapan beroperasi, TMF akan meneruskan pelbagai inisiatif seperti program penjimatan tenaga dan pengurangan kenderaan di samping menyumbang ke arah merealisasikan bidang tugas dan fungsi mereka.

TMF AUTOLEASE SDN BHD

TMF Autolease (TMFA) bertanggungjawab dalam pengurusan kenderaan dalam Kumpulan TM. Ia memastikan semua kenderaan layak dipandu di jalan raya, digunakan secara optimum dan bersedia setiap masa untuk operasi dan sokongan perniagaan. Pada 31 Disember 2008, jumlah kenderaan adalah sebanyak 5,190 unit yang terdiri daripada pelbagai model iaitu daripada van-van awam, kereta-kereta salon, kereta-kereta pacuan empat roda dan lori-lori. TMFA menguruskan sejumlah tujuh zon pejabat dan 30



rangkaian cawangan perkhidmatan di seluruh negara. Operasi Rangkaian Serantau dan Pembangunan Rangkaian TM kekal sebagai dua pelanggan utamanya yang menyewa sebanyak 3,300 kenderaan atau 63.0% daripada jumlah keseluruhan kenderaannya.

Pada tahun 2008, TMFA telah mengendalikan beberapa program untuk para pelanggannya termasuklah program pemanduan berhemah. Keberkesanan fungsinya dapat dilihat pada pencapaian sebanyak 87.2% dalam kaji selidik Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) yang dijalankan pada Disember 2008.

Pada tahun kewangan berakhir 31 Disember 2008, TMFA mencatat hasil sebanyak RM53.9 juta dan PAT sebanyak RM16.0 juta. Lebih kurang 90.0% daripada hasil diperolehi daripada yuran Pakej Pengurusan dan Penyelenggaraan (MMP) bagi kenderaan-kenderaan TM.

Pada tahun 2009, TMFA akan terus menguruskan dan membendung kos operasi. Pemegang-pemegang saham boleh terus yakin pada peningkatan dalam prestasi dan nilai berdasarkan usaha berterusan syarikat dalam menyediakan perkhidmatan yang lebih efisien kepada Kumpulan TM.

TMFA bertanggungjawab ke atas pengurusan kenderaan TM Fleet.





TMFS menerima Sijil EMS ISO 14001 daripada SIRIM.

TMF SERVICES SDN BHD

Sebagai pengurus kemudahan kumpulan TMF, TMF Services Sdn Bhd (TMFS) menyediakan perkhidmatan terancang/pencegahan, perkhidmatan penyelenggaraan kecemasan dan pembetulan termasuk pembaharuan, penggantian dan kerja-kerja naiktaraf kepada TM untuk kecekapan optimum dan jaminan bagi semua pemasangan dan prasarannya. Ini termasuklah ibusawat-ibusawat, stesen-stesen bukit, kabin-kabin, menara-menara, AC dan DC, bangunan pejabat, cawangan-cawangan jualan, muzium, gudang-gudang, rumah anggota-anggota dan kolej-kolej multimedia. TMFS turut menyediakan perkhidmatan pengurusan untuk pembangunan baru.

Pada tahun 2008, TMFS memperoleh pengiktirafan SIRIM untuk kedua-dua sistem pengurusan kualiti dan persekitaran (EMS ISO 14001 dan QMS ISO 9001:2000) di Menara TM. Menara TM merupakan bangunan pencakar langit komersial pertama di Malaysia yang dianugerahkan pengiktirafan ini.

Tahun 2008 merupakan tahun yang sibuk bagi TMFS. TMFS terlibat dalam pembinaan 12 buah menara komunikasi sepanjang lebuh raya Timur-Barat untuk Suruhanjaya Multimedia dan Komunikasi Malaysia (MCMC); 32 pusat maklumbalas dan agensi penghantaran ke seluruh negara, dan pengubahsuaian kemudahan latihan MERS 999. TMFS turut terbabit dalam persediaan pemasangan peralatan untuk 25 lokasi Rangkaian Generasi Baru (NGN); pembinaan 22 tangga kecemasan seluruh negara, pembangunan rumah tentera baru di Gunung Jerai, Kedah dan kerja-kerja naiktaraf utama Kolej Multimedia (MMC) Kuching.

Bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2008, TMFS telah mencatat keuntungan keseluruhan berjumlah RM219.0 juta dan PAT sebanyak RM5.0 juta. Sejumlah RM144.7 juta atau 66.1% daripada keuntungan telah dihasilkan oleh perkhidmatan Pengurusan Kemudahan Komprehensif (CFM) yang telah disediakan untuk TM, sementara keuntungan selebihnya adalah daripada perkhidmatan-perkhidmatan yang diminta, termasuklah projek-projek.

Pada tahun 2009, TMFS akan berusaha mempertingkatkan keberkesanan operasi dan kualiti perkhidmatannya.

PEMBANGUNAN HARTANAH

Pembangunan Hartanah (PD) berperanan sebagai penasihat dalaman TM bagi bangunan dan hartanah dan juga sebagai pengurus aset dan tanah simpanan. PD menyumbang kepada TM melalui penjualan atau dengan membangunkan tanah-tanah terbiar miliknya. Ia juga bertanggungjawab ke atas hartanah dan pentadbiran kesemua harta tetap TM. Selain daripada menjana nilai dari hartanah simpanan yang tidak digunakan, PD turut mengkaji pilihan bagi penjimatan kos, terutamanya dalam penggunaan utiliti-utiliti dan cukai-cukai harta.

Pada tahun 2008, PD telah menyumbangkan penjimatan sebanyak RM3.2 juta dengan pengurangan dalam pajakan tanah dan perbelanjaan cukai. Selaras dengan objektif TM untuk melepaskan sebahagian aset-aset bukan utama iaitu Menara TM, Menara Celcom, Bangunan TM Net dan Wisma TM Taman Desa melalui jualan dan skim sewa beli yang dikenali sebagai Projek Rebung. Projek Rebung telah dianugerahkan *Best Domestic Securitization Deal 2008 for Asia* oleh The Asset.

Kerja-kerja pembinaan yang diuruskan oleh PD termasuk bangunan 14 tingkat dalam zon MITC, Ayer Keroh Melaka yang telah disiapkan pada tahun 2008. PD turut menguruskan pembinaan bangunan empat tingkat Pusat Inovasi yang disewakan kepada TM Research & Development Sdn Bhd. Selain itu, PD turut menguruskan pengubahsuaian/penjenamaan semula rangkaian-rangkaian TMpoint seluruh negara dan bertanggungjawab ke atas 106 lokasi yang telah disiapkan kesemuanya dalam tahun 2008.

Sehingga hari ini, PD telah berjaya menguruskan sejumlah 1,694 ekar tanah yang mana 56 ekar dijual dan selebihnya dibangunkan bersama. Antara projek-projek penting yang dikendalikan adalah projek pembangunan rumah ladang seluas 1,000 ekar yang dikenali sebagai Hijauan Heights.

Bangunan TM di zon MITC, Ayer Keroh, Melaka, yang telah disiapkan pada tahun 2008.



ANTARABANGSA & DOMESTIK INFRASTRUKTUR & RANGKAIAN GENTIAN OPTIK UTAMA



Intelsat (IOR)
60E 62E 64E



Thai Com5
78.5E



Measat-3
91.5E



Palapa C2
113E



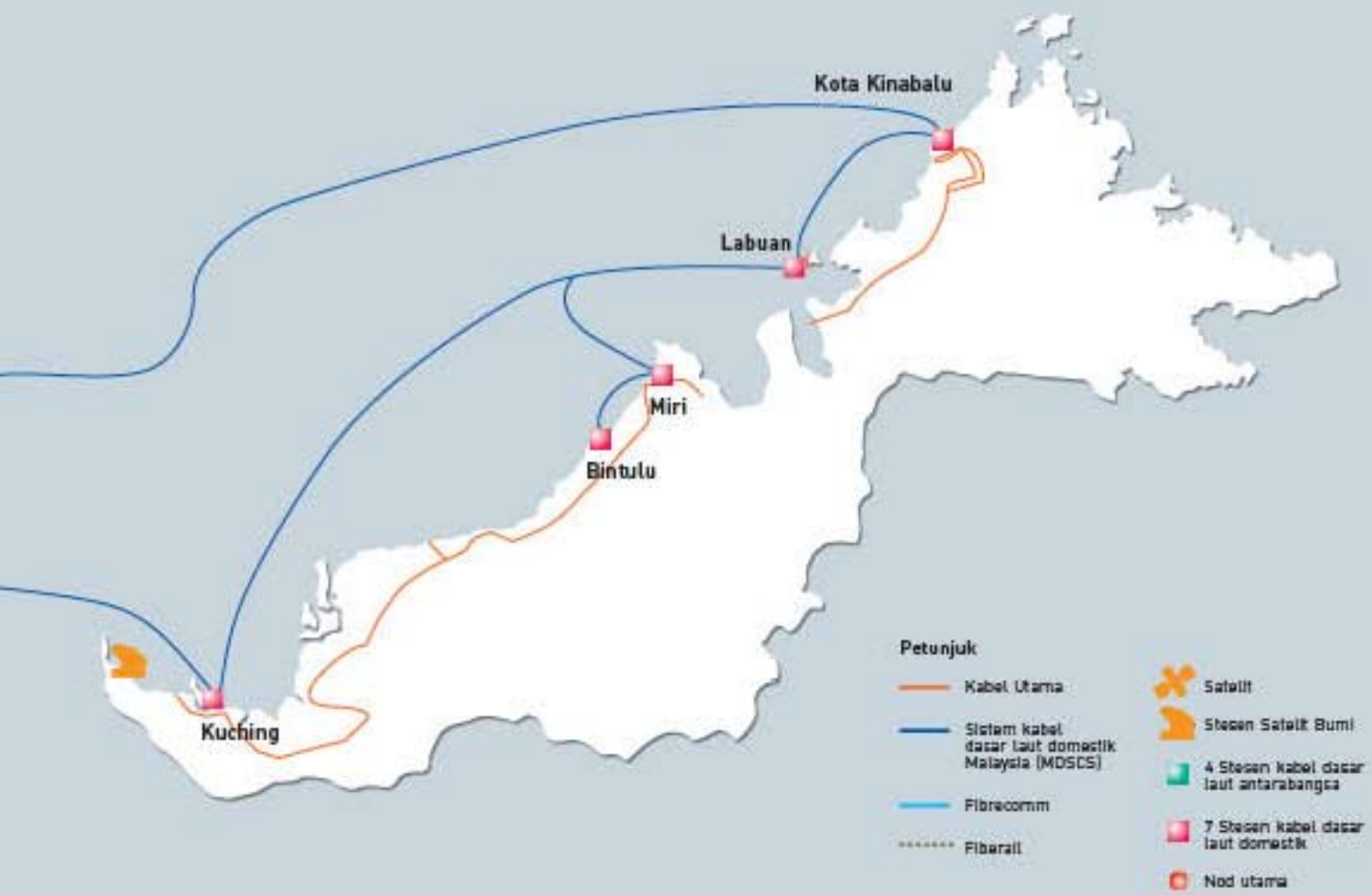
Thai Com1A
120E



ASIASAT 4
122.2E



JCSAT3
128E



LIPUTAN TM SELURUH DUNIA



PETUNJUK

STESIM KABEL DASAR LAUT

- STESIM KABEL DASAR LAUT
- TM PoP
- SATELIT
- PELAJAR SERAWAI TM

KABEL DASAR LAUT

| | | | | | |
|--------|---------|---------|-----------|----------------|----------|
| ● AAG | ● BNC1 | ● EEA | ● MEN | ● SATS-IMC-CAN | ● TEL-18 |
| ● APO1 | ● CUSON | ● FA-1 | ● MCI | ● SEA-ME-WE-3 | ● TRN |
| ● APO2 | ● DW3 | ● JASON | ● NEMALPA | ● SEA-ME-WE-4 | ● TPC-1 |



EKONOMI ASIA DAN SEKTOR TELEKOMUNIKASI: TINJAUAN DAN PANDANGAN

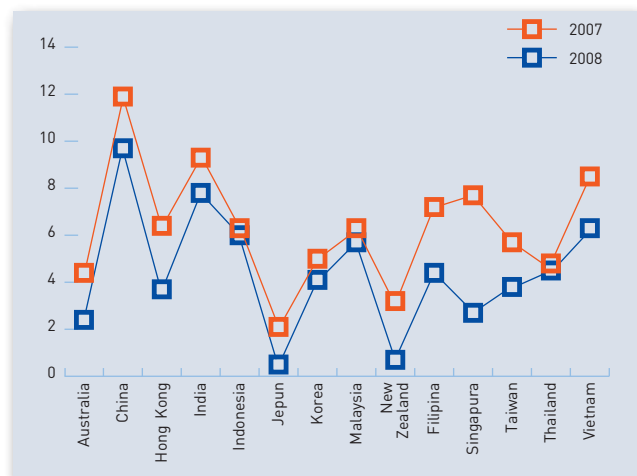


Tinjauan 2008

2008 merupakan tahun yang tidak menentu bagi seluruh dunia. Pertama sekali, lonjakan harga minyak mentah dan komoditi mengakibatkan kenaikan harga makanan dan perkhidmatan-perkhidmatan kritikal. Menjelang pertengahan 2008, krisis kewangan Amerika Syarikat mula muncul menjejaskan pasaran kredit sehingga membawa kepada kejatuhan institusi-institusi seperti Lehman Brothers, Citigroup, AIG dan kini meninggalkan kesan kepada bahagian-bahagian lain ekonomi Amerika Syarikat. Dengan kejatuhan pasaran saham global, Indeks Komposit KL menjunam sebanyak 40.0%.

Dana Kewangan Antarabangsa (IMF) telah menurunkan anggarannya terhadap pertumbuhan ekonomi global 2009 daripada 2.2% iaitu pada Disember 2008 kepada 0.5% pada Februari 2009, pertumbuhan paling rendah semenjak Perang Dunia Kedua. Institut Kajian Ekonomi Malaysia mengunjurkan pertumbuhan KDNK 1.3% bagi Malaysia sementara Kerajaan mengekalkan ramalannya untuk pertumbuhan KDNK sebanyak 3.5% bagi 2009 [The Edge Daily, 2 Februari 2009].

Carta 1: Kadar Pertumbuhan KDNK Sebenar Asia 2007 lwn 2008 (Anggaran)



Tinjauan Ekonomi 2009

Ekonomi-ekonomi maju sedang menuju kemelesetan, manakala pertumbuhan di kalangan ekonomi membangun semakin lemah. IMF menjangkakan KDNK bagi ekonomi-ekonomi membangun Asia akan jatuh kepada 7.1% pada 2009, daripada 7.7% pada 2008. *The Edge Daily* melaporkan pada 9 Februari 2009 bahawa sektor pembuatan di China telah meningkat pada Januari 2009 berbanding bulan sebelumnya, memberi harapan untuk pemulihan. Berpandukan kepada indeks pengurus belian (PMI) bulan Januari bagi China, pakar ekonomi juga percaya bahawa ekonomi China akan pulih semula pada suku pertama 2009. IMF, bagaimanapun menjangkakan pertumbuhan 6.7% bagi China pada 2009 (9.0% pada 2008) menandakan kejatuhan yang telah berterusan selama tujuh tahun.

Aktiviti juga semakin berkurangan di kalangan ekonomi-ekonomi perindustrian baru Asia dan ahli-ahli Pertubuhan Negara-negara Asia Tenggara (ASEAN). Permintaan tempatan telah menurun apabila kenaikan harga makanan dan minyak meninggalkan kesan terhadap penggunaan yang menyebabkan syarikat-syarikat mengecilkan skala pelan pelaburan mereka.

Di Malaysia, tarif elektrik mungkin dikurangkan bagi merangsang industri. Bank Negara Malaysia telah mengurangkan kadar utama kepada 2.5% dan ramai yang menjangkakan pengurangan tambahan sehingga 50 kadar asas mungkin diperlukan. Memandangkan perkembangan fiskal dijangkakan terhad akibat defisit belanjawan yang besar yang sedia ada, pakar-pakar ekonomi menyatakan bahawa justifikasi boleh diberikan bagi defisit yang lebih besar. Singapura, contohnya, bakal melihat pakej rangsangan baru dan akan menggunakan sehingga S\$4.9 bilion daripada rizabnya. Belanjawan defisit Malaysia sudah mencecah 4.8% bagi KDNK 2009 dan mungkin bertambah sehingga 6.0% jika tambahan sebanyak RM10 bilion diperuntukkan untuk memajukan ekonomi. Meskipun begitu, defisit belanjawan bukanlah kebimbangan utama.

Pasaran kewangan menjadi lemah disebabkan oleh kebimbangan yang bertambah terhadap keadaan global dan minat yang berkurangan di kalangan para pelabur untuk mengambil risiko. Di beberapa negara, peminjaman menjadi semakin ketara bagi bank-bank yang bergantung kepada dana pinjaman yang besar. Pertumbuhan serantau dijangkakan pada 7.0% pada 2008 dan 2009, daripada lebih 9.0% pada 2007 berikutan penurunan permintaan luar yang melemahkan eksport. Walau bagaimanapun, impak tersebut boleh dikurangkan menerusi polisi-polisi makro ekonomi yang longgar dan penurunan nilai matawang.

Secara positifnya, permintaan domestik mungkin akan bertambah kerana penurunan harga komoditi meningkatkan pendapatan sebenar dan menurunkan inflasi kepada 6.0%

pada 2009 (daripada 7.0% pada 2008). Respons terhadap kenaikan inflasi berbeza-beza. Sesetengah ekonomi mengetatkan polisi kewangannya dengan menaikkan kadar faedah (India, Indonesia, Korea, Filipina, Thailand, Taiwan, China dan Vietnam). Negara lain pula mengetatkan keperluan rizab (Kemboja, India dan Vietnam), dan mencipta lebih ruang bagi kenaikan kadar tukaran matawang (Singapura).

Cabaran polisi yang terdekat pada waktu yang tidak menentu ini adalah untuk menstabilkan kedudukan kewangan di samping memastikan inflasi terkawal dalam menempuh tempoh yang kurang memberangsangkan ini.

Gambaran Telekomunikasi 2009

Menurut IDC, pertumbuhan perkhidmatan telekomunikasi di Asia bergantung kepada keupayaan Syarikat berinovasi bagi menampung permintaan pengguna yang canggih dan juga mengekalkan daya saing. Tidak dapat dipastikan jenis aplikasi yang akan menjana pendapatan dan meneraju industri, tetapi apa yang nyata adalah perkhidmatan-perkhidmatan baru yang berkaitan dengan gaya hidup dan fesyen akan menjana permintaan terhadap produk dan perkhidmatan telekomunikasi.

SUARA TETAP

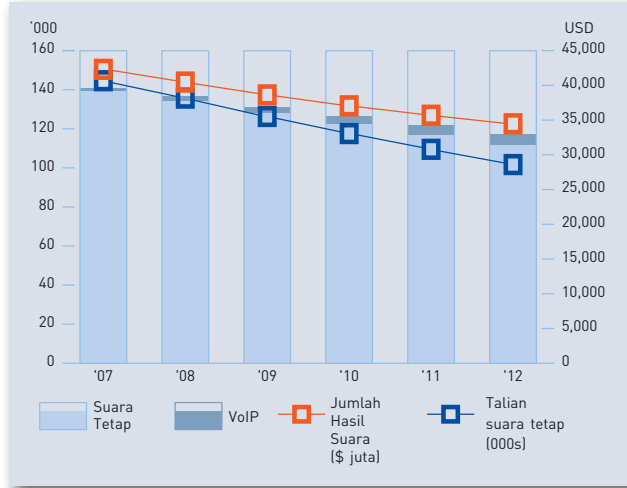
Di dalam pasaran-pasaran Asia Pasifik yang lebih maju (Hong Kong, Jepun, Malaysia, Korea, Singapura, Australia, Taiwan dan New Zealand) para pembekal perkhidmatan yang sedia ada kini mempunyai kadar penembusan talian tetap, mudah alih dan (semakin meningkat) jalur lebar yang tinggi. Kesemua negara ini terbuka untuk persaingan meskipun tahapnya berbeza. Tidak seperti mudah alih, dalam sektor perkhidmatan suara tetap, pembekal perkhidmatan sedia ada kini telah mengekalkan pegangan pasaran yang dominan. China, India dan Australia dijangka menjadi pasaran terbesar di Asia Pasifik.

Meskipun pendapatan daripada perkhidmatan VoIP semakin meningkat, pengendali-pengendali di rantau ini telah mula membuat persediaan untuk kemungkinan perkhidmatan suara melengkapi perkhidmatan komunikasi yang mempunyai nilai yang lebih tinggi seperti televisyen IP (IPTV) atau perkhidmatan data. Banyak pembekal perkhidmatan telah melancarkan pakej gabungan bagi menguji respons pasaran. Tambahan lagi, hampir semua pembekal perkhidmatan kini telah melancarkan atau di dalam proses membangunkan perkhidmatan IPTV dalam usaha mencari punca pendapatan alternatif.



EKONOMI ASIA DAN SEKTOR TELEKOMUNIKASI: TINJAUAN DAN PANDANGAN

Arah Aliran Suara Tetap Asia Pasifik



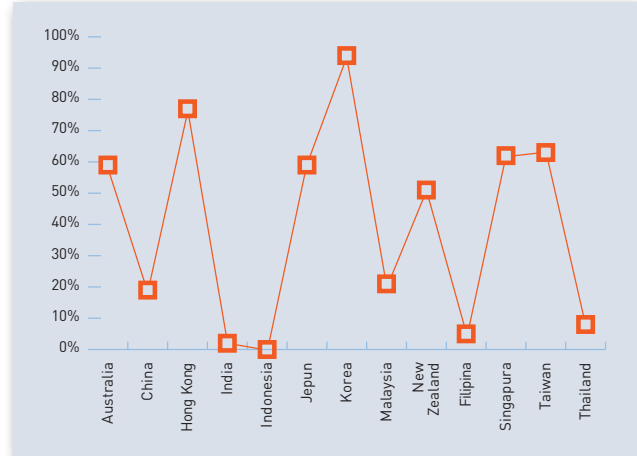
Sumber: Ovum – Ramalan Perkhidmatan Suara Tetap (April 2008)

Pengendali-pengendali juga menerokai cara untuk mengambil peluang daripada perkhidmatan komunikasi yang digabungkan bagi meningkatkan pendapatan purata daripada setiap pengguna (ARPU). Perkhidmatan multimedia 'eye' PCCW yang berpusat di Hong Kong, yang mana menggabungkan kandungan dan aplikasi jalur lebar dengan perkhidmatan suara, merupakan salah satu prototaip pertama. PCCW menjangkakan 'eye' akan membantu mengekalkan penggunaan talian tetap sambil menjana ARPU yang lebih tinggi. Pengendali-pengendali di rantau ini kini melihat model ini dengan lebih teliti dan mungkin memperkenalkan kelainan perkhidmatan yang tersendiri dalam tempoh yang dijangka.

JALUR LEBAR

Perkhidmatan jalur lebar masih boleh berkembang. Di peringkat serantau, kadar pertumbuhan tahunan terkumpul bagi akses jalur lebar adalah 9.0% di antara 2008 dan 2012. Peningkatan pendapatan daripada perkhidmatan jalur lebar ini telah menampung kerugian daripada perkhidmatan telefoni tetap dan menstabilkan pendapatan utama pengendali-pengendali yang sedia ada.

Penembusan Jalur Lebar 2008 (Anggaran)



Pertukaran perkhidmatan tetap ke mudah alih akan terus menjadi isu utama bagi pembekal perkhidmatan talian tetap terutama sekali di negara-negara membangun di mana kadar penembusan talian kuprum dan komputer peribadi adalah rendah. Ini membuka peluang bahkan juga ancaman bagi pembekal-pembekal perkhidmatan jalur lebar. Peluang-peluang adalah di dalam pembangunan perkhidmatan tambah-nilai dan yang digabungkan, sementara ancaman pula adalah kemungkinan pembekal-pembekal perkhidmatan mudah-alih mengambil peluang ke atas pasaran jalur lebar sepertimana yang telah dilakukan terhadap pasaran perkhidmatan suara. Kelebihan yang dinikmati oleh pembekal-pembekal perkhidmatan jalur lebar tetap adalah kualiti pengalaman yang lebih baik yang boleh ditawarkan berbanding perkhidmatan jalur lebar mudah alih semata-mata.

Jalur lebar secara sedikit demi sedikit mengubah tabiat pengguna *online* dan tempoh masa mereka melakukannya. Peralihan terbesar kini menjurus kepada aplikasi dan perkhidmatan berasaskan video. Pada tahun 2009 lebih banyak syarikat telekomunikasi akan mula mengenalpasti dan mengambil peluang ke atas potensi pembekal-pembekal web seperti Google dan 'GAMEYS' lain selain rangkaian sosial utama. Syarikat-syarikat telekomunikasi yang peka ini akan mencari jalan untuk bergabung kekuatan dengan pembekal-pembekal ini untuk mengekalkan pelanggan dan menjana sumber-sumber pendapatan baru.

MEDIA DIGITAL/INFOTAINMENT

Syarikat-syarikat telekomunikasi adalah diharapkan agar memainkan peranan lebih besar di dalam pembangunan infotainment generasi-akan-datang. Ketika media digital berkembang, syarikat-syarikat telekomunikasi utama

bersaing dengan syarikat-syarikat kabel dalam menawarkan perkhidmatan 'triple play' yang digemari dan menawarkan perkhidmatan telefoni, jalur lebar dan media. Matlamatnya adalah untuk menggabungkan pelbagai perkhidmatan komunikasi bagi meningkatkan kesetiaan pengguna.

Perkhidmatan TV dan video kini mewakili peluang pendapatan baru terbesar bagi pembekal perkhidmatan jalur lebar. Di negara-negara di mana persaingan perkhidmatan kabel adalah sengit, strategi pertahanan ini amat berguna. Syarikat-syarikat telekomunikasi kini akan terus menumpukan perhatian terhadap perniagaan teras – suara dan jalur lebar – dan memacu pertumbuhan melalui televisyen IP (IPTV). Pengusaha IPTV dan syarikat televisyen kabel akan terus membentuk usahasama eksklusif bersama pembekal kandungan dengan tumpuan terhadap kandungan dan jenama yang paling laris. Pembekal IPTV yang berpengalaman juga akan menawarkan kandungan yang dijanakan oleh pelanggan, rangkaian sosial dan pengiklanan. Sesetengah syarikat telekomunikasi diharapkan dapat menggalakkan pelanggan agar menaiktaraf kepada pakej dengan nilai yang lebih tinggi dan melanggan lebih banyak perkhidmatan seperti IPTV dan VoIP untuk terus berkembang dan menstabilkan pendapatan pada 2009.

Syarikat-syarikat telekomunikasi berkemungkinan terus melabur dalam keupayaan perkhidmatan dalam menuju ke arah pasaran yang didominasi oleh perkhidmatan data. Hakikatnya, syarikat-syarikat telekomunikasi utama kini memasuki tahun baru dengan jumlah wang yang banyak untuk merebut peluang yang wujud daripada evolusi Internet yang kian pesat dan permintaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang menambah nilai kepada cara mereka bekerja, berhibur dan melengkapkan gaya hidup mereka. Syarikat-syarikat telekomunikasi barisan kedua sebaliknya mungkin perlu menunggu sebelum memperkenalkan teknologi dan perkhidmatan baru; namun jika mereka berhenti melaksanakan inovasi, mereka akan kehilangan bahagian pasaran.

MENINGKATKAN KECEKAPAN

Prospek berlakunya kemelesatan ekonomi bermakna fokus ke atas kecekapan dan penstrukturan semula dasar kos bagi syarikat-syarikat telekomunikasi diperbaharui pada 2009. Banyak pembekal perkhidmatan kini mula menghentikan sistem lama dan mengubah proses perniagaan bagi memperbaiki pengalaman pelanggan. Tambahan lagi, tahun 2009 bakal menyaksikan peningkatan di dalam jualan atas aset-aset bukan teras yang kurang menguntungkan seperti kandungan dan media, operasi antarabangsa, ICT dan perniagaan iklan terutama sekali jika semua ini dapat dilaksanakan oleh pihak ketiga atau dilaksanakan dengan lebih baik melalui perkongsian strategik.

TRANSFORMASI SYARIKAT-SYARIKAT TELEKOMUNIKASI

Ketika syarikat komunikasi bertambah prihatin terhadap pelanggan, mereka diharapkan menyusun semula bahagian-bahagian yang berhadapan dengan pelanggan dan syarikat perniagaan daripada menumpukan terhadap produk seperti talian tetap, mudah alih dan Internet. Pemasaran mereka akan lebih khusus dan menepati sasaran, menggunakan data pelanggan untuk mengenalpasti risiko perniagaan, analisis kitaran hidup, segmen pelanggan dan penjenamaan berganda. Strategi ini amat penting bagi syarikat komunikasi talian tetap kerana pelanggan lebih peka dan memilih ketika kemelesatan ekonomi.

KESIMPULAN

Pada tahun 2009, gambaran syarikat-syarikat telekomunikasi akan berubah daripada unit-unit perniagaan yang dipengaruhi oleh teknologi (mudah alih, tetap, jalur lebar) kepada segmen-segmen berfokuskan pelanggan (pengguna, syarikat), yang bebas daripada teknologi akses. Peralihan ini meningkatkan keperluan terhadap pertumbuhan pendapatan baru bagi melengkapkan perkhidmatan telekomunikasi tradisional. Mereka yang berupaya mengatasi tawaran biasa akan mempunyai kelebihan. Tambahan pula, kebanyakan syarikat telekomunikasi akan berhadapan dengan cabaran wadah terbuka dan pesaing bukan telekomunikasi. Justeru, pembekal perkhidmatan perlu membangunkan keupayaan baru untuk bersaing secara efektif di dalam suasana di mana penguasaan ke atas infrastruktur rangkaian semata-mata adalah tidak memadai.

RUJUKAN

World Economic Outlook

International Monetary Fund; November 2008

Telecom Provider Positioning Strategies to Weather Global Economic Crisis

Gartner; Disember 2008

Short-term Economic Outlook

The Malaysian Institute of Economic Research (MIER);
Q4 2008

Asia Pacific (Excluding Japan) Telecom Voice Services 2008–2012 Forecast and Analysis IDC; Ogos 2008

Malaysia Telecommunication Services 2008–2012 Forecast and Analysis IDC; Ogos 2008

Key Trends in Communications, 2008–2009

Gartner; Jun 2008

KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN MELALUI PENGALAMAN DAN PERHUBUNGAN PELANGGAN YANG DIPERHEBATKAN

Perniagaan TM berkisar pada satu kumpulan utama: para pelanggannya. Kumpulan ini wujud dengan matlamat utamanya, iaitu menyediakan perkhidmatan telekomunikasi; dan bagi mengekalkan dan menarik lebih ramai pelanggan, setiap anak syarikat, bahagian operasi dan cawangan dikehendaki memberikan tahap perkhidmatan pelanggan yang terbaik. Justeru, TM sentiasa berusaha untuk memperkembangkan teknologi yang menyokong sistem dan operasinya di samping mempertingkatkan kecekapan dan kemahiran seluruh anggota perkhidmatan pelanggannya.

Sejak kebelakangan ini, perkhidmatan pelanggan telah menjadi semakin penting, lebih-lebih lagi dengan persaingan yang bertambah sengit dalam industri dan keperluan untuk menjadi unik adalah semakin ketara. Di TM, perkhidmatan pelanggan merupakan sebahagian daripada skim pengurusan perhubungan pelanggan yang lebih besar yang telah dibentuk semula sejak tahun 2005 bagi menyediakan pendekatan yang lebih bersepadu dan menyeluruh kepada Kumpulan. Sistem Perhubungan Bersekutu Pelanggan Bersepadu (iCARE) mengubah seluruh rantaian nilai pelanggan berdasarkan amalan-amalan terbaik global, garis panduan dan proses. Dua fasa iCARE telah disempurnakan pada tahun-tahun 2005 dan 2007. Fasa ketiga dan terakhir yang dilaksanakan pada tahun 2008, membawa sinergi lebih baik dalam perkhidmatan dan pengurusan pelanggan di semua peringkat. Semua pusat interaksi pelanggan kini memiliki perspektif 360 darjah pelanggan yang sama, yang membolehkan anggota menyediakan perkhidmatan yang lebih baik dan konsisten terhadap setiap permintaan.

Seiring dengan iCARE, pelbagai inisiatif lain telah dilancarkan sebagai sebahagian daripada komitmen TM dalam mewujudkan interaksi tanpa gangguan, yang mudah dan menyeronokkan untuk setiap pelanggan sedia ada dan bakal pelanggan.

LEBIH PUSAT INTERAKSI AGAR LEBIH MUDAH DIAKSES

TM telah pun meningkatkan jumlah pusat interaksi di seluruh negara agar lebih mudah untuk diakses. Selama dua tahun, bermula 2005, Kedai Telekom yang dikenali ramai, diberi wajah baru dengan perkhidmatan yang lebih baik dan efisien. Dijenamakan semula sebagai TMpoint, lebih banyak cawangan telah ditubuhkan dan pada tahun 2008, Telekom Sales & Services Sdn Bhd (TSSSB) membuka tiga cawangan baru di Sunway Damansara, Puchong dan Labuan. TSSSB telah menjelajah ke kawasan baru dengan menubuhkan kaunter-kaunter TMpoint di pasaraya-pasaraya Carrefour yang mempunyai bilangan pengunjung yang ramai agar dapat lebih dekat dengan pelanggan. Pengenalan Program Rakan Niaga TMpoint yang bertujuan mensasarkan pengedar yang berfungsi sebagai pihak ketiga untuk menguruskan cawangan-cawangan TMpoint di kawasan luar bandar pada 2008, telah memperluaskan lagi jangkauan TM dan diterima baik oleh usahawan-usahawan Malaysia. Cawangan rakan niaga yang pertama diwujudkan beroperasi pada awal tahun 2009.

PENDEKATAN INOVATIF BAGI PERKHIDMATAN YANG PANTAS

Perkhidmatan yang pantas adalah salah satu lagi perkara yang menjadi fokus dalam rangka tindakan keseluruhan pengurusan perhubungan pelanggan TM. Beberapa inisiatif telah diambil

pada tahun 2008 bagi mengurangkan masa menunggu para pelanggan sebelum mereka dilayan. Salah satu inovasi penjimatan masa ini dilaksanakan melalui komputer wayarles berteknologi tinggi yang bertindak sebagai kaunter maya. Dipasang di cawangan-cawangan TMpoint, anggota perkhidmatan mempelawa pelanggan yang menunggu menggunakan alat-alat moden ini untuk menjawab pertanyaan dan permohonan perkhidmatan yang ringkas. Pada masa yang sama, anggota-anggota perkhidmatan pelanggan juga dapat mempromosikan tawaran-tawaran terbaru TM. Perkhidmatan Anggota Barisan Hadapan Ke Pelanggan (FGTC) ini dilancarkan pada 8 Januari 2008 di TMpoint Shah Alam oleh Dato' Zamzamzairani Mohd Isa. FGTC yang pada awalnya dilaksanakan sebagai projek perintis di lapan cawangan TMpoint, kini boleh didapati di 25 cawangan-cawangan TMpoint di seluruh negara.

RESPONS LEBIH PANTAS DI PUSAT PANGGILAN DAN PUSAT OPERASI RANGKAIAN BERPUSAT

Para pelanggan yang menghubungi pusat panggilan TM mahukan respons yang pantas dan cekap. Sehingga kini, Akses Satu Talian TM (SNA) yang dilancarkan pada 2006 telah pun dipertingkatkan. Kini terdapat tiga SNA – 100, 101 dan 103. Tiada sebarang perubahan dilakukan kepada perkhidmatan 101 (bagi hubungan nombor domestik dan antarabangsa) dan 103 (pertanyaan direktori). Walau bagaimanapun bermula tahun 2007 perkhidmatan 100 (bagi pertanyaan produk dan perkhidmatan, laporan kerosakan, bayaran, pengebilan dan untuk bercakap dengan wakil perkhidmatan pelanggan) telahpun diperkembangkan untuk memberi



Pusat perkhidmatan panggilan 100 telah diperkemaskan untuk akses yang lebih cepat dan mudah untuk semua perkhidmatan bagi pelanggan.

pelanggan akses yang lebih mudah dan pantas bagi seluruh perkhidmatan TM. Pada Disember 2008, satu reka bentuk interaktif baru bagi nombor 100 diimplementasikan agar menjadi lebih berkesan. Sebagai contoh, laporan kerosakan telah diletakkan di menu utama agar ia lebih cepat untuk diakses dan pelanggan yang ingin bercakap secara langsung dengan wakil perkhidmatan berhubung kerosakan boleh berbuat demikian dengan waktu menunggu yang minimum.

Untuk mempertingkatkan lagi kualiti dalam menangani laporan kerosakan oleh pelanggan, Pusat Operasi Rangkaian Berpusat (CNOC) telah ditubuhkan. CNOC bekerjasama dengan semua cawangan Pusat Operasi Rangkaian di seluruh negara, bertindak sebagai teras dengan mengurus dan mengawal maklumat di seluruh sistem. Hasilnya, para pelanggan dijanjikan laporan yang pantas dan tepat berhubung status laporan kerosakan mereka.

PERKHIDMATAN TEMPAH-KHAS

Perhubungan pelanggan yang baik dibina atas kefahaman terhadap pelanggan. Berlandaskan rukun asas ini, pada bulan Mei 2008, TM melancarkan STARSini, suatu kaedah inovatif yang membolehkan anggota perkhidmatan pelanggan di TMpoint segera mengenal pasti profil tertentu seseorang pelanggan dan mencadangkan produk yang sesuai dengan keperluan mereka.

KESETIAAN YANG DIHARGAI

Sebagai tanda penghargaan kepada para pelanggan setia TM, *TMpoint Red Carpet Day* diadakan sebulan sekali bagi meraikan pelanggan yang terpilih. Pada masa yang sama, TM mengambil kesempatan tersebut untuk mempamerkan produk-produk baru yang mungkin belum diketahui oleh pelanggan melalui demonstrasi dan promosi.

SALURAN PEMBAYARAN MUDAH

TM berusaha untuk menjadikan proses pembayaran bil semudah yang mungkin dengan meningkatkan jumlah dan jenis saluran pembayaran. Baru-baru ini, TM memperkenalkan E-Kiosk yang membolehkan para pelanggan membuat pembayaran secara automatik menggunakan tunai atau kad kredit. E-Kiosk dipasang di 27 cawangan TMpoint di Lembah Klang dan ibu negeri, di mana jumlah pelanggan adalah tinggi. E-Kiosk ini telah berupaya mengurangkan waktu menunggu para pelanggan. Pada masa akan datang, E-Kiosk juga akan dapat menerima pembayaran melalui cek.

Sementara itu, *TM Online* – platform interaktif utama untuk pelanggan mendapatkan maklumat, memeriksa bil dan membuat bayaran secara *online* – terus meningkatkan pilihan transaksi yang ditawarkan. Pada tahun 2008, fungsi *TM Online Business-to-Business* (B2B) diperkembangkan untuk membolehkan pelanggan perniagaan membuat bayaran melalui cek atau debit terus dari akaun bank. Kaedah pembayaran alternatif ini turut ditawarkan kepada pelanggan individu

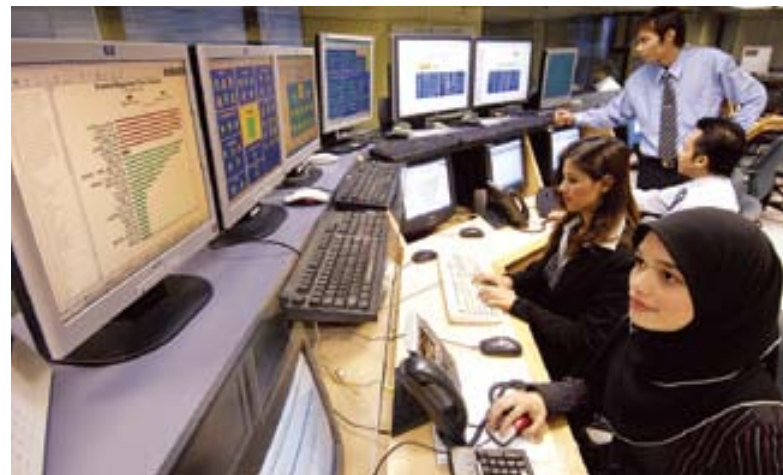
melalui *TM Online B2C* (*Business-to-Customer*). Selain daripada itu, TM juga bekerjasama dengan Maybank pada bulan Disember 2008 untuk memperkenalkan perkhidmatan *autopay* bagi produk data termasuklah Litar Suwa, COINS dan IPVPN.

SATU NEGARA, SATU NOMBOR KECEMASAN: 999

Kerajaan Malaysia telah memudahkan proses menghubungi perkhidmatan kecemasan. Jika suatu ketika dahulu, negara kita mempunyai lima nombor kecemasan bagi perkhidmatan yang berbeza – 991, 992, 993, 994 dan 999 – kini hanya terdapat satu: 999. Untuk ini, empat agensi keselamatan awam utama, iaitu polis, perkhidmatan ambulan, bomba dan pertahanan awam telah menyelaraskan mekanisme respon mereka. Kerajaan telah mengamanahkan TM untuk menerajui projek ini. Hasilnya adalah Khidmat Bantuan Kecemasan Malaysia (MERS) 999, yang dilengkapi dengan Antara Muka Telefoni Komputer (CTI), Hantaran Bantuan Komputer (CAD) dan Sistem Maklumat Geografi (GIS), yang dibangunkan oleh TM.

MERS 999 menandakan bermulanya era baru dalam penyampaian bantuan kecemasan. Semua panggilan 999 akan dikendalikan oleh tenaga kerja profesional di Pusat Respon yang dikendalikan oleh TM yang terletak di Kuala Lumpur, Melaka dan Kuching. Panggilan-panggilan ini akan disalurkan ke agensi-agensi berkaitan lengkap dengan data digital berkenaan kejadian yang dilaporkan.

Dengan berpangkalan CNOC, para pelanggan dijanjikan dengan pengemaskinian dan laporan kerosakan dengan cepat.





Pengendalian program kelas di salah sebuah makmal multimedia.

MEMBINA SEBUAH NEGARA BERASASKAN PENGETAHUAN

Dalam visinya untuk menggerakkan Malaysia ke peringkat global, kerajaan telah menekankan kepentingan membangunkan keupayaan ICT negara dan perlunya rakyat Malaysia merebut sepenuhnya peluang-peluang yang terbuka hasil kemajuan terkini bagi meningkatkan kemahiran dan pengetahuan kita. TM telah memainkan peranan penting dalam kedua-dua aspek ini. Sebagai sebuah syarikat telekomunikasi, ia sentiasa mengikuti perkembangan teknologi dan menerapkannya ke dalam produk-produk dan perkhidmatan yang ditawarkan. Sebagai sebuah organisasi korporat yang bertanggungjawab, ia memanfaatkan kepakaran ICT sedia ada bagi mempersiapkan rakyat negara ini dalam menghadapi cabaran tuntutan globalisasi dan keusahawanan berasaskan teknologi yang kian meningkat.

Sayap pendidikan di TM merangkumi tiga entiti utama: Universiti Multimedia (MMU), yang telah mencipta namanya bukan sahaja di dalam negara malahan juga di peringkat antarabangsa; Kolej Multimedia (MMC) yang telah sekian lama berkhidmat sebagai pusat latihan telekomunikasi; dan Telekom Smart School Sdn Bhd (TSS), yang menasarkannya ke sekolah-sekolah sebagai fokus pasarannya, di mana ia memainkan peranan penting dalam memperkenalkan dan memberi pendedahan mengenai pelbagai manfaat e-pembelajaran.

Sebagai sebahagian daripada inisiatif rasionalisasi seluruh kumpulan yang telah diadakan baru-baru ini dan selaras dengan program 'Pemikiran Satu Syarikat' di TM, komponen luaran program-program dan kursus-kursus MMC, yang

ditawarkan kepada bukan anggota TM telah dipindahkan kepada MMU bermula pada suku tahun keempat 2008. Ini bagi membolehkan MMC kembali kepada peranan asalnya, iaitu memberi latihan dan meningkatkan kemahiran anggota-anggota TM. Kini, keperluan di atas menjadi lebih penting sebagai persediaan menghadapi cabaran dalam membekalkan perkhidmatan jalur lebar berkelajuan tinggi (HSBB).

MMC yang ditubuhkan di Kuala Lumpur pada tahun 1948 telah berkembang luas dengan tertubuhnya lima kolej cawangan di Taiping, Terengganu, Melaka, Sabah dan Sarawak dengan jumlah populasi pelajar seramai 2,400 pada akhir tahun 2008. Pada tahun 1995, ia telah diiktiraf dengan status kolej oleh Kementerian Pendidikan Tinggi. Kemasukan ke MMC terus meningkat sehingga mencapai 800 orang pelajar pada tahun 2008. Majlis Konvokesyen MMC ke-12 yang telah diadakan pada 22-23 Mac 2008 menyaksikan seramai 729 pelajar menamatkan pengajian. Sepanjang 12 tahun beroperasi sebagai sebuah kolej, MMC telah melahirkan seramai 3,502 graduan diploma dalam bidang-bidang berikut:

- Teknologi (Kejuruteraan Telekomunikasi)
- Komunikasi Mudah alih & Wayarles
- Sains Komputer
- Teknologi Multimedia
- Multimedia (Pengkomputeran Perniagaan)
- Pemasaran dengan Multimedia
- Pengurusan dengan Multimedia
- Perakaunan dengan Multimedia
- Media Baru Kreatif

UNIVERSITI MULTIMEDIA

MMU yang telah ditubuhkan menerusi Universiti Telekom Sdn Bhd (UTSB), anak syarikat milik penuh TM telah menyahut cabaran mendidik generasi akan datang untuk menjadi pekerja dan pemimpin yang berpengetahuan. Sebagai universiti swasta pertama Malaysia, MMU menjadi contoh pembangunan dan kejayaan bagi institusi-institusi pengajian tinggi yang lain dalam negara serta menjadi peneraju pertumbuhan sektor pendidikan tinggi swasta.

Terletak di Koridor Raya Multimedia (MSC), MMU turut berfungsi sebagai pemangkin kepada pembangunan industri ICT berteknologi tinggi negara selaras dengan model *Silicon Valley-Stanford*, Amerika Syarikat.

MMU telah mencatatkan pelbagai pencapaian dalam tempoh sesingkat 11 tahun ini. Populasi pelajar telah bertambah sehingga mencecah hampir 20,000 orang. Universiti ini beroperasi di dua lokasi dengan kampus asal di Melaka dan kampus Cyberjaya yang telah dirasmikan oleh bekas Perdana Menteri, Tun Dr Mahathir Mohamed. Ia telah

melahirkan seramai 19,620 orang graduan dan mengikut kajian terkini, 96.0% daripadanya telah mendapat pekerjaan dalam tempoh enam bulan selepas tamat pengajian. Graduan MMU terkenal dengan pengetahuan dan kemahirannya yang menjadikan mereka pilihan utama para majikan. MMU turut berjaya menarik lebih 3,700 pelajar-pelajar antarabangsa dari 79 buah negara.

Kejayaan graduan mendapat pekerjaan adalah sebahagian daripada hasil usaha-usaha inovatif MMU dalam memastikan pendidikan yang menyeluruh dan memenuhi kehendak industri. Pada tahun 2007, universiti ini telah melancarkan program e-SILK dengan tujuan khusus untuk membangunkan kemahiran keusahawanan di kalangan para pelajar. Program pilihan ini turut memfokuskan kepada inovasi, kepimpinan dan pengetahuan.

Dengan standardnya yang tinggi dan pendekatan yang lebih terbuka, MMU telah menerima pelbagai anugerah. Antara anugerah-anugerah terkini yang diterima oleh MMU adalah:

- **Pertandingan Pelan Perniagaan MSC-IHL 2007-2008**
Sepasukan pelajar dari Fakulti Pengurusan yang dikenali sebagai Ideas.Connection telah memenangi Kategori Idea Perniagaan.
- **Pertandingan Pelan Perniagaan MSC-IHL 2008-2009**
Sepasukan pelajar dari Fakulti Pengurusan yang dikenali sebagai Hand-some telah terpilih sebagai salah sebuah kumpulan daripada 10 peserta akhir bagi mewakili 42 universiti tempatan yang lain. Mereka akan bertanding pada 19 Februari 2009.
- **Anugerah Usahawan Muda HSBC 2007-2008**
Dua pasukan iaitu Extreme Bros dan Epsilon telah memenangi Sijil Kecemerlangan manakala pasukan Pulse telah menerima Sijil Penghargaan.

Membina masyarakat berasaskan pengetahuan.





**MEMBINA GENERASI BERBAKAT
UNTUK MASA DEPAN**

TM memberikan penekanan khusus ke atas pendidikan untuk melangkah ke hadapan.



Pelajar-pelajar luar negara di Fakulti Kejuruteraan, MMU.

**TELEKOM SMART SCHOOL
SDN BHD**

Telekom Smart School Sdn Bhd (TSS) meneruskan objektifnya untuk mengenalpasti bakat dan membina keupayaan dari akar umbi atau peringkat sekolah. Dikenali sebagai pembekal e-pendidikan terulung di negara ini, TSS melibatkan diri secara aktif dalam pembangunan kandungan multimedia dan menyokong 88 buah Sekolah Bestari di bawah Kementerian Pendidikan termasuk tiga buah sekolah (SMK USJ 12, SMK (L) Methodist KL dan SMK Seksyen 11, Shah Alam) di bawah projek TM e-School.

Empat buah sekolah di Lembah Klang turut dimasukkan dalam projek TM e-School pada tahun 2008 sebagai sebahagian daripada inisiatif tanggungjawab sosial korporat Kumpulan. Sekolah-sekolah tersebut adalah: SRK Taman Tun Dr Ismail (1), SMK St John, SMK Cyberjaya dan Sekolah Agama Subang Jaya. TSS akan terus meneraju penyediaan

sistem, penyelenggaraan dan perkhidmatan sokongan untuk projek TM e-School.

Pada tahun 2008, TSS telah dianugerahkan *DAGS Grant* oleh Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi untuk 'memodenkan' lima buah Sekolah Rendah Agama di bawah Jabatan Agama Islam Wilayah Persekutuan (JAWI). Ini termasuk penyediaan infrastruktur rangkaian, kandungan pembelajaran multimedia (untuk pengajian Islam) dan sistem pengurusan untuk portal sekolah. Sebahagian daripada projek ini juga adalah untuk menggalakkan pihak pentadbiran sekolah untuk mendorong guru-guru dan pelajar-pelajar menggunakan ICT dengan lebih meluas. Sekiranya projek perintis ini berjaya menjelang akhir tahun 2009, ia akan diteruskan untuk semua 75 buah sekolah agama di Wilayah Persekutuan. Ini merupakan projek pembelajaran berasaskan ICT yang pertama untuk sekolah-sekolah agama di negara ini.

TSS turut menganjurkan bengkel-bengkel pendidikan untuk pelajar-pelajar semasa cuti sekolah. Bengkel-bengkel ini menekankan aspek motivasi dan direka khusus untuk menjadikan pembelajaran lebih menarik, di samping membentuk peribadi dan membangunkan daya kepimpinan para peserta.

Dalam bidang pembelajaran untuk golongan dewasa, TSS telah diberi mandat untuk membangunkan kandungan pembelajaran multimedia untuk *Customer Relationship Management Fast Track Learning (CRM - FT)*. CRM-FT ini telah pun dilaksanakan dan telah menunjukkan kesan positif yang ketara kepada Kumpulan, terutamanya dari segi penjimatan kos dan masa yang diambil untuk melaksanakan proses pembelajaran tersebut kepada anggota-anggota. TSS juga telah memajukan cadangan untuk program yang serupa kepada syarikat-syarikat lain, pihak kerajaan, institusi pengajian tinggi dan sektor swasta.

Antara agensi-agensi kerajaan yang disasarkan ialah MARA, INTAN, MAMPU, Jabatan Perairan dan Saliran (JPS) Selangor dan Kumpulan DagangNet.

TSS juga dalam perbincangan dengan MMC untuk penyelesaian e-Pembelajaran dan perkhidmatan pembangunan kandungan untuk Kumpulan TM dan kontraktornya dalam persediaan untuk penawaran perkhidmatan HSBB.

TSS membandingkan penyelesaian yang ditawarkan dengan yang terbaik dalam kelasnya di peringkat global untuk memastikannya tetap mempunyai kelebihan tersendiri dalam arena IT yang berkembang

pesat. Untuk mengukuhkan kedudukannya sebagai peneraju e-pembelajaran dalam pasaran tempatan, TSS bekerjasama dengan *Multimedia Development Corporation* (MDeC) dan Kementerian Pelajaran untuk mengetengahkan produk dan perkhidmatannya ke pasaran antarabangsa. Pada tahun 2008, hubungan perniagaan yang kukuh telah diwujudkan di Korea Selatan dan Emiriah Arab Bersatu, di mana pakar-pakar daripada TSS telah berkongsi pengetahuan dan kepakaran mereka di seminar-seminar, di samping mengambil peluang untuk memperkenalkan kaedah-kaedah e-pembelajaran yang ditawarkan oleh TSS.

Sebagai sebahagian daripada program khidmat masyarakatnya, TSS telah menyumbangkan komputer-komputer dan BestariEd, iaitu aplikasi pembelajaran multimedia kepada Rumah Amal Limpahan Kasih, iaitu rumah kebajikan untuk kanak-kanak, orang dewasa dan golongan tua yang memerlukan. BestariEd membantu proses pembelajaran untuk mata pelajaran Bahasa Inggeris, Matematik dan Sains. Pada tahun 2008, TSS juga menyumbang kepada pelajar-pelajar yang memerlukan bantuan menerusi organisasi bukan kerajaan seperti Yayasan Pendidikan Pelajar Melayu (YPPM).

Meluaskan Kurikulum Sekolah Bestari.





MAJU KE HADAPAN DENGAN PELEBARAN TUGAS:

Dato' Zamzamairani memberi penerangan kepada eksekutif-eksekutif TM berkenaan dengan trek-trek karier TM yang baru.

MENGGERAKKAN MODAL INSAN KE ARAH KECEMERLANGAN PERNIAGAAN

Fakta Sepintas Lalu

57 Kemahiran Khas Semasa

Kemahiran yang dikategorikan sebagai mempunyai permintaan yang tinggi di dalam industri dan dibayar pada tahap premium pasaran

RM5.33 juta

Jumlah ganjaran yang dianugerahkan kepada 677 penerima Anugerah Merit Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan (GCEO)

5 Band Jawatan

Sistem penggredan jawatan dirombak daripada 13 gred kepada 5 Band

Hari ini, dalam menggerakkan pertumbuhan dan kecemerlangan perniagaan, TM memanfaatkan modal insan dan kepakaran teknologinya untuk menangani cabaran-cabaran serta menggunakan setiap peluang yang ada. Pengurusan Modal Insan Kumpulan (GHCM) telah mengambil beberapa inisiatif untuk membentuk tenaga kerja yang cekap dan berdaya saing bagi menghadapi persekitaran operasi yang kian mencabar. Sementara itu, pekerja yang telah menunjukkan prestasi memberangsangkan, diberikan ganjaran lumayan untuk mewujudkan nilai tambahan kepada syarikat.

MEMANFAATKAN MODAL INSAN UNTUK KECEMERLANGAN PRESTASI

Untuk mewujudkan budaya prestasi yang tinggi, adalah perlu agar 'budaya kelayakan dan ganjaran lama' dianjak kepada budaya yang menumpukan kepada kebertanggungjawaban individu dan pasukan untuk mencapai hasil kerja. Usaha untuk menjajarkan prestasi individu dan pasukan kepada hasil kerja masih berterusan, manakala ganjaran pula akan diberi berdasarkan prestasi perniagaan.

PENJALURAN JAWATAN TM

Berdasarkan perspektif modal insan, Penjaluran Jawatan membawa paradigma baru dalam pengurusan organisasi yang fleksibel dan kapasiti individu dalam mencapai visi dan aspirasi TM.

Salah satu tumpuan utama di dalam Penjaluran Jawatan TM adalah kemajuan kerjaya di mana dua laluan kerjaya telah diwujudkan iaitu Laluan Umum (*generalist*) dan Laluan Pakar (*specialist*):

- Laluan Kerjaya Umum menasaskan pekerja yang mempunyai peranan di mana kemahiran teknikal yang meluas dalam pelbagai bidang adalah diperlukan. Antara contoh fungsi-fungsi ini di TM adalah Perakaunan, Perundangan, Teknologi Maklumat dan Sumber Manusia.
- Laluan Kerjaya Pakar diwujudkan khusus untuk pekerja yang menyumbang kepada organisasi dalam peranan yang memerlukan kepakaran profesional atau teknikal yang mendalam dalam apa yang didefinisikan sebagai 'pekerjaan pakar'.

PREMIUM PASARAN – 'KEMAHIRAN KHAS SEMASA'

Satu kajian yang dijalankan di seluruh organisasi telah mengenalpasti 57 pekerjaan yang memerlukan 'Kemahiran Khas Semasa' dimana kemahiran dan kelayakan profesional mereka amat dikehendaki di dalam industri. Bagi mengekalkan anggota yang memiliki kemahiran-kemahiran ini, TM membayar elaun pada kadar premium pasaran khas kepada mereka sebagai pengiktirafan terhadap keupayaan mereka.

ANUGERAH MERIT GCEO

Persekitaran perniagaan masa kini yang lebih kompleks dan peningkatan tanggungjawab eksekutif memerlukan sistem ganjaran yang lebih fleksibel

dan responsif. Inisiatif-inisiatif dalam usaha ini merangkumi Anugerah Merit Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan (GCEO) yang menghargai jasa-jasa mereka yang telah berkhidmat kepada organisasi dengan didorong oleh etika kerja peribadi yang murni.

Pada 2008, 677 pekerja dianugerahkan sejumlah RM5.33 juta melalui Anugerah Merit GCEO di atas sumbangan dan pencapaian mereka yang membanggakan.

MALAM ANUGERAH KUMPULAN

Acara tahunan kakitangan yang terbesar, Malam Anugerah Kumpulan telah diadakan pada 19 April 2008 di Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya. Ia dihadiri oleh 3,000 orang anggota dari seluruh Kumpulan, termasuklah anak syarikat dan pejabat operasi luar negara. Acara tersebut membuktikan komitmen Kumpulan dalam mengiktiraf dan menghargai warga kerja yang menunjukkan kecemerlangan daripada seluruh organisasi.

Sebagai tambahan, anugerah-anugerah bagi Personaliti KRISTAL, Inovasi, Organisasi Fokus Pelanggan, Syarikat Terbaik dan Anugerah Kumpulan TM turut disampaikan. Tiga anugerah istimewa iaitu Personaliti Jualan Terbaik, Personaliti Sokongan Terbaik dan Personaliti Khidmat Pelanggan Terbaik diperkenalkan buat pertama kalinya.

MEMPERKUKUKKAN PENGURUSAN PRESTASI

MAPS BAGI ANGGOTA BUKAN EKSEKUTIF

TM telah memperkenalkan Sistem Pengurusan dan Penilaian Prestasi (MAPS) untuk anggota bukan eksekutif. Ini adalah inisiatif strategik untuk meningkatkan budaya berasaskan prestasi dengan menumpukan kepada petunjuk prestasi utama (KPI). Sistem tersebut sedang dilaksanakan untuk anggota bukan eksekutif di Sabah dan kumpulan tertentu di Semenanjung Malaysia dan Sarawak. Anggota paling cemerlang di Sabah akan diberi ganjaran mengikut Skim Insentif Berasaskan Prestasi (PBI).

ANDA MEMANG LAYAK

Dato' Sri Abdul Wahid Omar menyampaikan anugerah kepada Ahmad Ismail, Naib Presiden, Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan (CSM) semasa Malam Anugerah Kumpulan 2008.



MENGERAKKAN MODAL INSAN KE ARAH KECEMERLANGAN PERNIAGAAN

PENINGKATAN PRODUKTIVITI PEKERJA (EPE)

Program Peningkatan Produktiviti Pekerja (EPE) diteruskan untuk tahun yang kedua bagi menyediakan peluang saksama kepada yang berprestasi rendah untuk meningkatkan diri dengan penglibatan pengurus masing-masing. Ternyata memberangsangkan, mereka yang melalui program ini pada tahun 2008 telah menunjukkan peningkatan yang ketara dalam prestasi kerja masing-masing.

KE ARAH KERJA DAN KEHIDUPAN YANG SEIMBANG

WAKTU KERJA ANJAL

Pelan perintis Waktu Kerja Anjal telah dilaksanakan dari 1 November hingga 31 Disember 2008, sebagai sebahagian daripada inisiatif Menghidupkan Semula Budaya Korporat 100 Hari di TM. Projek perintis ini menunjukkan ramai pekerja lebih memilih waktu kerja anjal. Berikutan itu, Pelan Kerja ini akan diperkemas lagi pada tahun 2009.

PEMAKAIAN KEMAS DAN KASUAL PADA HARI JUMAAT

Pada 25 Julai 2008, Pengurusan Modal Insan Kumpulan mengumumkan Pemakaian Kemas dan Kasual pada hari Jumaat. Idea membenarkan pekerja berpakaian kasual ini adalah untuk merapatkan jurang hierarki dan menggalakkan semangat penyatuan dan perpaduan.

MENINGKATKAN KECEKAPAN OPERASI

TM terus berusaha meningkatkan operasi pentadbirannya sebagai sebahagian daripada inisiatif menuju ke arah kecemerlangan. Perubahan yang dilaksanakan pada tahun 2008 termasuklah aplikasi Layan Diri (ESS) yang boleh digunakan untuk aktiviti-aktiviti berikut:

- Permohonan Cuti Secara *Online*
- Permohonan Pinjaman Secara *Online*
- Kemas kini Maklumat Peribadi Secara *Online*

Pada tahun 2008, tumpuan diberikan kepada pengambilan pekerja secara *online* dengan meningkatnya penggunaan paparan pekerjaan di internet. Saluran pengambilan pekerja secara *online* telah membantu TM memendekkan pemrosesan aktiviti pengambilan pekerja dan mengurangkan pelbagai prosedur konvensional. Selain itu, pengambilan pekerja secara *online* menyediakan bank data calon-calon berpotensi yang komprehensif dan terkini.

PENGASINGAN ORGANISASI

Pada 1 April 2008, Telekom Malaysia Berhad dengan rasminya mengasingkan operasi talian tetap dan mudah alih kepada dua entiti berbeza: TM FixedCo (TM) and RegionCo (TMI).

Reka bentuk organisasi TM FixedCo bermatlamatkan perwujudan 'Pemikiran Satu Syarikat' melalui integrasi pusat korporat Kumpulan dan anak syarikat seperti VADS, Fiberail dan Fibrecomm. Pada masa yang sama, struktur FixedCo disesuaikan untuk memacu projek Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB) melalui persekitaran rangkaian berasaskan NGN/IP yang akan mengukuhkan pembangunan dan penawaran produk yang disesuaikan dengan keperluan HSBB.

RegionCo pula bermatlamatkan perwujudan sebuah organisasi bebas dan fleksibel yang mampu menggalakkan inovasi tersendiri, meningkatkan kerjasama di kalangan syarikatnya dan merealisasikan pertumbuhan dalam bidang yang disasarkan. Struktur ini akan memudahkan pengurusan bakat dan melahirkan pemimpin di kalangan warga kerja TM.

Pada 6 Mac 2008, Lembaga Pengarah meluluskan skim opsyen saham pekerja khas (ESOS) sebagai ganjaran kepada 'kesetiaan masa hadapan'. Skim ini diharapkan untuk mendapatkan kerjasama penuh daripada anggota-anggota sepanjang 18 bulan proses pengasingan.

Pemikiran Satu Syarikat.





Ke arah hubungan erat di antara Pengurusan dan Kesatuan.

HUBUNGAN PENGURUSAN-KESATUAN

Pada tahun 2008, ikatan di antara Pengurusan dan Kesatuan yang dipupuk selama beberapa tahun telah diperkuatkan. Keterbukaan berhubung hal-hal industri dan sifat hormat menghormati dalam memberi dan menerima pandangan masing-masing telah mengukuhkan lagi hubungan di antara dua pihak. Ahli-ahli Kesatuan dimaklumkan dari masa ke semasa tentang aktiviti-aktiviti Kumpulan dan dijemput untuk turut serta.

Setiap perubahan operasi, pengurusan dan pentadbiran di dalam Kumpulan diterangkan kepada Kesatuan sebelum ia dilaksanakan untuk mendapatkan persetujuannya. Tindakan yang mudah tetapi simbolik ini jelas meningkatkan tahap kerjasama di antara TM dan Kesatuan. Sebagai contoh, perubahan dalam cara Pengurusan Kumpulan memang memerlukan sokongan Kesatuan dari awal lagi.

Kerjasama rapat dan hubungan profesional dengan Kesatuan selaku wakil pekerja secara positif menjadi teras kepada 'Pemikiran Satu Syarikat', di samping kekal konsisten dengan Program Peningkatan Prestasi (PIP) 2.0.

KONVENSYEN KRISTAL-NUTE

Bahagian Pembelajaran dan Pembangunan (LDD), dengan kerjasama Kesatuan Kebangsaan Pekerja-Pekerja Telekomunikasi Semenanjung Malaysia (NUTE), mengadakan konvensyen KRISTAL bertemakan 'Forward Together' pada 6-8 Julai, 2008, di Hotel Armada, Kuala Lumpur. Kira-kira 56 orang ahli NUTE turut serta dalam konvensyen tersebut.

Dirasmikan oleh Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan, Dato' Zamzairani Mohd Isa, konvensyen tersebut turut menyaksikan majlis menandatangani deklarasi di antara TM dan NUTE bagi memperbaharui komitmen kedua-dua pihak dalam merealisasikan nilai-nilai teras KRISTAL.

PERHIMPUNAN HARI PEKERJA

Setiap tahun, TM menghantar satu kontinjen ke sambutan Hari Pekerja Kebangsaan yang dianjurkan oleh Kementerian Sumber Manusia. Pada tahun 2008, kontinjen TM seramai 150 orang tersebut terdiri daripada wakil-wakil pengurusan, warga kerja TM, 30 ahli NUTE dan Exco-exco Kesatuan dari Sabah dan Sarawak. Saat yang amat membanggakan adalah apabila slogan TM, 'Pekerja Kreatif, Pengurusan Efektif, Majikan Kompetitif', dinobatkan sebagai slogan terbaik.

Sambutan Hari Pekerja Peringkat Kebangsaan.



Fakta Sekilas Pandang

Indeks Kecekapan – 78.8

Peningkatan sebanyak 4.5% daripada Indeks Kecekapan 2007 – 75.4

10,779

Jumlah warga kerja yang dilatih dalam program-program berkaitan HSBB pada tahun 2008

40,548

Jumlah warga kerja yang menghadiri kursus di sepanjang tahun 2008

PEMBELAJARAN BERTERUSAN

Latihan dan pembangunan merupakan asas TM dan operasinya.



MEMBINA KEUPAYAAN MENERUSI PEMBANGUNAN DAN PEMBELAJARAN

Bagi memaksimumkan modal insannya dan menggunakan sepenuhnya potensi warga kerja, TM sentiasa menekankan aspek kepentingan pembangunan profesional baik dalam kemahiran teknikal mahupun kemahiran fungsi tugas. Kolej Multimedia (MMC) telah ditubuhkan untuk menyediakan latihan yang relevan dengan industri bagi anggotanya dan telah menjalankan pelbagai program bagi meningkatkan tahap kemahiran dan pengetahuan teknikal anggota Kumpulan. Latihan berterusan ini penting bagi anggota-anggota untuk mengikuti perkembangan teknologi terkini, mempertingkatkan penyediaan perkhidmatan dan mempromosikan kecemerlangan operasi yang mana bersama-sama menyumbang ke arah mengekalkan daya saing Kumpulan.

MEMBINA KEUPAYAAN INSAN

Pada tahun laporan, TM telah terus melabur dalam beberapa modul latihan dan pembangunan untuk meningkatkan keupayaan modal insannya. Salah satu fokusnya adalah terhadap mendorong kepada perubahan minda ke arah memperkasakan diri melalui kemahiran kepimpinan dan penglibatan anggota-anggota yang lebih meluas.

Pada masa yang sama, semangat berpasukan dan dinamik kumpulan tidak diabaikan. Nilai teras seperti yang termaktub di dalam KRISTAL terus dibangunkan melalui contoh dan penekanan juga diberikan terhadap anggota yang mempunyai minat mendalam dalam inovasi dan

kecemerlangan perkhidmatan. Perhatian khusus diberikan untuk memastikan kejayaan pelaksanaan Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB) yang mana ianya adalah penggerak utama pertumbuhan TM.

Satu siri program latihan berstruktur yang berkaitan dengan Rangkaian Generasi Akan Datang (NGN) dan kemahiran teknikal serta perkhidmatan pelanggan lanjutan diperkenalkan. Inisiatif-inisiatif ini bukan sahaja akan mendorong prestasi TM, malah ke arah mencapai sasaran kerajaan iaitu 50% penembusan jalur lebar di Malaysia dan merapatkan jurang digital.

PROGRAM ORIENTASI DAN PENGLIBATAN INSAN

Beberapa program telah dijalankan pada 2008 bagi menyemai nilai dan falsafah Kumpulan seperti 'Pemikiran Satu Syarikat' yang diperkenalkan untuk memupuk perpaduan di kalangan anggota-anggota TM berikutan langkah pengasingan syarikat. Bagi mempertingkatkan lagi usaha ke arah budaya fokus pelanggan, kursus *Passion for Service Excellence* dijalankan untuk pekerja barisan hadapan.

Sebagai tambahan, para anggota diberi peluang untuk berinteraksi dengan pengurusan kanan dalam sesi-sesi *Teh Tarik* dan *Turun Padang* di mana ketua-ketua jabatan berkongsi perkembangan syarikat dengan anggota-anggota bawahannya. Lebih penting lagi, sesi ini membolehkan anggota memberi maklum balas mengenai apa sahaja perkara berkaitan kerja dan diri sendiri secara terus kepada ketua-ketua jabatan.

Untuk mengenalpasti potensi kepimpinan para pengurus serta menambahkan saluran bagi anggota

muda membuktikan keupayaan diri, program *Building Internal Coaching Capability* telah diperkenalkan pada tahun 2008. Inisiatif ini telah membolehkan 50 orang pengurus menerima pensijilan sebagai pelatih.

Latihan yang lebih formal disediakan oleh Kolej Multimedia (MMC), yang mana ianya adalah pusat latihan utama bagi anggota Kumpulan. MMC memberi sumbangan yang besar terhadap pembangunan bukan sahaja warga kerja TM tetapi kepada pihak berkepentingan termasuk pembekal. MMC bertanggungjawab dalam menjayakan program-program *SmartOrange* dan *Latihan Berstruktur*. Pada tahun 2008, seramai 40,548 orang anggota yang terdiri daripada pengurusan kanan, pengurusan pertengahan, eksekutif dan bukan eksekutif telah menghadiri pelbagai kursus. Sebagai tambahan 3,617 kontraktor telah dilatih dalam bidang masing-masing mengikut syarat SKMM, di mana pembekal-pembekal hendaklah mendapat sijil sebelum menjalankan peranan mereka yang khusus.

SmartOrange telah diperkenalkan pada tahun 2006 sebagai rangka kerja pembangunan tingkah laku. Pada tahun 2008, seramai 1,669 orang eksekutif telah diberi latihan kemahiran di bawah program ini dengan jumlah pelaburan sebanyak RM4,264,226. Penilaian Tahap Tiga yang mengukur pemindahan pembelajaran daripada kelas kepada pekerjaan menunjukkan peningkatan ketara terhadap kemahiran dan sikap pekerja yang menghadiri kursus tersebut.

Usaha TM ke arah peningkatan latihan dan keupayaan anggota-anggotanya telah mendatangkan hasil. Indeks kecekapan Kumpulan (CI) seperti yang diukur melalui Penilaian Maklum Balas 360 darjah tahunan telah meningkat. Pada tahun 2008, penilaian terhadap 6,863 orang eksekutif di TM dan anak syarikat tempatannya menghasilkan CI sebanyak 78.8. Ini adalah peningkatan yang ketara berbanding dengan CI 2007 iaitu 75.4 dan melepasi sasaran 75 dalam Kad Skor Seimbang 2008.

Latihan teknikal untuk anggota-anggota TM.

MMC menawarkan latihan yang berkualiti kepada warga kerja TM dan orang awam.





BANGUNAN TM R&D

KE ARAH INOVASI YANG LEBIH CEMERLANG

Ketika ekosistem teknologi berkembang dan tumpuan yang lebih diberikan kepada pencapaian fiskal, Telekom Research & Development Sdn Bhd (TMR&D) membentuk semula dirinya bagi menyesuaikan diri dengan perkembangan masa. Asalnya ditubuhkan sebagai unit penyelidikan dan pembangunan (R&D) yang tertumpu kepada keperluan dalaman Kumpulan, syarikat ini telah mula memandang lebih jauh, menasarkannya pada pengkomersilan inovasi-inovasinya. Kini, wawasan TMR&D adalah untuk menjadi syarikat teknologi dan mengekalkan kedudukannya sebagai peneraju pasaran penyelidikan ICT, pembangunan dan inovasi.

Satu rangka tindakan strategik telah direka bagi menjadikan TMR&D sebuah syarikat teknologi sepenuhnya, dilengkapi dengan pelan yang membuka jalan untuk mara ke masa depan. Pelan tersebut menyediakan arah di dalam pembangunan dan inovasi penyelesaian yang disalurkan ke arah keperluan kepuasan pelanggan, di samping mengekalkan pulangan dan nilai tinggi kepada pemegang saham. Satu langkah yang penting di dalam perjalanan yang menarik ini ke arah menjadi syarikat teknologi sepenuhnya ini telah diambil pada 1 Jun 2008 sewaktu TMR&D dipindahkan ke bangunan Pusat Inovasi TM di Cyberjaya.

Dari segi inovasi, TMR&D telah membuktikan kecemerlangannya dalam membangunkan rangkaian lengkap *Proof-of-Concepts* (POC) dan penyelesaian bagi teknologi *Fibre-To-The-Home* (FTTH) termasuklah peralatan terminal talian optik (OLT), unit rangkaian optik (ONU), penguat EDFA dan pemisah optik. TMR&D juga telah membangunkan pengalih IPv6, peralatan CPE, alat uji jalur lebar dan teknologi multimedia IP bagi pelaksanaan infrastruktur jalur lebar berkelajuan tinggi (HSBB). Matlamat pembangunan rangkaian ini adalah bagi menawarkan penyelesaian perkhidmatan terbaik kepada pelanggan TM dan pasaran dengan gaya hidup berinovasi 3E yang menghiburkan (*Entertaining*), efisien (*Efficient*) dan mesra alam (*Eco-friendly*).

Satu lagi pencapaian yang ketara adalah pengenalan spesifikasi teknikal bagi Pensijilan FTTH (Sistem 'Emblem'), yang menggalakkan pemaju hartanah memasang rangkaian gentian optik di projek-projek perumahan mereka untuk meningkatkan penggunaan HSBB selain meningkatkan nilai hartanah. Ini memberi faedah serampang dua mata dalam meningkatkan penembusan jalur lebar di negara ini, di samping meningkatkan taraf dan kualiti kehidupan untuk lebih mesra alam secara amnya.

PENGGOMERSILAN & JAMINAN KUALITI

Sebagai sebahagian daripada langkah-langkah pengkomersilan inovasinya, TMR&D telah memasarkan beberapa produk baru, seperti peralatan *Electromagnetic Compatibility* (EMC), pemisah optik, penguji *Digital Subscriber Line* (DSL) dan sistem pemantauan aset melalui perjanjian pelesenan dengan beberapa rakan kongsi tempatan. Pada 2008 juga, TMR&D telah menyertai beberapa pameran produk serta persidangan antarabangsa termasuklah:

1. Pameran ITU – Bangkok, Thailand
2. CommunicAsia 2008 – Singapura
3. SMIDEX 2008 – Pusat Konvensyen KL
4. Pameran WCIT – Pusat Konvensyen KL
5. Pameran MYIPO – Pusat Konvensyen KL
6. Pameran MyBroadband 2008 – Pusat Konvensyen KL

Dalam mengekalkan standardnya, TMR&D telah meraih beberapa anugerah di Pameran Ciptaan, Inovasi dan Reka Bentuk Teknologi Antarabangsa (ITEX) tahun lalu. Antara anugerah-anugerah yang dirangkul termasuk:

1. Anugerah Emas dan Produk Paling Berinovasi bagi *Short Wavelength Vertical Cavity Surface Emitting Laser* (VCSEL)
2. Anugerah Emas bagi *Auxiliary Tunable Dense Wavelength Division Multiplexing* (DWDM) *Transponder-TRX1000*
3. Anugerah Emas bagi *Passive Optical Network* (PON) *Protection Switch*
4. Anugerah Emas bagi *Coarse Wavelength Division Multiplexing* (CWDM) *Multichannel Fiber Duplexer*
5. Anugerah Perak bagi *Testing Jig Measurement*

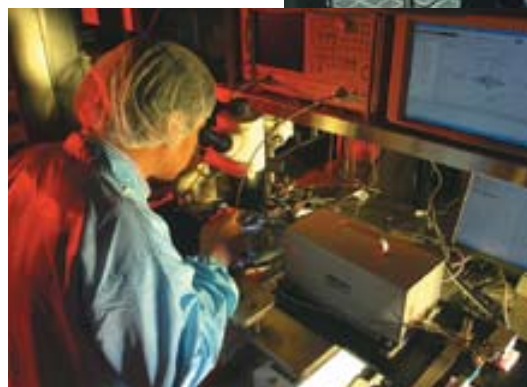
6. Anugerah Perak bagi *Fraudster Linkage System*
7. Anugerah Produk Paling Berinovasi bagi *Intelligent Display Box*

Sementara aktiviti-aktiviti teras tertumpu kepada teknologi-teknologi khusus, TMR&D komited ke arah mencapai standard bertaraf dunia dan amalan-amalan terbaik dalam projek-projek R&Dnya. Bermula tahun 2007, TMR&D telah memulakan usaha peningkatan kualiti dan proses dengan pelaksanaan Model Kematangan Keupayaan Bersepadu (CMMI) sebagai tambahan kepada perlaksanaan ISO9001:2000. TMR&D berjaya mencapai Tahap Kematangan (ML) CMMI Peringkat 3 bagi Program Multimedia dan Aplikasi Keselamatan dan Pintarnya. Pada 2008, TMR&D telah diiktiraf semula dengan ISO9001:2000 di bawah kategori R&D dan Perundingan. Semua ini telah dicapai ketika ia melaksanakan inisiatif CMMI ML 4 yang merangkumi seluruh program penyelidikan dan tidak hanya tertumpu kepada pembangunan aplikasi.

Ketua-ketua program telah menghadiri latihan Program Pengurusan Profesional (PgMP) sementara pengurus-pengurus projek telah dilantik melalui latihan mengikut proses-proses dan garis panduan yang termaktub di dalam Buku Panduan Kualiti Proses CMMI dan lain-lain dokumen berkaitan proses.

HARTA INTELEK & USAHA SAMA PENYELIDIKAN

Pada tahun 2008, TMR&D mengumumkan 44 paten, di mana 22 telahpun didaftarkan. Selain itu, ia juga menghasilkan 8 reka bentuk industri, 11 reka bentuk susun atur bagi litar bersepadu dan 45 hak cipta perisian. Sebanyak 70 projek telah dijalankan, di mana 23 daripadanya telah disiapkan mengikut jadual, sementara yang selebihnya dijadualkan selesai pada tahun 2009 dan seterusnya.



UJI DAN UKUR

Ahli-ahli TMR&D menggunakan Penguji Frekuensi Radio (RF), yang membentuk sebahagian daripada sistem bersepadu bercirikan 'on-wafer' yang terkini bagi mengukur semi-kondaktor.

KE ARAH INOVASI YANG LEBIH CEMERLANG

Dalam meneruskan usaha ke arah pembinaan kapasiti, TMR&D telah bersetuju untuk bekerjasama dengan beberapa universiti dan institusi dalam penyelidikan dan pembangunan penyelesaian bagi perkhidmatan generasi akan datang, pembangunan penyelesaian dan prototaip optik fiber generasi baru dan aksesori bagi pelaksanaan FTTH. Rakan-rakan kongsi baru tersebut termasuklah MIMOS dan Universiti Teknologi Malaysia (UTM), yang menyertai EKS tempatan dan bekerjasama dengan TMR&D dalam penyelidikan yang relevan dengan keperluan industri IT tempatan.

MODAL INSAN & PENYERTAAN DI PERSIDANGAN ANTARABANGSA

Bagi memaksimumkan potensi sumber modal insan dan intelek, pada tahun 2008 TMR&D telah menganjurkan pelbagai program untuk 378 anggotanya. Ini termasuk:

- 152 modul latihan, yang diadakan secara dalaman atau luaran.
- Bantuan bagi 56 anggota sepenuh masa melanjutkan pengajian ke peringkat sarjana.
- Latihan industri bagi para penyelidikannya.
- Pemindahan teknologi oleh anggota ekspatriat.

Berikutan usahanya dalam meningkatkan modal intelek, TMR&D bukan sahaja berjaya menyiapkan hasil-hasil penyelidikannya, tetapi juga menghasilkan sejumlah besar kertas penyelidikan yang diperakui oleh jurnal antarabangsa berindeks ISI. Secara keseluruhan, 70 kertas penyelidikan telah diterima oleh jurnal-jurnal seperti *International Journal for Light and Electron Optics*, *Advances in Applied Ceramic Journal* dan juga persidangan yang dianjurkan oleh IEEE serta badan-badan antarabangsa lain. Berikut adalah senarai beberapa persidangan di mana kertas-kertas penyelidikan TM telah dibentangkan:

- *The International Conference on Information Networking 2008 (ICOIN2008)*, 23-25 Januari 2008, Busan, Korea
- *2008 International Conference on Carbon*, 13-18 Julai 2008, Nagano, Jepun



Anggota TMR&D





PANASKANNYA

Penyelidik-penyelidik di TMR&D dilengkapi dengan peralatan terkini, seperti relau ini yang digunakan untuk memanaskan pelbagai papan semi-konduktor.

- *The 14th Asia-Pacific Conference on Communications (APCC2008)*, 14-16 Oktober 2008, Tokyo, Jepun
- *10th International Conference on Ceramic Processing Science (ICCPs-10)*, 25-28 Mei 2008, Inuyama, Jepun
- *Technical Conference of IEEE Region 10 (TENCON 2008)*, 18-21 November 2008, Hyderabad, India
- *IEEE International Conference on Semiconductor Electronics (ICSE2008)*, 25-27 November 2008, Johor Bahru, Malaysia
- *International Conference on Solid State Devices & Materials (SSDM2008)*, 23-26 September 2008, Jepun
- *2008 Asia-Pacific Symposium on Electromagnetic Compatibility*, 19-22 Mei 2008, Singapura
- *The 6th Asian Meeting on Electro-Ceramics (AMEC-6)*, 22-24 Oktober 2008, Tsukuba, Jepun
- *2nd International Conference on Signal Processing and Communication Systems*, 15-17 Disember 2008, Gold Coast, Australia
- *2008 IEEE International RF and Microwave Conference (RFM08)*, 2-4 Disember 2008, Selangor, Malaysia
- *International Conference on Complex, Intelligent and Software Intensive Systems (CISIS 2009)*, 16-19 Mac 2009, Fukuoka, Jepun
- *The 7th WSEAS International Conference on Information Security and Privacy (ISP '08)*, 29-31 Disember 2008, Kaherah, Mesir

MENYUMBANG KEPADA MASYARAKAT MELALUI INISIATIF PENINGKATAN PENGETAHUAN DAN KEMAHIRAN

TMR&D memainkan peranan penting dalam membantu Kumpulan mencapai matlamat tanggungjawab sosialnya. Ia menyediakan program latihan bagi pensyarah-pensyarah universiti menimba pengalaman penyelidikan industri sewaktu cuti sabatikal mereka. Program-program ini telah memberi faedah kepada beberapa pensyarah dari Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) dan Universiti Teknologi Malaysia (UTM). TMR&D

turut menyediakan peluang latihan industri bagi mahasiswa tempatan. Melalui program ini, para pelajar diberikan latihan ketika mereka ditugaskan di makmal-makmal penyelidikan. Pilihan yang popular adalah latihan industri di dalam Pengurusan Rangkaian IT dan pembangunan aplikasi.

Tanggapan terhadap status TMR&D di dalam bidang akademik dan sektor pendidikan kini meningkat. Ia kini menjadi tumpuan dan menerima banyak permohonan untuk lawatan daripada universiti, politeknik, kolej awam dan swasta tempatan dan telah menganjurkan beberapa kunjungan pada tahun 2008. Ini sedikit sebanyak telah meningkatkan keupayaan di samping berkongsi pengalaman dengan masyarakat.