

**SIARAN MEDIA
UNTUK SIARAN SEGERA**

**PAKSI TRANSFORMASI CELCOM TERUS MEMACU MOMENTUM
YANG MAMPAN**

KUALA LUMPUR, 28 OGOS 2018 – Celcom Axiata Berhad sekali lagi berada di hadapan pesaingnya dalam pasaran yang begitu mencabar apabila hasil yang diperolehi dalam suku kedua 2018 (2Q 2018) terus mencatatkan perkembangan dalam industri.

Adaptasi 'Agile', iaitu budaya kerja baru yang berteraskan keberkesanan dan kepantasan di peringkat organisasi, telah menjadi pemangkin dalam transformasi Celcom sebagai pemain industri yang lebih pelbagai dan dinamik. Proses tersebut dipercepatkan lagi dengan mengubah proses yang tidak efisien sambil menambahbaik pengalaman pelanggan, sekaligus berjaya mempertingkatkan pendapatan perkhidmatan sebanyak 3.0% dalam 2Q 2018, berbanding suku tahun sebelumnya, serta EBITDA (pendapatan sebelum cukai, faedah, susut nilai dan pelunasan) yang lebih tinggi sebanyak 6.8% pada RM554 juta.

“Kerjasama adalah kunci kepada kemampunan kami, dan kami ingin terus menggalakkan budaya ini di kalangan para pekerja. Kami telah memperkenalkan proses kerja yang memerlukan lebih banyak interaksi antara jabatan dan kerjasama agar pekerja lebih peka kepada tren pasaran yang berubah-ubah. Ia berkesan dalam menghasilkan idea yang inovatif seterusnya menjadikan kami lebih responsif dan relevan,” kata Michael Kuehner, Ketua Pegawai Eksekutif, Celcom Axiata Berhad.

Tempat Kerja Moden:

Bertempat di Petaling Jaya, bangunan baharu Celcom bakal menampilkan teknologi yang canggih serta konsep tempat kerja yang baru – ABW, atau *Activity Based Working*. Ini bakal menggalakkan penjaan idea dan penyelesaian yang berkesan.

Menara setinggi 31 tingkat itu akan menempatkan bahagian-bahagian operasi dan vendor yang sebelum ini beroperasi di lokasi yang berlainan, seterusnya menambahbaik kecekapan operasi dan kos. Menurut Kuehner, adaptasi tempat kerja moden ini juga merupakan salah satu fasa dalam transformasi Celcom.

“Organisasi yang telah mengamalkan *Activity Based Working* memperlihatkan peningkatan dalam produktiviti kerana pekerja diberi kebebasan untuk memilih ruang kerja yang bersesuaian dengan tugas mereka pada hari tersebut. Kami memperkenalkan konsep ini untuk menggalakkan penglibatan di antara pekerja Celcom apabila mereka perlu berinteraksi dengan rakan setugas, dan pada masa yang sama mempunyai ruang untuk memfokuskan kepada tugas mereka secara bersendirian apabila diperlukan”.

Ibu Pejabat Celcom yang baharu akan dilengkapi dengan fasiliti yang membolehkan keseimbangan antara kerja dan kehidupan, selaras dengan tujuan Celcom dalam mempertingkatkan kepuasan bekerja dan produktiviti di kalangan pekerja.

Pengalaman Pelanggan Terus Meraih Kejayaan :

“Saya berbangga untuk mengumumkan bahawa Celcom sekali lagi telah meraih Skor Promoter Purata (*Net Promoter Score – NPS*) yang tertinggi di antara empat syarikat telekomunikasi, dalam suatu kaji selidik pasaran yang dijalankan oleh pihak ketiga. Celcom juga menduduki tangga tertinggi di Semenanjung Malaysia dan mencatatkan NPS tertinggi bagi wilayah Utara,” komen Michael berkenaan kejayaan Celcom dalam pengalaman pelanggan.

Kaji selidik tersebut telah dijalankan oleh AC Nielsen, serta menggabungkan skor kepuasan pelanggan merangkumi Rangkaian, Pakej, Kualiti Perkhidmatan, Bil dan Tambah Nilai, dan Produk. Ia dijalankan dengan kira-kira 7, 000 responden daripada empat pengendali rangkaian di Malaysia, merangkumi kesemua wilayah pada suku kedua 2018.

Celcom kini telah menerapkan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence - AI*) dalam usaha pendigitalannya. Aplikasi AI telah ditunjukkan oleh Celcom dengan memperkenalkan *Clive* dan *Emma*, Ejen Maya Pintar serba canggih yang diprogramkan untuk melayani pertanyaan dan berinteraksi dengan pelanggan.

Clive dan *Emma* boleh ditemui di laman Perkhidmatan Atas Talian Celcom (*Online Customer Service*) 24 jam sehari dan diprogramkan untuk memberi tindakbalas segera kepada pelanggan. Ia merupakan pelaburan Celcom dalam usaha digitalnya dan sekaligus telah mempertingkatkan skor kepuasan bagi Kualiti Perkhidmatan – Titik Sentuh Digital, sebagaimana yang dilaporkan oleh AC Nielsen.

Skor tertinggi bagi Kualiti Perkhidmatan – Pusat Panggilan Pelanggan turut memperlihatkan kekuatan Celcom dalam titik sentuh pelanggan, dan ia juga dibuktikan melalui kemenangannya dalam anugerah *Frost & Sullivan's Excellence Award*, dalam kategori *Customer Experience - Contact Centre* dan *Excellence in Customer Experience - In Store Experience* baru-baru ini.

Sorotan Kewangan Suku Kedua 2018 :

Celcom telah memperlihatkan keputusan kewangan yang positif secara konsisten, dan ianya adalah hasil daripada fokus berterusan dalam pengalaman pelanggan :

- Pendapatan keseluruhan dicatat dalam suku tahun tersebut meningkat 2.8%, daripada RM1.636 bilion kepada RM1.682 bilion dalam 2Q 2018.
- Kenaikan pendapatan perkhidmatan sebanyak 3.0% pada asas suku tahunan, mendahului perkembangan industri, iaitu daripada RM 1.504 bilion kepada RM1.549 bilion.
- EBITDA pada RM554 juta, peningkatan sebanyak 6.8% pada asas suku tahunan
- PATAMI (keuntungan selepas cukai, amortisasi dan kepentingan minoriti) pada RM156 juta.
- Peningkatan dalam Purata Pendapatan Setiap Pengguna (ARPU) pada asas tahunan (YoY) sebanyak RM5 kepada RM87 bagi segmen pasca bayar dan RM4 kepada RM35 bagi prabayar, dipacu oleh fokus berterusan kepada pelanggan nilai tinggi.

Penambahbaikan Rangkaian:

Penambahbaikan Rangkaian yang berterusan tetap menjadi keutamaan Celcom dalam usahanya memberikan pengalaman pelanggan yang hebat. Pelaburan yang dijalankan telah membantu perkembangan liputan populasi rangkaian 4G Celcom, di mana ia berada pada kadar 89%, manakala liputan populasi bagi LTE-A adalah pada 76% LTE-A dalam suku tahun kedua 2018.

Michael berkata, "Dalam laporan NPS oleh AC Nielsen, kepuasan terhadap Rangkaian menyumbangkan mata yang tertinggi dan meletakkan kami di tempat pertama. Kedudukan rangkaian kami meliputi lima wilayah di Malaysia, di mana ia paling kukuh di wilayah Utara."

"Laporan tersebut membolehkan kami merancang penambahbaikan dan perluasan rangkaian seterusnya dalam masa akan datang, untuk memastikan kesemua rakyat Malaysia akan menikmati pengalaman yang hebat dengan rangkaian kami," tambah beliau.

Perancangan seterusnya:

Dalam suku tahun yang berbaki tahun ini, Celcom akan terus mempercepatkan langkahnya dalam usaha transformasi.

"Saat-saat hebat yang kami ingin ciptakan kepada pelanggan akan terus menjadi keutamaan. Kami optimis bahawa perjalanan transformasi yang kami lalui ini akan membolehkan kami terus memenuhi cita-cita kami yang tinggi dalam memperhebat pengalaman pelanggan. Kami akan terus memperkenalkan produk dan perkhidmatan yang relevan bagi memenuhi keperluan pelanggan yang berubah-ubah. Nantikan perkembangan kami yang berikutnya!" menurut Michael lagi.

Untuk informasi lanjut, layari : <https://www.axiata.com/investor/financial-reports/>

Tamat