

4 Disember 2017

SIARAN MEDIA 1:

KETUA MENTERI PULAU PINANG LANCAR PUSAT PELANGGAN 24-JAM BARU PBAPP (TEL: 04 255 8 255)

- **Lokasi: Aras 58, Komtar, Penang.**
- **Persediaan: Kemudahan penyumberan luar lengkap yang diuruskan oleh TM ONE, penyelesaian lengkap perniagaan TM, yang memaparkan teknologi terkini.**
- **Objektif Utama:**
 1. **Penambahbaikan berterusan perkhidmatan pelanggan;**
 2. **Menanda aras dengan piawaian pusat panggilan antarabangsa;**
 3. **Mematuhi petunjuk prestasi utama SPAN**
 4. **Penjimatan kos; dan**
 5. **Kepuasan pelanggan.**

PULAU PINANG, Isnin (4/12/2017): Ketua Menteri Pulau Pinang YAB Tuan Lim Guan Eng telah melancarkan Pusat Panggilan 24 jam Perbadanan Bekalan Air Pulau Pinang Sdn Bhd (PBAPP) yang baru di Komtar hari ini.

YAB Tuan Lim mengucapkan syabas kepada PBAPP kerana penubuhan pusat panggilan yang lebih baik, kemudahan penyumberan luar lengkap yang diuruskan oleh TM ONE, cabang solusi perniagaan lengkap Telekom Malaysia Berhad (TM).

“Kita harus ingat bahawa PBAPP adalah pembekal air Pulau Pinang; dan bekalan air adalah perkhidmatan awam 24/7. Setiap hari, 1.72 juta orang dan semua perniagaan di Pulau Pinang, termasuk operasi perkilangan multinasional dan hotel dan resort bertaraf 5 bintang, menjangkakan air terawat dengan kualiti baik dari PBAPP.

“Jika bekalan air mereka terganggu, mereka ingin tahu 'kenapa'; 'Apa yang dilakukan oleh PBAPP; dan, 'berapa lama' ia akan diambil untuk PBAPP untuk perkhidmatan bekalan air kembali normal,” katanya pada majlis pelancaran di Tingkat 3, Komtar.

Turut hadir pada majlis pelancaran itu ialah Timbalan Ketua Menteri I

Pulau Pinang, YB Dato' Haji Mohd. Rashid bin Hasnon; Timbalan Ketua Menteri II, YB Prof. Dr. P. Ramasamy; Setiausaha Kerajaan Negeri YB Dato' Seri Farizan bin Darus; YB Tuan Lim Hock Seng, YB Dato' Abdul Malik bin Abul Kassim dan YB Tuan Phee Boon Poh; serta Pengarah PBA Holdings Bhd (PBAHB) dan PBAPP. Barisan pengurusan PBAHB dan PBAPP diketuai oleh Ketua Pegawai Eksekutif (CEO) Dato' Ir. Jaseni Maidinsa manakala Encik Nizam Arshad, Ketua Pegawai Teknologi adalah wakil utama TM ONE.

Sentiasa berhubung dengan Pengguna

YAB Tuan Lim berkata PBAPP telah melancarkan 3 saluran utama komunikasi untuk terus berhubung dengan pengguna air di Pulau Pinang:

- Aplikasi mudah alih “myPBA” untuk telefon pintar dan tablet, yang dilancarkan pada Februari 2017. “myPBA” adalah aplikasi pertama di Malaysia yang membenarkan pengguna air Pulau Pinang menyelesaikan bil air mereka melalui peranti pintar. Ia tersedia untuk dimuat turun dari “Apple App Store” dan “Google Play Store”, “myPBA” juga membolehkan pengguna mendapat maklumat yang dikemas kini dan notifikasi bekalan air terkini di mana-mana sahaja;
- Penyiaran yang kerap di laman Facebook “PBAPP Penang” untuk berkongsi maklumat dengan orang ramai, 24/7, melalui platform media sosial popular; dan
- Pusat Panggilan 24-jam baru yang lebih canggih dari segi teknologi, dengan lokasi strategik dan kos lebih cekap.

“Malah, PBAPP juga secara proaktif memberikan maklumat yang tepat kepada orang ramai mengenai isu bekalan air, seperti ‘Paras Empangan Pulau Pinang’, ‘Sungai Muda’, ‘Pembalakan di Ulu Muda’ dan ‘Skim Penyaluran Air Mentah Sungai Perak’ telah ditangguhkan oleh Kerajaan Persekutuan.

“Pada masa yang sama, PBAPP giat mempromosikan tip penjimatan air dan peranti penjimatan air, untuk menggalakkan rakyat menjimat air di rumah dan mengurangkan penggunaan domestik per kapita yang tinggi di Pulau Pinang,” kata YAB Tuan Lim.

Tel: 04 255 8 255 untuk bantuan PBAPP

Ketua Pegawai Eksekutif PBAHB dan PBAPP Dato 'Ir. Jaseni Maidinsa berkata PBAPP telah mula menyiarkan nombor telefon Pusat Panggilan 24 jam yang baru (04 255 8 255) sejak Mei 2017.

Beliau berkata perubahan nombor itu perlu kerana PBAPP telah menyumber luar perkhidmatan pusat panggilan sepenuhnya kepada TM ONE.

“Pusat panggilan baru adalah kemudahan penyumberan luar sepenuhnya . Ia dilengkapi dengan solusi TM ONE *Contact Centre* dan dikendalikan oleh kakitangan TM ONE.

“Semua komponen operasi pusat, termasuk teknologi, perkhidmatan pengurusan dan latihan, dikendalikan oleh TM ONE,” kata Dato’ Ir. Jaseni.

Walau bagaimanapun, katanya, keselamatan data pengguna PBAPP adalah dijamin dalam perjanjian operasi PBAPP-TM ONE.

“Keselamatan, dalam hal ini, termasuk data canggih dan ciri keselamatan rangkaian, keselamatan fizikal dan keselamatan pusat data. Skop keselamatan pelbagai peringkat yang disediakan adalah sejajar dengan Akta Perlindungan Data Peribadi Malaysia 2010,” tambah beliau.

Beliau menyatakan 5 sebab penting untuk penubuhan Pusat Panggilan 24 jam PBAPP baru:

- a. Penambahbaikan berterusan dalam perkhidmatan pelanggan, selaras dengan komitmen ISO 9001: 2015 PBAPP;
- b. Menanda aras perkhidmatan Pusat Panggilan 24 jam PBAPP dengan piawaian “*Customer Operations Performance Centre*” (COPC) antarabangsa, menerusi kerjasama dengan TM ONE;
- c. Mematuhi pematuhan kepada petunjuk prestasi utama (KPI) yang ditetapkan oleh Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara (SPAN) untuk menangani aduan pelanggan. Pangkalan pelanggan PBAPP meningkat sebanyak 23.8%, daripada 476,179 pengguna air berdaftar pada 2008 kepada 589,797 pengguna pada 2016;
- d. Penjimatan kos dalam tempoh 10 tahun melalui penyumberan luar, dengan bukannya menaik taraf pusat panggilan PBAPP sebelumnya yang telah beroperasi dalam tempoh 2002 - 2016; dan

- e. Kepuasan pelanggan melalui penyediaan maklumat yang tepat dan kena pada masanya kepada pengguna, yang mungkin memanggil PBAPP hanya apabila mereka memerlukan nasihat, bantuan atau maklumat.

“Kami ingin memberi jaminan kepada pelanggan bahawa PBAPP akan sentiasa berusaha bersikap mesra, prihatin dan responsif,” kata Dato’ Ir. Jaseni.

Dikeluarkan oleh : Puan Syarifah Nasywa bt Syed Feisal Barakbah
Unit Komunikasi Korporat
Tel : 04-200 6607
Email : syarifah@pba.com.my