

Headline	Pelanggan sentiasa jadi keutamaan TNB		
MediaTitle	Berita Harian		
Date	10 Nov 2018	Language	Malay
Circulation	69,985	Readership	209,955
Section	Bisnes	Page No	55
ArticleSize	407 cm ²	Journalist	N/A
PR Value	RM 41,928		



Dengan landskap industri yang berubah, kita perlu menggunakan pendekatan berteraskan nilai untuk memenuhi keperluan pelanggan kita, termasuk selain penggunaan elektrik seperti penyelesaian penjimatan tenaga”

Ir Azman Mohd,
Ketua Pegawai Eksekutif TNB

Pelanggan sentiasa jadi keutamaan TNB

Pencapaian Malaysia naik sembilan anak tangga dan berada di tempat ke-15 berbanding ke-24 sebelum ini daripada 190 negara dalam Laporan Menjalankan Perniagaan 2019 Bank Dunia minggu lalu, suatu yang membanggakan bagi pembaharuan berterusan di negara ini. Dalam bidang mendapatkan bekalan elektrik, laporan itu menyatakan Malaysia kini disenaraikan di tempat keempat di peringkat global, dengan kos bagi perniagaan untuk mendapatkan sambungan elektrik di negara ini hanya 26 peratus daripada pendapatan per kapita berbanding purata sebanyak 625 peratus di Asia Timur dan Pasifik.

Pencapaian itu melambangkan pelbagai usaha transformasi Tenaga Nasional Bhd (TNB) yang berterusan apabila ia sentiasa berusaha untuk meningkatkan perkhidmatannya kepada pelanggan dan negara, seperti yang terkandung dalam slogannya, 'Lebih Baik. Lebih Cerah'.

Slogan itu, sejajar dengan moto iaitu “pelanggan sentiasa diutamakan”, menyaksikan TNB mengambil langkah evolusi dengan menggunakan pendekatan yang berteraskan nilai untuk menyediakan perkhidmatan yang cemerlang untuk seiring dengan perub-

bahan inovatif yang pesat dalam industri tenaga.

Di bawah pelan strategik yang sedang dijalankan hingga 2025 bertujuan memastikan pelanggan berpuas hati, dan TNB akan terus melakukan inovasi dan memanfaatkan teknologi untuk membentuk masa depannya.

Pelan strategik itu bertujuan untuk meningkatkan strategi dan amalan perniagaan TNB ke arah pembangunan mampan dalam rantaian nilai - daripada penjaan kepada penghantaran dan penderaan (grid) serta perkhidmatan pelanggan.

“Dengan landskap industri yang berubah, kita perlu menggunakan pendekatan berteraskan nilai untuk memenuhi keperluan pelanggan kita, termasuk selain penggunaan elektrik seperti penyelesaian penjimatan tenaga,” kata Presiden dan Ketua Pegawai Eksekutif TNB, Datuk Seri Ir Azman Mohd dalam kenyataan kepada pemegang saham untuk laporan tahunan bersepadunya berakhir 31 Disember 2017.

Penjagaan yang luar biasa

Syarikat utiliti tenaga nasional itu telah menggunakan teknologi dalam pelbagai bentuk untuk

memberikan penjagaan yang luar biasa kepada pelanggan dan memastikan mereka mendapat perkhidmatan yang terbaik dan paling mudah.

Misalnya, dari segi saluran pembayaran, TNB telah memperluaskan perkhidmatannya selain di kaunter (di rangkaian Kedai Tenaga, Pos Malaysia dan kedai serbaneka seperti 7-Eleven) dengan mempunyai kemudahan seperti e-pay, debit langsung, perbankan Internet, kiosk pembayaran dan JomPAY.

Selain itu, TNB kini mempunyai portal dikenali sebagai myTNB self-service portal dan myTNB app untuk memberikan ketelusan dan akses yang lebih baik.

Portal dan aplikasi telefon pintar itu membolehkan 8.8 juta pelanggan TNB di Semenanjung Malaysia menyemak atau membayar bil bulanan, memohon bekalan elektrik atau menutup akaun semua di hujung jari mereka.

Pada dasarnya, semua perkhidmatan yang biasa dilakukan oleh pelanggan di Kedai Tenaga boleh dilakukan melalui portal dan aplikasi itu.

Bagi meningkatkan lagi kualiti perkhidmatannya yang cemerlang, TNB turut menaik taraf rangkaian gridnya, yang kini meliputi kira-kira

22,000km di Semenanjung.

TNB akan memulakan projek 'grid masa depan' iaitu rangkaian gridnya bakal menjadi antara grid paling pintar, paling automasi dan dijana secara digital di dunia.

Menaik taraf Grid Nasional termasuk *super-highway* baharu akan membantu TNB memenuhi keperluan elektrik semasa dan masa depan, terutama di kawasan yang mempunyai jumlah penduduk yang tinggi seperti Kuala Lumpur dan Selangor.

Projek itu akan membolehkan TNB memanfaatkan tenaga daripada loji tenaga akan datang di Pantai Barat Semenanjung Malaysia ke Grid Nasional.

Pada masa sama, TNB memasang meter pintar sebagai sebahagian daripada strategi keseluruhan untuk membina infrastruktur meter yang maju meliputi 340,000 pelanggan kediaman di Melaka, dengan pelan untuk tambahan 1.2 juta pelanggan di Lembah Klang sebelum memperluaskannya ke seluruh Semenanjung.

“Akhirnya, transformasi grid kami akan memberi pengalaman dan penawaran baharu kepada pelanggan berikutan inovasi dimasukkan ke dalam grid kami,” kata Azman.

BERNAMA