KEMENTERIAN TENAGA DAN SUMBER ASLI

KERATAN SURAT KHABAR

SURAT KHABAR	:	BERITA HARIAN			
TARIKH	:	28.02.22	MUKA SURAT	:	49
JABATAN	:	TNB			

TNB laksana pendigitalan beri perkhidmatan terbaik

Syarikat manfaat teknologi urus pelanggan, jadi norma baharu dalam operasi

Oleh Alzahrin Alias
zahrin@bh.com.my

Tenaga Nasional Bhd (TNB) memanfaatkan teknologi bagi memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.

Ketua Pegawai Retail TNB, Datuk Ir Megat Jalaluddin Megat Hassan, berkata syarikat utiliti nasional itu kini memanfaatkan teknologi untuk menguruskan pelanggan dan menjadi norma baharu dalam operasinya.

Beliau berkata, lonjakan teknologi dan perubahan yang berlaku dalam perkhidmatan mendorong TNB memanfaatkan teknologi lebih tangkas dan berkemampuan memberikan perkhidmatan pelanggan lebih baik dalam dunia digital.

"Langkah ini dilaksanakan ke arah sistem yang lebih responsif dalam pengurusan pelanggan, sekali gus membolehkan kami menganalisis dengan lebih teliti dan mengesyorkan produk atau perkhidmatan yang lebih relevan," katanya kepada *BH*.

Megat Jalaluddin berkata, pelanggan juga kini lebih selesa menggunakan saluran digital seperti media sosial untuk berinteraksi dengan TNB, selain membuat bayaran atau memantau kegunaan elektrik mereka melalui aplikasi dan portal myTNB.

Beliau berkata, kebanyakan kakitangan Retail TNB juga sudah beralih kepada perkhidmatan kurang sentuhan fizikal dengan 30 hingga 40 peratus bekerja dari rumah sejak awal tahun lalu.

Katanya, sudah menjadi norma baharu bagi TNB untuk memastikan keselamatan pelanggan dan pekerjanya.

Selain itu, katanya, TNB membangunkan penyelesaian prototaip digital atau *micro-services* untuk tujuan ujian dan interaksi dengan pelanggan.

Beliau menjelaskan, proses itu membolehkan TNB menggabungkan teknologi Kepintaran Buatan (AI) dan pembelajaran mesin dalam projek meter pintarnya.

"Ia membantu kami mengenal pasti dan menyelesaikan pelbagai isu, di samping memudahkan analisis data dan membuat keputusan.

"Hasilnya, kami kini boleh menjejaki penggunaan tenaga dalam masa nyata untuk kepuasan pelanggan yang lebih baik.

"Dua perkhidmatan utama baharu yang dibangunkan untuk pelanggan yang dipasang meter pintar di kediaman mereka adalah mengikut langkah *micro-services*, iaitu *energy budget* yang kini dilancarkan secara berperingkat dan *service disruption alert* yang masih pada peringkat pembangunan," katanya.

Mengulas lanjut, Megat Jalaluddin berkata, bagi memberi pengalaman pelanggan yang memuaskan, TNB mula mengambil langkah untuk lebih mengenali pelanggannya.

Justeru, beliau berkata, aplikasi myTNB dinaik taraf dengan penambahan pelbagai ciri baharu berbanding pada awal pelaksanaannya dulu, termasuk menambah lebih banyak ciri untuk menyokong lebih banyak transaksi yang biasanya disediakan di Kedai Tenaga.

"Maklum balas pelanggan sentiasa diambil kira untuk meningkatkan lagi perkhidmatan dalam aplikasi.

"Melalui promosi di pelbagai pengiklanan dalam talian dan luar talian, TNB juga memulakan komunikasi yang diperibadikan dengan memanfaatkan pembaca meter bagi mendidik pelanggan mengenai faedah aplikasi myTNB.

"Semua perkhidmatan ini disediakan dalam usaha pendigitalan yang kami laksanakan untuk menyediakan kebolehcapaian serta kemudahan kepada pelanggan," katanya.

> "Lonjakan teknologi dan perubahan yang berlaku dalam perkhidmatan mendorong TNB memanfaatkan teknologi lebih tangkas dan berkemampuan memberikan perkhidmatan pelanggan lebih baik dalam dunia digital"



Megat Jalaluddin Megat Hassan,
Ketua Pegawai Retail TNB