



suara eperolehan

April 2002 | Fasa 2 | Edisi 5

Sidang Editor:

En Cheong Beng Seng
Pn Aabidah Siraj
En Megat Zolkafeli
En Mohd Asri Musa
En Victor Ng
Pn Jaya Nair
Pn Salina Isa

Grafik & Reka Bentuk:

En Azman Fahmi

Seri Paduka Baginda Yang Di-Pertuan Agong Diperkenalkan Kepada ePerolehan

Pihak ePerolehan telah berkesempatan untuk memperkenalkan sistem ePerolehan kepada Seri Paduka Baginda Yang Di-Pertuan Agong ke XII, Tuanku Syed Sirajuddin Ibni Al-Marhum Tuanku Syed Putra Jamalullail, sempena keberangkatan lawatan kerja Baginda ke Kementerian Kewangan pada 8 April 2002.



Seri Paduka Baginda Yang Di-Pertuan Agong ke XII, Tuanku Syed Sirajuddin Ibni Al-Marhum Tuanku Syed Putra Jamalullail sedang mendengar penjelasan daripada En Abdullah bin Ismail, Pengarah Projek ePerolehan

Lawatan Baginda adalah untuk mengetahui status pembangunan dan aktiviti-aktiviti Kementerian Kewangan secara lebih dekat. Sebagai salah satu daripada aplikasi perdana Koridor Raya Multimedia di bawah penyeliaan Kementerian Kewangan, pasukan ePerolehan telah mengadakan satu pameran sistem ePerolehan. Antara yang telah dipamerkan termasuk teknologi katalog elektronik terkini dengan imej 3D dan demonstrasi Pembelajaran Multimedia (Computer Based Training) yang direkabentuk bagi memudahkan pegawai-pegawai Kerajaan dan pembekal membuat persediaan untuk menggunakan sistem ePerolehan.

Hasil dari lawatan tersebut, Baginda amat berpuas hati tentang keberkesanan operasi Kementerian Kewangan terutamanya penggunaan teknologi maklumat yang terkini dan canggih.

Pameran eKerajaan Sempena Persidangan CIO

Pada 25 Mac 2002, Commerce Dot Com Sdn. Bhd. bersama-sama dengan Unit ePerolehan telah mengambil bahagian di pameran Kerajaan Elektronik sempena persidangan CIO (*Chief Information Officer*) Sektor Awam 2002 yang dianjurkan oleh MAMPU. Persidangan CIO kali ini bertemakan "Leveraging ICT For Better Service Delivery" telah dirasmikan oleh Y.Bhg. Tan Sri Datuk Samsudin Osman, Ketua Setiausaha Negara.



Y.Bhg. Tan Sri Datuk Samsudin Osman, Ketua Setiausaha Negara sedang memerhatikan demo ePerolehan.

Peserta-peserta yang hadir di persidangan CIO ini adalah terdiri daripada Ketua Setiausaha Kementerian, Ketua Jabatan Persekutuan serta Setiausaha Kerajaan Negeri. Antara objektif persidangan ini adalah untuk memaklumkan kemajuan terkini dalam inisiatif ICT di sektor awam, membincangkan halatuju teknologi serta isu-isu perancangan ICT yang terkini dan menyediakan forum bagi peserta menimba pengalaman di kalangan CIO lain mengenai pelaksanaan ICT di agensi masing-masing.

Antara syarikat dan jabatan yang turut serta mempamerkan produk mereka adalah Jabatan Pendaftaran Negara, MRCB Multimedia Konsortium Sdn Bhd, Sapura Advanced System Sdn Bhd dan lain-lain.

Latihan Pengguna Modul Pembelian Terus

Bermula dari 25 Mac hingga 9 April, 2002, sebanyak sembilan sesi latihan pengguna untuk modul Pembelian Terus telah dijalankan untuk pengguna Kerajaan dan juga pembekal. Sesi-sesi latihan tersebut telah dilaksanakan di Bilik Latihan Merak, Commerce Dot Com Sdn Bhd dan Unisel Skill Training Centre bagi para pengguna Kerajaan. Manakala Pusat Latihan iBroadnet di Petaling Jaya telah digunakan untuk sesi latihan kepada para pembekal Kerajaan.

Objektif latihan ini diadakan adalah untuk memastikan para pengguna memahami serta mahir menjalankan transaksi melalui sistem ePerolehan setelah modul Pembelian Terus ini dilancarkan. Para pengguna juga dibekalkan Manual Peserta Modul Pembelian Terus semasa latihan diadakan untuk rujukan.



Para peserta kursus dari Jabatan Audit Negara selepas selesai menjalani latihan ePerolehan

Antara lain, topik-topik yang disampaikan adalah:

- Perolehan Barangan Secara Atas Talian dan Luar Talian
- Perolehan Perkhidmatan Secara Atas Talian dan Luar Talian
- Perancangan Perolehan
- Perolehan Kecemasan

Seramai 94 pengguna Kerajaan dan 73 pembekal telah menghadiri sesi-sesi latihan tersebut. Selain daripada sesi latihan yang telah diadakan, setiap Pusat Tanggungjawab (PTJ) telah dibekalkan dengan satu CD-ROM (Pembelajaran Multimedia) sebagai rujukan dan latihan tambahan untuk pengguna Kerajaan.

Taklimat ePerolehan di Kementerian Dalam Negeri



Y.Bhg. Dato' Sri Aseh (KSU Kementerian Dalam Negeri) dan di sebelah kiri beliau, Y.Bhg. Dato' Mohamad bin Md Yasin (TKSU Pengurusan) sedang mendengar penerangan tentang ePerolehan.

Pasukan ePerolehan telahpun mengadakan taklimat di Kementerian Dalam Negeri pada 9 April, 2002 yang lalu. Ini adalah sesi taklimat yang ke 14 di dalam siri taklimat yang telah dijadualkan untuk Fasa Kedua projek ePerolehan.

Objektif taklimat adalah untuk memaklumkan kepada pihak Kementerian mengenai perkembangan projek, cadangan pelaksanaan projek, Pekeliling Perbendaharaan serta demonstrasi sistem perolehan secara Pembelian Terus.

Antara yang hadir di sesi taklimat tersebut termasuk Ketua Setiausaha Kementerian Dalam Negeri, Y. Bhg. Dato' Sri Aseh Hj Che Mat, Timbalan Ketua Setiausaha Pengurusan, Y. Bhg. Dato' Mohamad bin Md Yasin, serta pegawai-pegawai Kementerian Dalam Negeri.

Manakala pasukan ePerolehan pula telah diwakili oleh En Abdullah Ismail, Pengarah Projek, Y. Bhg. Dato' Mohd Salleh Hj Masduki, Ketua Eksekutif Commerce Dot Com Sdn Bhd, En Zaharin Ali, Naib Presiden Operasi Perniagaan serta pegawai-pegawai projek yang lain.

Pelbagai pandangan telah diberi hasil dari taklimat tersebut. Antaranya, Y. Bhg. Dato' Sri Aseh telah menyarankan agar pihak projek membuat kajian ke atas faedah-faedah yang akan didapati oleh Kerajaan setelah ePerolehan ini berjaya dilaksanakan di kesemua Pusat Tanggungjawab (PTJ). Selain itu, beliau juga mencadangkan lebih banyak taklimat seumpama ini diadakan terutama sekali di peringkat Jabatan bagi memastikan keprihatinan dan sokongan pengguna-pengguna Kerajaan terhadap projek ini.



eP Shoppe & Pusat Perkhidmatan eP

Selaras dengan matlamat projek ePerolehan untuk menyediakan perkhidmatan cemerlang kepada pembekal-pembekal, satu kaunter perkhidmatan ePerolehan yang serba lengkap dengan perkakasan dan aplikasi telah disediakan untuk pelanggan dan pengguna ePerolehan. Kaunter perkhidmatan ini yang lebih dikenali sebagai eP Shoppe telah pun beroperasi di Bahagian Pengurusan Perolehan Kerajaan, Kementerian Kewangan, Jalan Duta semenjak bulan Oktober 2000. Di masa akan datang, kaunter-kaunter seperti ini akan lebih banyak diwujudkan.



eP Shoppe di Kementerian Kewangan, Jalan Duta.

Objektif *eP Shoppe* yang utama adalah untuk:

- menyediakan kemudahan infrastruktur bagi pembekal- pembekal mengakses sistem ePerolehan, khususnya, pembekal-pembekal yang kecil dan tidak berupaya untuk melabur dalam peralatan komputer.
- memberi bimbingan kepada pembekal yang bukan celik IT dalam memahami serta menggunakan ePerolehan yang merupakan sistem berasaskan Internet.
- *One Stop Centre* untuk segala transaksi ePerolehan seperti pendaftaran dengan Kementerian Kewangan, muat atas katalog dan berbagai lagi.
- menyediakan peluang perniagaan kepada pembekal-pembekal kerajaan melalui ePerolehan.



Pegawai eP Shoppe sedang membantu pelanggan berurusan dengan ePerolehan.

Bagi tujuan memperkenalkan dan mempermudah capaian pengguna ke ePerolehan, Pusat Perkhidmatan eP juga telah diperkenalkan dan akan diperluaskan sehingga ke peringkat negeri, daerah serta kawasan-kawasan terpencil di seluruh negara. Pusat-pusat Perkhidmatan eP ini dikendalikan sendiri oleh badan-badan perniagaan yang telah dilantik oleh Commerce Dot Com Sdn. Bhd. Pembekal-pembekal boleh memohon untuk menggunakan perkhidmatan yang disediakan untuk menjalankan transaksi berkaitan ePerolehan. Buat masa ini terdapat empat Pusat Perkhidmatan eP di Lembah Klang yang telah pun beroperasi. Untuk maklumat lanjut, sila lawat laman web kami di www.eperolehan.com.my.

eP Shoppe dan Pusat Perkhidmatan eP ini adalah satu lagi kemudahan yang disediakan untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan kepada pelanggan ePerolehan.



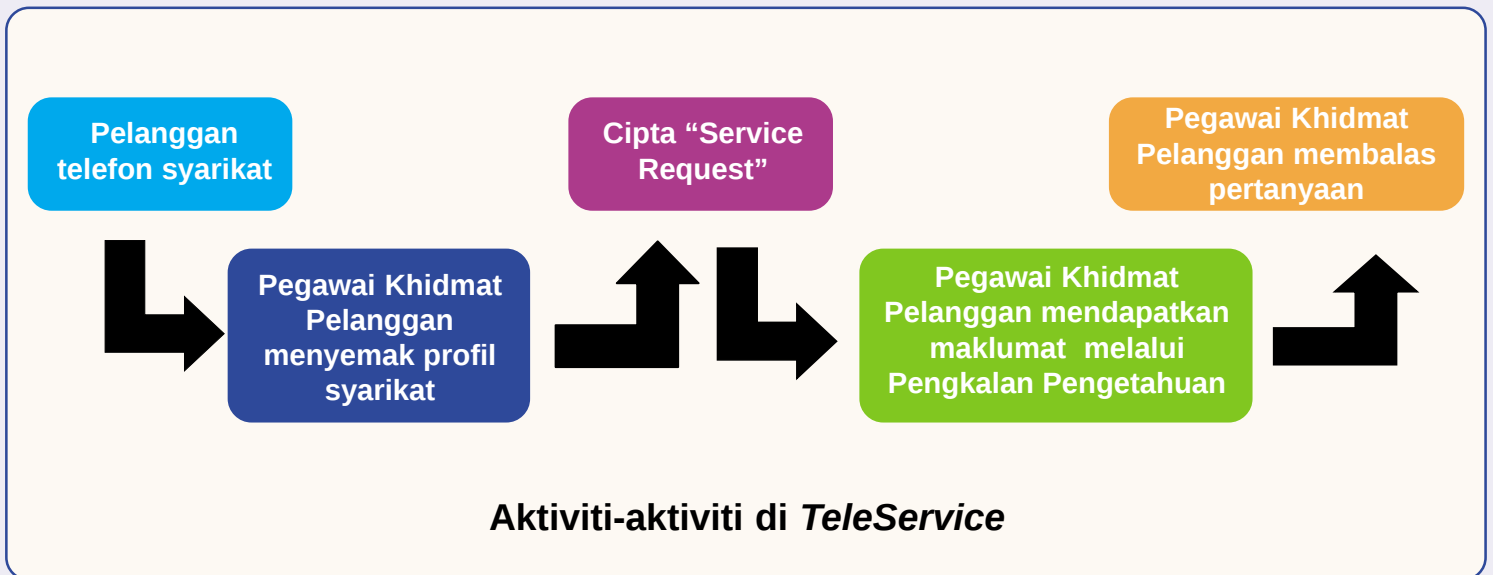
Khidmat Bantuan Pelanggan

Bahagian Khidmat Bantuan Pelanggan di Commerce Dot Com Sdn Bhd melengkapkan lagi sokongan padu terhadap ePerolehan dengan mula melaksanakan sistem Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM). Pelaksanaan *Call Centre Operations (TeleService)*, salah satu komponen CRM adalah untuk mempertingkatkan lagi mutu perkhidmatan, seiring dengan sistem telefoni *Automatic Call Distribution (ACD)* untuk menguruskan

panggilan pelanggan secara lebih cekap. Seajar dengan perkembangan ePerolehan pelaksanaan ini akan memenuhi permintaan pelanggan yang semakin meningkat.

TeleService juga mempunyai beberapa komponen utama yang lain, antaranya ialah Profil Pelanggan dan Pengkalan Pengetahuan (*Knowledge Base*). Profil Pelanggan adalah untuk mengenalpasti setiap pelanggan secara unik. Manakala Pengkalan Pengetahuan (*Knowledge Base*) mengumpulkan persoalan-persoalan lazim untuk perkhidmatan yang konsisten kepada pelanggan. *TeleService* juga mempunyai komponen Log Kes untuk merekod, mengesan dan memantau masalah-masalah penting untuk memberikan penyelesaian yang lebih cekap dan tepat.

Diharapkan pelaksanaan *TeleService* dan *Automatic Call Distribution (ACD)* akan mempertingkatkan lagi mutu perkhidmatan yang diberi kepada pengguna-pengguna ePerolehan. Peningkatan Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM) akan berterusan untuk memastikan sistem yang ada adalah setaraf atau lebih canggih dengan sistem Pengurusan Perhubungan Pelanggan yang lain.



Sebarang pertanyaan atau aduan, sila hubungi:

**Unit Khidmat Bantuan Pelanggan
(Customer Service)**

Commerce Dot Com Sdn Bhd

Blok Enggang, Cyberview Gardens
63000 Cyberjaya

Tel: 03 8312 2626 (PTJ) / 03 8312 2525 (Pembekal)

Faks: 03 8318 2488

Emel: bantuan@eperolehan.com.my