



suara ePerolehan

Februari 2002 | Fasa 2 | Edisi 4

Taklimat (Roadshow) ePerolehan

Salah satu daripada komponen paling penting dalam *Change Management* adalah komunikasi di antara pasukan projek dengan pengguna ePerolehan. Pendekatan komunikasi yang berkesan ialah melalui taklimat atau *roadshow* ePerolehan.

Mulai 9 Januari 2002, sejumlah 13 *roadshow* mengenai ePerolehan telah dikendalikan untuk PTJ Fasa 1 dan 2. *Roadshow* berkenaan telah dirasmikan oleh Pengarah Projek ePerolehan, Encik Abdullah bin Ismail dan sebanyak 15 PTJ terlibat dalam program ini.



Y.Bhg. Datuk Dr. Muhammad Rais bin Abdul Karim (Ketua Pengarah MAMPU) sedang mempengerusikan taklimat ePerolehan.

Objektif *roadshow* ini adalah untuk memaklumkan pengguna-pengguna ePerolehan tentang status projek serta mendapatkan kerjasama dan komitmen daripada Pusat Tanggungjawab (PTJ) terutamanya dalam rancangan pelaksanaan (roll-out) ePerolehan.

Ia juga bertujuan untuk menjelaskan lagi Pekeliling-Pekeliling Perbendaharaan berkenaan prosedur perolehan secara elektronik untuk Kontrak Pusat, serta memaklumkan PTJ tentang lain-lain kaedah perolehan terutamanya Pembelian Terus yang akan dilaksanakan pada penghujung bulan Mac 2002 nanti.

Antara para pegawai pengurusan tertinggi Kerajaan yang telah menghadiri *roadshow* adalah Y.Bhg. Datuk Dr. Hadenan bin Abdul Jalil (Ketua Audit Negara), Y.Bhg. Datuk Dr. Muhammad Rais bin Abdul Karim (Ketua Pengarah MAMPU), Y.Bhg. Dato' Dr. Abdullah bin Mohd. Tahir (KSU Kementerian Perusahaan Utama), Y.Bhg. Dato' Haji Ambrin bin Buang (KSU Kementerian Pendidikan) dan Y.Bhg. Dato' Baseri bin Lamsah (TKSU Kementerian Pertanian).



Taklimat di Kementerian Pendidikan. Duduk di sebelah kanan sekali adalah Y.Bhg. Dato' Haji Ambrin bin Buang (KSU Kementerian Pendidikan).



Taklimat di Kementerian Kerja Raya.

Commerce Dot Com Sdn Bhd pula telah diwakili oleh Y.Bhg. Dato' Mohd Salleh Hj Masduki (Ketua Eksekutif Commerce Dot Com Sdn Bhd.), En. Zaharin Ali (Naib Presiden Operasi Perniagaan) dan En. Abdul Rahman Ismail (Timbalan Naib Presiden Unit Pengurusan Sektor Kerajaan).

Sambutan yang menggalakkan telah diterima daripada PTJ-PTJ di peringkat Kementerian dan mereka mengesyorkan agar *roadshow* ini diteruskan hingga ke peringkat Jabatan.

Lawatan ke Premis Pembekal ePerolehan

Bahagian Operasi Perniagaan di Commerce Dot Com Sdn. Bhd. telah mengadakan beberapa siri lawatan ke premis pembekal Kontrak Pusat dan Pembelian Terus di sekitar kawasan Lembah Klang sejak bulan Disember 2001. Lawatan ini bertujuan untuk memperbolehkan (enable) semua pembekal Kontrak Pusat dan 226 pembekal perintis daripada Pembelian Terus, Sebutharga dan Tender yang dilantik untuk Fasa 2 ePerolehan. Ini adalah supaya PTJ-PTJ yang bakal diperbolehkan dapat membuat perolehan daripada pembekal-pembekal ini melalui sistem ePerolehan.

Sejumlah 6 pembekal Kontrak Pusat dan 20 pembekal Pembelian Terus telah dilawati, di mana setiap pembekal diberi bimbingan dalam melaksanakan sistem ePerolehan. Selain daripada mendaftarkan pembekal-pembekal dengan ePerolehan, pasukan ini juga membantu untuk mendapatkan pendaftaran kursus, instalasi perkakasan dan perisian untuk

menggunakan sistem ePerolehan. Mereka juga mendapatkan katalog barangan daripada pembekal-pembekal ini, termasuk imej produk, untuk dimuat atas di dalam sistem ePerolehan di Fasa 2 nanti.

Lawatan ke tempat pembekal-pembekal tersebut telah memberikan pengalaman baru di samping mengetahui dengan lebih mendalam lagi mengenai selok belok perniagaan di dalam pelbagai industri seperti perabot, alatulis, mesin-mesin dan peralatan pejabat. Selain itu bahagian Operasi Perniagaan Commerce Dot Com Sdn. Bhd. juga berkesempatan mendengar maklumbalas daripada pembekal-pembekal mengenai tahap kesedaran IT, kesulitan untuk melibatkan diri dalam ePerolehan serta keghairahan segelintir pembekal yang tidak sabar untuk melibatkan diri di dalam sistem ePerolehan. Pengetahuan dan maklumbalas ini amat berguna untuk mempertingkatkan lagi mutu perkhidmatan ePerolehan.

Dialog Bersama Polis Diraja Malaysia

Polis DiRaja Malaysia telah membuat lawatan dan menghadiri satu sesi dialog dengan pihak ePerolehan pada 9 Januari yang lalu. Dialog tersebut telah dihadiri oleh Y.Bhg. Dato' Ali Hanafiah bin Hashim, Pengarah Jabatan Logistik, dan Timbalan beliau, Encik Mohd Amir Sulaiman, bersama-sama pegawai-pegawai polis dari "Specific Material Stores" (SMS).

3 objektif utama sesi dialog tersebut adalah:

- Menerangkan proses-proses pembelian dalam ePerolehan
- Memahami sistem SMS
- Membincangkan kemungkinan untuk mengantaramuka kedua-dua sistem ini dalam usaha menjadikan Kerajaan sebagai pembeli pintar.

Maklumbalas yang diterima daripada pihak PDRM amat menggalakkan dan diharapkan proses pelaksanaan ePerolehan kepada PDRM dapat dipercepatkan.



Dialog bersama Y.Bhg. Dato' Ali Hanafiah bin Hashim dan pegawai-pegawai PDRM.



Hari Q bersama ePerolehan

Hari Kualiti yang dianjurkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia pada 28 Januari 2002 telah dilancarkan oleh YAB Dato' Seri Dr. Mahathir bin Mohamad, Perdana Menteri Malaysia. Hari Q ini bertemakan "Khidmat Berkualiti Berkat Menanti" di mana semua bahagian terlibat dalam menyediakan kaunter, termasuk pasukan ePerolehan.

ePerolehan telah mendemonstrasikan proses pendaftaran pembekal daripada proses permohonan sehingga proses pengeluaran sijil. Ini bertujuan untuk memberi pendedahan kepada orang ramai tentang keberkesanan proses pendaftaran secara elektronik.

Adalah diharapkan dengan penglibatan ePerolehan dalam hari Q ini, ianya akan dapat:

- mempertingkatkan kesedaran orang awam mengenai penggunaan teknologi maklumat dalam perolehan Kerajaan
- memaklumkan mengenai perkongsian pintar antara pihak swasta (Commerce Dot Com Sdn. Bhd.) dengan Kerajaan dalam menjayakan visi Koridor Raya Multimedia (MSC).



En. Abdul Samad bin Lebai Itam daripada Bahagian Pendaftaran Pembekal menunjukkan proses kelulusan permohonan pendaftaran pembekal dalam ePerolehan kepada Perdana Menteri, YAB Dato' Seri Dr. Mahathir bin Mohamad.

Taklimat ePerolehan Untuk Pembekal-Pembekal



Para pembekal Kerajaan menumpukan perhatian kepada taklimat ePerolehan.

Satu lagi taklimat khas dan bengkel telah diadakan pada bulan Disember yang lepas khususnya untuk pembekal-pembekal perintis kerajaan yang terlibat dalam proses perolehan Pembelian Terus, Sebutharga dan Tender. Golongan pembekal-pembekal yang dijemput untuk taklimat ini adalah mereka-mereka yang tidak dapat hadir pada sesi-sesi lain yang telah diadakan sebelum ini. Taklimat ini diadakan untuk memberi kefahaman serta membantu mereka untuk diperbolehkan melalui ePerolehan. Ini dilakukan kerana objektif utama pasukan ePerolehan daripada bahagian Pengurusan Operasi Perniagaan (Bizops) di Commerce Dot Com Sdn. Bhd. adalah untuk menentukan bahawa setiap pembekal kerajaan mendapat kefahaman dan perhatian yang mencukupi untuk membolehkan syarikat mereka menjalankan aktiviti-aktiviti perolehan secara elektronik.



Khidmat Bantuan Pelanggan



Kakitangan Khidmat Bantuan Pelanggan sedang menjawab panggilan daripada pelanggan

Bahagian Khidmat Bantuan Pelanggan Commerce Dot Com Sdn. Bhd. telah menaik tarafkan sistem telefonnya baru-baru ini untuk membolehkan ia melayan para pemanggil yang menelefon ke Khidmat Bantuan Pelanggan ePerolehan secara lebih cekap dan produktif.

Komponen utama dalam menaik tarafan itu adalah Pengagihan Panggilan Automatik atau ACD (*Automatic Call Distribution*) yang akan membolehkan jumlah panggilan yang banyak dapat diagihkan dan disalurkan secara sama rata berdasarkan aturan aliran panggilan.

Panggilan-panggilan kini akan dapat disalurkan berdasarkan keperluan yang diminta apabila seseorang pelanggan mendengar dan membuat pilihan dalam IVR (Interactive Voice

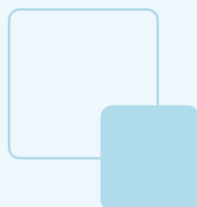
Response) melalui telefon sebelum kakitangan Khidmat Bantuan Pelanggan CSR (Customer Service Representative) yang berkemahiran dalam bidang berkaitan ditugaskan membantu pelanggan tersebut.

Pada masa yang sama, ACD juga dapat menyediakan data semasa dan lepas untuk membolehkan pemantauan pusat panggilan secara lebih baik serta cekap dan secara tidak langsung dapat memberikan perkhidmatan yang lebih baik kepada para pelanggan.

Selain daripada menaik tarafkan sistem telefon, Pusat Panggilan juga akan melalui proses penyusunan semula yang besar. Dalam suku pertama tahun 2002, Khidmat Bantuan Pelanggan ePerolehan akan dilengkapi dengan sistem CRM (Customer Relationship Management) yang bersepadu. Integrasi antara sistem CRM dan ACD akan dilaksanakan untuk memperbaiki lagi mutu perkhidmatan kepada keseluruhan komuniti ePerolehan.

KELEBIHAN-KELEBIHAN SISTEM ACD

1. Semua panggilan akan dapat dilayani dengan lebih cekap kerana sistem ACD menggunakan sistem giliran, di mana pemanggil yang terdahulu akan dilayani lebih awal dan sebaliknya. Dengan cara ini panggilan telefon akan diagihkan secara seragam.
2. Sistem ACD dapat mengurangkan masa menunggu sebelum seseorang pemanggil dilayani dengan menyalurkan panggilan kepada ejen yang lain.
3. Sementara menunggu untuk dilayani, pemanggil-pemanggil akan dimaklumkan dengan sebarang maklumat dan pengumuman terkini mengenai ePerolehan.
4. ACD menyediakan kemudahan laporan yang berkesan untuk proses pemantauan bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan pelanggan.



Sebarang pertanyaan atau aduan, sila hubungi:

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

Commerce Dot Com Sdn Bhd

Blok Enggang, Cyberview Gardens
63000 Cyberjaya

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

Faks: 03 8318 2488

Emel: bantuan@eperolehan.com.my