



We inspire confidence  
in our customers by giving  
them a positive experience  
with world-class products  
and services

## Operations Review/Tinjauan Operasi



### Overview

The consolidation of two major industry players in the last financial year led DiGi to take a fresh look at its business strategies to ensure it has a good chance of carving out a healthy slice of the market. At the same time, regulatory changes, coupled with new national policy objectives, clearly kept DiGi on its toes. The industry merger exercises meant that each resulting entity had a competitive advantage brought about by the combined spectrum of the merging companies. We needed to level the playing field, and this was effected when the Malaysian Communications and Multimedia Commission allocated DiGi the use of EGSM band to obtain a 900 MHz frequency capability. This has helped us to extend our coverage, fill the gaps between the 1800 MHz sites and maximize coverage in isolated townships. In addition, efforts are ongoing to obtain a primary GSM band.

### Gambaran Keseluruhan

*Penggabungan dua peserta utama industri pada tahun kewangan yang lalu mendorong DiGi untuk mengkaji semula strategi-strategi perniagaannya bagi memastikan ia mempunyai peluang saksama untuk menguasai bahagian pasaran yang cukup besar. Pada masa yang sama, pindaan yang dibuat kepada peraturan serta objektif-objektif dasar baru negara memastikan DiGi sentiasa peka dan bersedia untuk menghadapi perkembangan terbaru. Proses penggabungan industri bermakna setiap entiti bergabung mempunyai kelebihan daya saing yang diperolehi daripada spektrum bersepadu syarikat-syarikat yang bergabung. Kami perlu memastikan bahawa kami dapat bersaing dengan cara yang adil dan saksama. Matlamat ini tercapai apabila Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia membenarkan DiGi menggunakan jalur EGSM untuk mendapatkan keupayaan frekuensi*



## Our emphasis is on rolling out innovative, easy-to-use services that simplify and enrich the lives of our customers

We also took a good hard look at our operations in the context of the challenges of our rapidly changing business environment, and emerged from this exercise with a clear focus on building the DiGi brand based on our unique understanding of our customers. This, very simply, underlies our strategy for growth. Our emphasis is on rolling out innovative, easy-to-use services that simplify and enrich the lives of our costumers. This contributed to the growth of DiGi's customer base, alongside the various programmes and promotions.

In addition, a "Voice of Customer" initiative was launched to acquire customer feedback, as well as to measure our customer experience at the different touch points. To ensure that customers receive relevant, timely and customized information on DiGi products and services, a lifestyle-based customer newsletter, *morethanwords*, was launched in the year under review, communicating DiGi's fresh new face, in addition to introducing subscribers to the full range of DiGi products and services.

We also put more muscle into marketing in the review period, which has resulted in a warmer, friendlier, more approachable personality as reflected in the DiGi logo and in all our advertising and promotions campaigns and collaterals.

*900 MHz. Ini telah membantu kami memperluaskan rangkaian, mengisi jurang antara 1800 MHz tapak dan memaksimumkan liputan di pekan-pekan terpencil. Di samping itu, kami sedang berusaha untuk mendapatkan satu jalur GSM utama.*

*Kami juga telah meneliti operasi kami dalam konteks cabaran yang dihadapi dalam suasana perniagaan yang sentiasa berubah dengan pantas, dan telah menetapkan tumpuan yang jelas untuk membina jenama DiGi berdasarkan kefahaman unik tentang para pelanggan kami. Ini menekankan strategi pertumbuhan kami. Kami memberi penekanan kepada usaha untuk melancarkan perkhidmatan yang inovatif dan mudah digunakan, serta memperbaiki dan menyenangkan kehidupan pelanggan kami. Penekanan ini, serta pelbagai promosi dan program yang diadakan, telah membantu meningkatkan bilangan pelanggan DiGi.*

*Di samping itu, inisiatif yang dinamakan "Suara Pelanggan" telah dilancarkan untuk mendapatkan maklum balas daripada pelanggan, dan juga mengukur pengalaman pelanggan kami di titik-titik hubungan yang berbeza. Bagi memastikan pelanggan menerima maklumat mengenai produk dan perkhidmatan DiGi yang relevan, khusus dan tepat pada masanya, satu risalah berita berasaskan gaya hidup bertajuk *morethanwords* telah dilancarkan pada tahun yang dilaporkan, untuk memperlihatkan wajah baru DiGi, di samping memperkenalkan rangkaian lengkap produk dan perkhidmatan DiGi kepada pelanggan.*





These strategic investments have clearly sharpened our competitive edge, and boosted growth in our customer numbers and usage, as reflected in the impressive financial growth trend registered in the financial year under review. Revenues rose 33% to a record RM1.71 billion, mainly contributed by the mobile and international segments, with mobile revenue increases spurred by the 37% growth in DiGi's mobile customer base to 2.21 million. Earnings before interest, taxation, depreciation and amortization ("EBITDA") were boosted by the increased revenue growth to an impressive RM698.9 million with an improved margin of 41% from 38% achieved in the previous year. The Group saw a 41% surge in its net profits to RM142.2 million, from the RM100.9 million recorded in the previous year, while earnings per share improved to 19.0 sen from 13.4 sen previously recorded. In this, our performance in the year under review has been beyond market expectations amidst the challenge of a consolidated industry.

In this, our performance in the year under review has been beyond market expectations amidst the challenge of a consolidated industry



*Pada masa yang sama, kami juga telah menggiatkan usaha pemasaran untuk menampilkan personaliti yang lebih ramah, mesra, dan mudah didekati. Ini dipaparkan dalam logo DiGi dan dalam semua kempen, bahan iklan dan promosi kami.*

*Pelaburan-pelaburan strategik ini telah meningkatkan daya saing kami, bilangan pelanggan dan kadar penggunaan, seperti yang dapat dilihat daripada pertumbuhan kewangan memberangsangkan yang dicapai pada tahun kewangan dilaporkan. Hasil telah meningkat 33% untuk mencapai jumlah paling tinggi RM1.71 bilion, dengan sumbangan besar diperolehi daripada segmen mudah alih dan antarabangsa. Peningkatan hasil daripada segmen mudah alih ini dipacu oleh pertumbuhan 37% bilangan pelanggan mudah alih DiGi yang kini mencecah 2.21 juta. Keuntungan sebelum ditolak faedah, cukai, susut nilai dan pelunasan ("EBITDA") juga meningkat kepada RM698.9 juta. Ini dicapai kerana pertumbuhan hasil yang lebih besar, serta margin 41% yang lebih tinggi daripada margin 38% yang dicatat pada tahun sebelumnya. Kumpulan juga mencatatkan keuntungan bersih RM142.2 juta, satu peningkatan 41% berbanding RM100.9 juta yang dicatatkan pada tahun sebelumnya, manakala pendapatan sesaham meningkat kepada 19.0 sen berbanding 13.4 sen pada tahun lepas. Perangkaan tersebut menunjukkan bahawa pencapaian kami bagi tahun yang*

## Sales and Distribution

In 2003 there was greater focus on strengthening DiGi's distribution network, adding to the efficiency of individual dealers to enable them to concentrate on what they do best: selling. To date, DiGi has 4000 dealers helping to develop new markets nationwide. With the launch of the Dealer Loyalty Programme in the review period, we have been better equipped to monitor the overall progress of its distribution network and respond to the needs of channel partners more effectively.

As part of efforts to support dealers, road shows and promotional events were held nationwide. Major coverage improvements in any area were followed up by activities with the respective dealers to help rejuvenate local markets. DiGi's new materials, outdoor signages and live promotions at the dealers' outlets all contributed towards maximizing sales.

*dilaporkan mengatasi jangkauan pasaran, walaupun kami menghadapi pelbagai cabaran yang timbul akibat penggabungan industri.*

## Jualan dan Pengedaran

*Pada tahun 2003, tumpuan lebih khusus diberikan terhadap usaha memperkukuhkan rangkaian pengedaran DiGi, dengan meningkatkan kecekapan wakil-wakil penjual individu untuk membolehkan mereka memberi tumpuan kepada bidang jualan yang menjadi pengkhususan mereka. Setakat ini, DiGi mempunyai 4,000 wakil penjual untuk membantu membangunkan pasaran baru di seluruh negara. Dengan pelancaran Program Kesetiaan Wakil Penjual pada tahun yang dilaporkan, kami kini lebih bersedia untuk memantau kemajuan keseluruhan rangkaian pengedaran dan bertindak balas terhadap keperluan rakan-rakan saluran dengan lebih berkesan.*



## Looking ahead, plans are in the pipeline to continue expanding and grooming more dealers to bring added convenience and professional service to DiGi's customers

We expanded the DiGi Specialised Stores (DSS) to 20 in total, in addition to establishing more alternative reload channels. Looking ahead, plans are in the pipeline to continue expanding and grooming more dealers to bring added convenience and professional service to DiGi's customers.

### Network

Network availability and performance is central to DiGi's business. In the year 2002, DiGi enhanced network availability to above 99 per cent and improved its overall quality and reliability. In this review period, DiGi concentrated on bringing its customers an expanded and exciting new range of services while it continued to improve network performance.

In the initial stages of the year under review, DiGi installed the latest generation Global System for Mobile Communication (GSM) equipment in the Klang Valley. This deployment resulted in increased reliability, enhanced coverage and improved voice quality.

*Sebagai sebahagian daripada usaha untuk menyokong wakil-wakil penjual, pameran bergerak dan kegiatan promosi telah diadakan di seluruh negara. Peningkatan besar liputan rangkaian di sesuatu kawasan telah disusuli dengan kegiatan yang dianjurkan bersama wakil-wakil penjual setempat untuk menggiatkan semula pasaran tempatan. Bahan-bahan baru untuk promosi, papan tanda luar dan kegiatan secara langsung DiGi di kedai-kedai wakil penjual telah membantu memaksimumkan jualan.*

*Kami telah menambah bilangan Kedai Khusus DiGi (DSS) kepada 20 kedai, di samping mewujudkan lebih banyak saluran isian semula alternatif. Rancangan sedang dirangka untuk menambah dan melatih lebih ramai wakil penjual bagi menyediakan kemudahan dan perkhidmatan profesional tambahan kepada para pelanggan DiGi.*

### Rangkaian

*Penyediaan dan prestasi rangkaian amat penting bagi perniagaan DiGi. Pada tahun 2002, DiGi telah meningkatkan penyediaan rangkaian kepada lebih 99 peratus dan memperbaiki kualiti keseluruhan dan kebolehpercayaannya. Dalam tempoh yang dilaporkan, DiGi memberi tumpuan kepada usaha untuk membawa rangkaian perkhidmatan yang lebih luas dan menarik kepada pelanggan, sambil terus meningkatkan prestasi rangkaian.*

*Pada awal tahun yang dilaporkan, DiGi telah memasang kelengkapan Sistem Global bagi Komunikasi Mudah Alih (GSM) generasi terbaru di Lembah*



Following this, DiGi became the first in Malaysia to commit to Enhanced Data rates for GSM Evolution (EDGE) technology, which is an evolution of General Packet Radio Service (GPRS), a technology that allows information to be sent and received at optimal speeds across a mobile telephone network. In technical terms, EDGE is a new modulation scheme that allows a much higher bit rate across the air interface. With it, DiGi will be able to offer higher and faster data rates and ultimately, to bridge the transition into next-generation services.

New markets were opened when DiGi expanded its number of Base Transmission Stations (BTS) by 450. In tandem with this, DiGi also initiated the concept of infrastructure sharing between mobile service providers, supporting the government's call for the industry to efficiently utilize its common resources. To further increase coverage in buildings, DiGi proactively took part in the Common Antennae System (CAS) projects, jointly undertaken with Celcom and Maxis.

As value-added services were incorporated into DiGi's prepaid product to offer customers greater flexibility, the system was also enhanced to support Multimedia Messaging Services (MMS) to enable

*Klang. Penggunaan kelengkapan terbaru ini telah membolehkan diri mempertingkatkan kebolehpercayaan, memperluaskan liputan dan memperbaiki kualiti suara.*

*Seterusnya, DiGi telah menjadi syarikat pertama di Malaysia yang memberikan komitmen kepada teknologi EDGE (Kadar Data Dipertingkatkan Bagi Evolusi GSM), iaitu evolusi daripada Perkhidmatan Paket Radio Am (GPRS). EDGE ialah teknologi yang membolehkan maklumat dihantar dan diterima pada kelajuan optimum menggunakan rangkaian telefon mudah alih. Dari segi teknikal, EDGE ialah skim modulasi baru yang membolehkan penghantaran bit pada kadar yang jauh lebih tinggi merentasi antara muka di udara. Dengan teknologi ini, DiGi akan dapat menawarkan kadar data yang lebih tinggi dan pantas, dan akhirnya akan mempermudah peralihan ke dalam perkhidmatan generasi akan datang.*

*Pasaran-pasaran baru telah ditembusi apabila DiGi menambah bilangan Stesen Transmisi Tapak kepada 450. Sejalan dengan itu, DiGi juga telah mempelopori konsep perkongsian infrastruktur antara syarikat pembekal perkhidmatan mudah alih. Tindakan ini diambil sebagai menyahut seruan kerajaan agar industri telekomunikasi memanfaatkan sumber-sumber bersama. Untuk meningkatkan lagi liputan dalam bangunan, DiGi telah mengambil bahagian secara proaktif dalam projek-projek Sistem Antena Am (CAS), yang dilaksanakan bersama Celcom dan Maxis.*

*Di samping perkhidmatan-perkhidmatan lebih bernilai yang telah digabungkan ke dalam produk prabayar DiGi untuk memberikan kemudahan yang lebih fleksibel kepada pelanggan, sistem ini juga telah dinaik taraf untuk menyokong Perkhidmatan Pesanan*



DiGi customers to send and receive pictures with their mobile phones via DiGi's existing GPRS network.

With the allocation of an additional 2 X 2 MHz in the EGSM frequency band, courtesy of the Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC), DiGi has already begun using the additional frequency in the introduction of a dual band 900 MHz and 1800 MHz GSM system, in line with its ongoing network planning activities.

Through all these enhancements and added services, DiGi's network has maintained stability, thanks to the new network management system referred to as DiNAMICS (or DiGi Network Automated Management Information Control System). Essentially a performance management system that enables the entire network to be monitored from a single screen, DiNAMICS allows network outages to be referenced directly to the impact on specific customers and the relevant service, thus enabling targeted and real-time maintenance of network

*Multimedia (MMS) bagi membolehkan pelanggan DiGi menghantar dan menerima gambar dengan telefon mudah alih mereka menerusi rangkaian GPRS DiGi yang sedia ada.*

*Selepas menerima peruntukan 2 X 2 MHz tambahan dalam jalur frekuensi EGSM daripada Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM), DiGi mula menggunakan frekuensi tambahan tersebut untuk memperkenalkan sistem dwijalur 900MHz dan 1800MHz, sejajar dengan kegiatan perancangan rangkaian yang sedang dijalankan.*

*Dengan segala usaha menaik taraf dan memberikan perkhidmatan tambahan ini, rangkaian DiGi berupaya mengekalkan kestabilan menerusi pelaksanaan sistem pengurusan rangkaian baru yang dirujuk sebagai DiNAMICS (atau Sistem Kawalan Maklumat Pengurusan Berutomasi Rangkaian DiGi). Pada asasnya, DiNAMICS merupakan sistem pengurusan prestasi yang membolehkan seluruh rangkaian dipantau daripada skrin tunggal.*





## ...DiGi continued to offer an exciting, new range of products and services, setting a number of industry benchmarks for creativity and innovation

performance. All in all, DiGi managed to increase its network elements by 25% while maintaining its Key Performance Indicators, and with no changes to its workforce.

### Mobile Communications Services

Over the year under review, DiGi continued to offer an exciting, new range of products and services, setting a number of industry benchmarks for creativity and innovation. Through a holistic company-wide new branding exercise, DiGi not only launched a number of new products and services, but also put significant efforts into improving and simplifying all existing product and service features, as well as enhancing our customer service touchpoints to ensure efficient and consistent service to our diversified customer base.

As in the previous year, DiGi maintained its focus on a seamless delivery of mobile communications services, independent of customers' preferred payment mode. This was reflected in August when DiGi became the first mobile operator in Malaysia to launch its Multimedia Messaging Services (MMS) for both prepaid and postpaid customers. Incorporating Java-enhanced games, polyphonic ring tones, as well as coloured pictures and animations, the service has already become very popular, and is being used not only for entertainment, but also for professional purposes by business customers.

DiGi has always taken pride in listening to its customers, and addressing their expressed needs. There has clearly been a demand for simplified call price plans in Malaysia, and as consumers vary in their usage patterns, DiGi was quick to respond

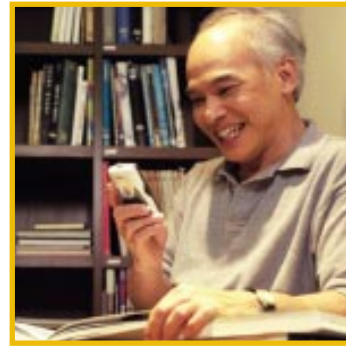
*DiNAMICS membolehkan kegagalan rangkaian dirujuk secara langsung kepada kesannya ke atas pelanggan-pelanggan tertentu dan perkhidmatan yang terbabit, lantas membolehkan prestasi rangkaian disenggarakan secara khusus, pada masa sebenar. Secara keseluruhannya, DiGi berjaya meningkatkan unsur rangkaiannya sebanyak 25% sambil mengekalkan Petunjuk Prestasi Penting, tanpa sebarang perubahan kepada tenaga kerjanya.*

### Perkhidmatan Komunikasi Mudah Alih

*Sepanjang tahun kewangan yang dilaporkan, DiGi terus menawarkan pilihan produk dan perkhidmatan baru yang menarik dan telah menetapkan beberapa tanda aras industri dari segi kreativiti dan inovasi. Menerusi usaha penjenamaan baru dalam seluruh syarikat, DiGi bukan sahaja melancarkan beberapa produk dan perkhidmatan baru, tetapi juga berusaha untuk mempermudah dan memperbaiki ciri-ciri semua produk dan perkhidmatan yang sedia ada, di samping memperbaiki perkhidmatan pelanggan di titik-titik perhubungan untuk menjamin perkhidmatan yang cekap dan konsisten kepada pelbagai pelanggan.*

*Seperti tahun kewangan lepas, DiGi meneruskan tumpuan untuk menyediakan perkhidmatan komunikasi mudah alih yang lancar, tanpa mengira kaedah pembayaran yang dipilih oleh pelanggan. Ini jelas dilihat pada bulan Ogos, apabila DiGi menjadi pengendali perkhidmatan mudah alih pertama di Malaysia yang melancarkan Perkhidmatan Pesanan Multimedia (MMS) bagi pelanggan prabayar dan juga pasca bayar. Perkhidmatan tersebut, yang turut merangkumi permainan yang*





Strengthening our presence in East Malaysia, we were also the first mobile communications service provider to consolidate the four zone tariff charging system in Sabah and Sarawak, simplifying the process for our prepaid customers there and enabling them to enjoy greater cost savings



*dipertingkatkan dengan Java, nada dering polifonik, dan juga gambar dan animasi warna, ternyata sangat popular dan kini digunakan bukan sahaja untuk hiburan, tetapi juga untuk tujuan profesional oleh pelanggan perniagaan.*

*DiGi sentiasa bersedia mendengar maklum balas daripada pelanggannya, dan memenuhi segala keperluan mereka. Jelas bahawa terdapat permintaan bagi pelan harga panggilan yang lebih ringkas di Malaysia. Memandangkan pengguna mempunyai corak penggunaan yang berbeza, DiGi bertindak balas pantas dengan membangunkan teknologi pelarasan kadar auto. Ciri pintar ini membolehkan pelanggan menikmati faedah penjimatan kos apabila penggunaan mereka meningkat, dan DiGi menawarkan kemudahan ini kepada semua pelanggan mudah alihnya.*

*Untuk mempertingkatkan lagi kemudahan, DiGi juga meringkaskan zon bayaran di Semenanjung Malaysia tahun ini, dengan mengurangkannya kepada dua zon sahaja, iaitu tempatan dan luar negara. Untuk mengukuhkan kedudukan kami di Malaysia Timur, kami menjadi pembekal perkhidmatan komunikasi mudah alih pertama yang menggabungkan sistem bayaran tarif empat zon di Sabah dan Sarawak, dan*

by developing its innovative *auto adjusting rates* technology. This intelligent feature will enable customers to automatically enjoy cost reduction benefits as their usage increases, and DiGi is now offering this to all mobile customers.

Taking convenience a step further, DiGi also simplified the charging zones in Peninsular Malaysia this year, by reducing them into two zones only, local and outstation. Strengthening our presence in East Malaysia, we were also the first mobile communications service provider to consolidate the four zone tariff charging system in Sabah and Sarawak, simplifying the process for our prepaid customers there and enabling them to enjoy greater cost savings.

The practical friends and family™ feature was introduced in August to attract new customers and strengthen loyalty. This attractive feature offers low, flat rates, valid nationwide all day long to any six DiGi numbers that customers frequently call. For added user-friendliness, customers are able to easily change their registered frequently called numbers by themselves.

With the launch of Beyond™ Prepaid in September, mobile prepaid in Malaysia was taken to newer heights. Incorporating the pioneer *auto adjusting rates* and the simplified charging zones, together with value-added features like international roaming, internet connection via GPRS, MMS, voice mail, call waiting, call divert and multiparty conferencing, DiGi's Beyond™ Prepaid has been delighting both new and existing prepaid customers, meeting their needs for convenience, ease of use and affordability.

Reload convenience is very important to prepaid customers, and DiGi has constantly been working on creative

*memudahkan proses bagi pelanggan prabayar kami di sana. Ini membolehkan mereka menikmati penjimatan kos yang lebih besar.*

*Ciri friends and family™ yang praktikal telah diperkenalkan pada bulan Ogos untuk menarik pelanggan baru dan meningkatkan kesetiaan pelanggan. Ciri menarik ini menawarkan kadar sekata yang rendah, dan sama di seluruh negara kepada mana-mana enam nombor DiGi yang paling kerap dihubungi. Untuk memudahkan lagi penggunaan, pelanggan boleh mengubah sendiri nombor yang kerap dipanggil dengan mudah.*

*Dengan pelancaran Beyond™ Prepaid pada bulan September, perkhidmatan prabayar mudah alih di Malaysia kini mencapai tahap baru. Dengan kadar penyelarasan auto dan zon bayaran lebih ringkas, di samping ciri-ciri nilai tambahan seperti perantauan antarabangsa, sambungan internet menerusi GPRS, MMS, mel suara, panggilan menunggu, panggilan dialihkan dan persidangan berbilang pihak, Beyond™ Prepaid daripada DiGi telah menggembirakan pelanggan prabayar yang baru dan sedia ada, dengan menyediakan perkhidmatan yang mudah, senang digunakan dan termampu untuk memenuhi keperluan mereka.*

*Kesenangan mendapatkan isian semula amat penting bagi pelanggan prabayar, dan DiGi sentiasa mencari cara-cara kreatif untuk menyediakan kemudahan yang menyenangkan pelanggan. Kami telah memastikan bahawa kad gores tradisional yang popular bukan sahaja boleh didapati di semua gedung wakil penjual, tetapi juga di lokasi yang sering dikunjungi pelanggan seperti kedai serbaneka 7-Eleven, stesen minyak, kafe internet dan farmasi utama. DiGi juga telah membentuk pakatan unik dengan syarikat-syarikat kad kredit seperti*





ways to deliver this to our customers. We have ensured that the popular traditional scratch cards are not only available at all dealer outlets, but also at high customer traffic locations such as 7-Eleven convenience stores, petrol stations, internet cafes and leading pharmacies. DiGi has also formed unique partnerships with credit card companies like Visa and MasterCard to offer customers auto and ad-hoc reload systems, in addition to its established ATM reload network.

Enhancements to DiGi's postpaid service helped to further strengthen its position in the mobile communications market. Considerable efforts were invested in designing its new Horizon™ Postpaid service, which not only offers consumers choice, flexibility and value for money, but also further diminished the fine lines between pre- and post-paid services through its full set of value-added features. Consequently, Horizon™ Postpaid, which offers a set of two price plans, was well received following its launch in November, as a straightforward and simple solution for a postpaid service. The two postpaid plans, Horizon Optimum™ and Horizon Premier™, are tailored to address different customer needs, easily making them the preferred choice in a cluttered and complicated postpaid marketplace. Both dynamic tariff plans, also utilizing DiGi's innovative auto adjusting rates feature, have caused quite a stir in the mobile arena, as reflected in the increased mobile customer additions in this segment since Horizon™ Postpaid's market debut.

As a classic example of practical service developments provided by DiGi, our customers were the first to enjoy the new PDA Mobile Stock Trading solution, popularly known as SJENIE Mobile, an intelligent, mobile

*Visa dan MasterCard untuk menawarkan sistem isian semula automatik dan ad-hoc kepada pelanggan, selain daripada rangkaian isian semula menerusi ATM yang sedia ada.*

*Langkah menaik taraf perkhidmatan pasca bayar DiGi juga membantu menguatkan lagi kedudukan kami dalam pasaran komunikasi mudah alih. DiGi telah berusaha dengan bersungguh-sungguh untuk mereka bentuk perkhidmatan Horizon™ Postpaid, yang bukan sahaja menawarkan pilihan, fleksibiliti dan nilai untuk wang kepada pengguna, tetapi juga melenyapkan sempadan antara perkhidmatan prabayar dan pasca bayar menerusi ciri-ciri lebih nilai yang lengkap. Hasilnya, Horizon™ Postpaid yang menawarkan dua pelan harga telah mendapat sambutan baik sebagai penyelesaian yang mudah dan ringkas bagi perkhidmatan pasca bayar selepas dilancarkan pada bulan November. Dua pelan pasca bayar tersebut, iaitu Horizon Optimum™ dan Horizon Premier™, disesuaikan untuk memenuhi keperluan pelanggan yang berbeza, menjadikannya pilihan utama dalam pasaran pasca bayar yang rumit dan berpecah. Kedua-dua pelan tarif yang dinamik ini dan turut menggunakan ciri penyelerasan kadar auto DiGi, telah merangsangkan arena perkhidmatan mudah alih. Ini dapat dilihat daripada pertambahan bilangan pelanggan mudah alih dalam segmen ini sejak Horizon™ Postpaid diperkenalkan di pasaran.*

*Sebagai satu contoh unggul perkhidmatan praktikal yang disediakan oleh DiGi, para pelanggan kami merupakan yang pertama menikmati Penyelesaian Dagangan Stok Mudah Alih menerusi PDA, yang lebih dikenali sebagai SJENIE Mobile. Ia merupakan satu sistem dagangan stok mudah alih menerusi sambungan WiFi/GPRS. Perkhidmatan inovatif ini*

stock trading system using WiFi/GPRS connectivity. This innovative service was made possible through our partnership with SJ Securities Sdn Bhd, together with the leading global IT provider, Hewlett-Packard Sales (M) Sdn Bhd (HP). The service has been hailed as a practical, value-added service which is efficient and cost-effective as it enhances the mobile lifestyles of its targeted financial community users.

In this respect, DiGi is very pleased with the encouraging customer response to our new products and services in the year under review. These mobile communications offerings and our revitalized customer service approach have been very well received, resulting in significant customer additions nationwide.



...DiGi is very pleased with the encouraging customer response to our new products and services in the year under review

*disediakan melalui pakatan kami dengan SJ Securities Sdn Bhd dan pembekal IT global utama, Hewlett-Packard Sales (M) Sdn Bhd (HP). SJENIE Mobile dianggap sebagai perkhidmatan praktikal lebih bernilai yang cekap dan menjimatkan kos, kerana ia membolehkan pengguna-pengguna dalam industri kewangan menjalankan urusan niaga sambil bergerak.*

*DiGi sangat gembira dengan sambutan menggalakkan yang diberikan oleh pelanggan terhadap produk dan perkhidmatan baru kami pada tahun yang dilaporkan. Khidmat komunikasi mudah alih yang ditawarkan dan pendekatan perkhidmatan pelanggan yang diperbaharui telah mendapat sambutan baik, lantas membolehkan DiGi mendapat ramai pelanggan baru di seluruh negara.*

## Perkhidmatan Pelanggan

*Pada tahun kewangan lepas, DiGi telah melancarkan Pusat Interaksi Pelanggan Bersepadu. Pembukaan pusat ini telah membolehkan syarikat memberi tumpuan kepada perkara yang paling diutamakan, iaitu menyediakan perkhidmatan pelanggan yang bermutu tinggi secara konsisten. Dengan memantapkan pasukan Perkhidmatan Pelanggan menerusi pengambilan pekerja baru pada separuh kedua tahun yang dilaporkan, kami berjaya memenuhi sasaran kami yang telah ditentukan lebih awal, dan menjelang September, semua perunding perkhidmatan pelanggan telah menggunakan sistem dengan berkesan dan mencapai tahap perkhidmatan pelanggan yang ditetapkan.*

## Customer Service

In the last financial year, DiGi saw the launch of the integrated Customer Interaction Centre, and with this, successfully focused on the company's main priority: to provide quality, consistent, customer service. Strengthening the Customer Service team with new recruits in the second half of the year under review, we were able to effectively meet our pre-determined goals, and by September, all customer service consultants were utilising the system effectively and meeting customers' required service levels.

An improvement in our overall Customer Service performance can also be credited to the revised Incentive Programme, and the People Development Programme which was embarked upon to strengthen the competency of the consultants' performance.

This improved staff performance, together with the enhancements made to the existing PABX, ACD, CCM, CTI and POINT systems, collectively enabled DiGi to serve its customers better. For instance, the new Call Centre Management System (CCMS) allows skills-based routing - which identifies the right consultant to whom a call should be channeled. The system

An improvement in our overall Customer Service performance can also be credited to the revised Incentive Programme, and the People Development Programme which was embarked upon to strengthen the competency of the consultants' performance



*Program Insentif yang diperbaharui dan Program Pembangunan Insan juga telah membantu meningkatkan prestasi Perkhidmatan Pelanggan secara keseluruhan. Program-program tersebut telah dirangka untuk meningkatkan kewibawaan para perunding.*

*Prestasi lebih baik daripada kakitangan, serta langkah menaik taraf sistem PABX, ACD, CCM, CTI dan POINT yang sedia ada, telah membolehkan DiGi memberikan perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggan. Contohnya, Sistem Pengurusan Pusat Panggilan baru (CCMS) membolehkan panggilan dihalakan berdasarkan kepakaran perunding, iaitu panggilan disalurkan kepada perunding yang paling sesuai. Sistem ini boleh mengendalikan volum panggilan lebih tinggi, dengan fungsi panggilan berlebihan yang fleksibel tetapi tetap menyediakan perkhidmatan yang bersifat peribadi dan dibezakan.*

## Teknologi Maklumat

*Dalam industri komunikasi mudah alih hari ini yang sangat kompetitif, pembekal perkhidmatan turut menghadapi cabaran daripada sikap pelanggan yang lebih pemilih, peraturan yang berubah dan model perniagaan yang berkembang. Untuk menangani isu-isu ini, Teknologi Maklumat perlu menyediakan alat dan penyelesaian yang diperlukan oleh pembekal perkhidmatan untuk memenuhi keperluan pelanggan, bertindak balas dengan segera dalam sebarang keadaan yang timbul, sambil mengekalkan daya saing dalam industri.*



can manage a high surge call volume with flexible overflow functions while still offering personalized and differentiated services.

## Information Technology

In today's competitive mobile communications industry, service providers are faced with the added challenge of more discerning customers, a changing regulatory landscape and evolving business models. To grapple with these, Information Technology (IT) must provide the necessary tools and solutions required by a service provider to meet customer needs, respond in a timely, appropriate fashion to situations, while remaining competitive in the industry.

Thus, DiGi focused on the following IT areas for the financial year under review:

- Strategic planning for key initiatives, giving priority to maximizing sales
- Ensuring service guarantees and support commitments are met in product and service development and distribution
- Ensuring a positive customer service experience with optimum and reliable IT infrastructure and systems in place
- Making strategic IT choices, and leveraging on core in-house expertise to ensure efficient billing and rating functions
- Evolving the billing and mediation infrastructure to support evolving business models and new charging principles of DiGi's billing strategy
- Supporting Customer Relationship Management (CRM) with customer behavioural analysis, and implementing effective customer loyalty programmes

*Justeru itu, DiGi memberi tumpuan kepada bidang-bidang IT berikut pada tahun kewangan yang dilaporkan:*

- *Perancangan strategik bagi inisiatif-inisiatif penting, dengan tumpuan kepada usaha memaksimumkan jualan*
- *Memastikan jaminan perkhidmatan dan komitmen sokongan dipenuhi apabila membangunkan dan mengedarkan produk dan perkhidmatan*
- *Menjamin pengalaman perkhidmatan pelanggan yang positif dengan infrastruktur dan sistem IT yang boleh dipercayai*
- *Membuat pilihan IT yang strategik, dan memanfaatkan kepakaran dalaman untuk menjamin fungsi pengeluaran bil dan penarafan yang cekap*
- *Memperkembangkan infrastruktur pengeluaran bil dan penimbangtaraan untuk menyokong model-model perniagaan yang sedang berkembang dan prinsip bayaran baru bagi strategi pengeluaran bil DiGi*
- *Menyokong Pengurusan Hubungan Pelanggan (CRM) dengan menganalisis tabiat pengguna, dan melaksanakan program kesetiaan pelanggan yang berkesan*

*DiGi memberi tumpuan kepada bidang IT untuk memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Justeru itu, kami berbangga mengumumkan bahawa sasaran Petunjuk Prestasi Penting (KPI) kami telah dicapai dari segi pengeluaran bil, isian semula dan pembatalan sekatan perkhidmatan.*

*Di samping itu, DiGi memainkan peranan penting untuk mempertingkatkan landasan Akses Pembekal Kandungan (CPA) dengan meningkatkan keteguhan sistem dan menyokong tahap ketersediaan tinggi dan penyepaduan MMS/Protokol*



Ensuring a positive customer experience is pivotal to DiGi's IT focus, and in this, we are proud to announce that our Key Performance Indicators (KPIs) were met in terms of bill production, reloads and unbarring.

In addition, DiGi played an important role in enhancing the Content Provider Access (CPA) platform through improving system robustness, and to support high availability and MMS/Wireless Application Protocol (WAP) integration. It also successfully migrated all prepaid customers to the Intelligent Network (IN) platform.

On the operations front, we have moved all IT servers and equipment to the new data centre for improved infrastructure support, tighter security control and to cater for future growth. In supporting its sales and distribution network, the launching of the Sales Tracking System has helped to better manage DiGi's distribution channels.

In the year ahead, DiGi will continue to meet the needs of our customers with the best possible solutions through some of our key ongoing IT initiatives such as the Prepaid Customer Loyalty Programme

*Aplikasi Tanpa Wayar. DiGi juga berjaya memindahkan semua pelanggan prabayar kepada landasan Rangkaian Pintar (IN).*

*Di peringkat operasi, kami telah memindahkan semua pelayan dan kelengkapan IT ke pusat data baru untuk mempertingkatkan sokongan infrastruktur, menyediakan kawalan keselamatan yang lebih ketat dan memenuhi keperluan untuk pertumbuhan masa depan. Dalam usaha menyokong rangkaian jualan dan pengedarannya, pelancaran Sistem Penjejakan Jualan telah membantu menguruskan saluran pengedaran DiGi dengan lebih baik.*

*Pada tahun ini, DiGi akan terus memenuhi keperluan pelanggan kami dengan menyediakan penyelesaian terbaik melalui beberapa inisiatif IT berterusan kami yang penting, seperti langkah menaik taraf Program Kesetiaan Pelanggan Prabayar, MMS Interconnect, CPA-2 dan Gerbang Pengetahuan Perkhidmatan Pelanggan. Kami berhasrat untuk meningkatkan jualan menerusi kehadiran kami di laman web Internet sebagai sebahagian daripada Strategi Sokongan Pengedaran.*





enhancement, MMS Interconnect, CPA-2 and the Customer Service Knowledge Portal. We also hope to further increase sales through our web presence as part of our Distribution Support Strategy.

### International Services

DiGi continued to record growth during the year under review, recording RM235.9 million in total revenue, up 22% from the previous reporting year. Our international business activities have focused mainly on innovating existing products and services, improving efficiency by shortening response times and improving service quality through network expansion, value-added and enhancement activities. The increased use of Voice over Internet Protocol (VoIP) and other IP-based technologies have also contributed to traffic and revenue growth.

During the year under review, DiGi forged new partnerships with foreign correspondents, to expand connectivity to Bangladesh, Myanmar, Sri Lanka and India. In order to support DiGi's growing global network, the ISC-3 underwent an expansion exercise in June, providing additional capacity, superior network quality and dependability to our customers. Our Malaysian customers were not neglected and DiGi demonstrated its commitment by working closely with licensed Application Service Providers (ASPs) to provide them the necessary international connectivity. DiGi's success in servicing the ASP market was proven when it recorded a RM50

### Perkhidmatan Antarabangsa

*DiGi meneruskan rekod pertumbuhannya pada tahun yang dilaporkan, dengan mencatatkan hasil berjumlah RM235.9 juta, iaitu peningkatan 22% daripada tahun sebelumnya. Kegiatan perniagaan antarabangsa kami tertumpu terutamanya kepada usaha mempertingkatkan produk dan perkhidmatan yang sedia ada, meningkatkan kecekapan dengan memendekkan masa tindak balas, menyediakan kualiti perkhidmatan yang lebih baik menerusi perkembangan rangkaian, dan melaksanakan kegiatan untuk menaikkan taraf dan memberikan nilai tambahan. Penggunaan Protokol Suara Menerusi Internet (VoIP) dan teknologi berasaskan IP lain telah membantu meningkatkan penggunaan dan hasil.*

*Pada tahun yang dilaporkan, DiGi telah membentuk pakatan baru dengan syarikat asing untuk memperluaskan rangkaian ke Bangladesh, Myanmar, Sri Lanka dan India. Untuk menyokong rangkaian global DiGi yang semakin luas, ISC-3 telah dipertingkatkan pada bulan Jun untuk memberikan kapasiti tambahan, kualiti rangkaian lebih unggul dan tahap kebolehpercayaan lebih tinggi kepada pelanggan kami. Para pelanggan kami di Malaysia tidak diabaikan dan DiGi membuktikan komitmennya apabila kami berganding bahu dengan Pembekal Perkhidmatan Aplikasi (ASP) untuk menyediakan sambungan antarabangsa yang mereka perlukan. Kejayaan DiGi menawarkan perkhidmatan kepada pasaran ASP jelas terbukti apabila*

Our international business activities have focused mainly on innovating existing products and services, improving efficiency by shortening response times and improving service quality through network expansion, value-added and enhancement activities



million growth in revenue from the last reporting year, providing DiGi with a viable alternative source of outbound IDD traffic.

Meanwhile, through attractive call rates and premium voice quality services, the *chatz*<sup>™</sup> product continued to maintain its market share in the increasingly competitive IDD calling card market. In the year under review, the *chatz*<sup>™</sup> service was given a boost with the introduction of the "Articulate" feature, which allows customers the convenience of purchasing and reloading *chatz*<sup>™</sup> through a simple phone call. With the addition of value-added service provider 'Planetunes', DiGi's *chatz*<sup>™</sup> became the first IDD prepaid calling card service to offer users ringtone downloads and dedication services.

## Employees

DiGi took on a brand new look and feel over the span of the financial year under review, in a strategic new branding exercise. This was not merely a superficial makeover, but a concerted and targeted effort involving every department, every individual, and everything with DiGi's name on it, from its website to its advertisements, to have a united feel or voice, towards creating a customer experience in sync with DiGi's brand promise.



*kami mencatatkan pertumbuhan hasil RM50 juta bagi tahun yang dilaporkan, lantas membekalkan DiGi sumber lalu lintas IDD keluar alternatif yang berdaya maju.*

*Sementara itu, melalui kadar panggilan yang berpatutan dan perkhidmatan suara yang bermutu tinggi, produk chatz<sup>™</sup> terus mengekalkan bahagian pasaran dalam pasaran kad panggilan IDD yang kompetitif. Pada tahun yang dilaporkan, perkhidmatan chatz<sup>™</sup> telah dipertingkatkan dengan memperkenalkan kemudahan 'Articulate', yang membolehkan pelanggan membeli dan mengisi semula chatz<sup>™</sup> dengan hanya membuat satu panggilan. Sementara itu, menerusi perkhidmatan nilai tambahan daripada 'Planetunes', chatz<sup>™</sup> menjadi kad panggilan IDD prabayar pertama yang menawarkan kemudahan muat turun nada dering dan ciri dedikasi kepada pengguna.*

## Kakitangan

*DiGi telah memperbaharui wajahnya pada tahun kewangan yang dilaporkan, dalam langkah penjenamaan strategik yang baru. Proses ini bukan setakat perubahan wajah semata-mata tetapi juga merangkumi usaha yang khusus dan tertumpu, membabitkan setiap jabatan, setiap individu dan segala yang menggunakan nama DiGi, baik laman web mahupun iklan, untuk mewujudkan sentuhan dan suara bersepadu, bagi menyediakan pengalaman pelanggan yang seiring dengan janji jenama DiGi.*

*Semua kakitangan DiGi telah diterapkan dengan nilai-nilai teras yang menjadi asas janji jenama baru DiGi. Syarikat telah berusaha dan meluangkan banyak masa untuk menanamkan*

All DiGi's employees were realigned to strongly identify and internalise the core values which form the basis of DiGi's new brand promise. Much time and effort was invested in instilling these values internally to communicate the key message that in order for DiGi's employees to serve their customers effectively, they must first equip themselves as the best in the business. In tandem with this, DiGi also embarked on a comprehensive journey to forge a strong DiGi employee culture, built around a common aspiration towards taking the company to new levels of excellence. Complementing these efforts, the professional development of staff remained an area of priority, with systematic training programmes introduced to address the training needs of employees across all ranks.

### Future Plans

DiGi is well-positioned to further grow and maintain its core businesses, through the strategic direction and plans that have been put in place over the year under review. In the context of practical innovation, its enhanced brand positioning, consistent market-leading product and service innovations are clearly the keystones that will enable it to boldly leap forward into the challenging year ahead.

*nilai-nilai ini di kalangan kakitangan untuk menyampaikan pesanan penting bahawa kakitangan DiGi mesti melengkapkan diri mereka untuk menjadi yang terbaik dalam bidang ini bagi menyediakan perkhidmatan yang berkesan kepada pelanggan. Untuk mencapai matlamat ini, DiGi juga melaksanakan usaha menyeluruh untuk mewujudkan budaya yang kukuh di kalangan kakitangan DiGi, yang diilhamkan berdasarkan cita-cita bersama untuk membawa syarikat ke puncak kecemerlangan. Untuk menyokong inisiatif ini, pembangunan profesional kakitangan tetap diberi keutamaan, menerusi program-program latihan sistematik untuk memenuhi keperluan latihan kakitangan dari pelbagai peringkat.*

### Rancangan Masa Depan

*DiGi mempunyai kedudukan yang baik untuk memperkembang dan mengekalkan perniagaan terasnya, menerusi rancangan dan hala tuju strategik yang telah dirangka sepanjang tahun yang dilaporkan. Dalam konteks inovasi praktikal, kedudukan jenamanya yang lebih baik, produk konsisten yang menerajui pasaran dan inovasi perkhidmatan yang jelas menjadi faktor-faktor penting yang membolehkannya mengorak langkah dengan berani untuk menghadapi tahun yang mencabar.*



...a concerted and targeted effort involving every department, every individual, and everything with DiGi's name on it, from its website to its advertisements, to have a united feel or voice, towards creating a customer experience in sync with DiGi's brand promise

We will continue to look at growing our customer base through delivering more voice- and data-driven mobile communications products and services that are of clear relevance to our subscribers. DiGi's cost-effective solutions, aimed at simplifying and enriching the lives of the mobile consumer, have an unmistakable market appeal amidst a multitude of market offerings because of their simple, straightforward and user-friendly focus. This clear point of differentiation will also be reinforced through DiGi's commitment to give our customers advanced yet practical and affordable mobile multimedia services.

Alongside this, we recognise that enhanced network functionality is central to providing an enhanced customer experience. As such, we will continue to invest in delivering consistent network quality and aggressively expanding DiGi's coverage to new market centres in Peninsular and East Malaysia. DiGi will also continue to optimize its network capabilities through capitalizing on its available and enhanced bandwidth to deliver greater mobility, speed and clarity to its mobile communications customers. Beginning with its Klang Valley network, DiGi has successfully delivered on its commitment to

*Kami akan terus berusaha meningkatkan bilangan pelanggan dengan menyediakan produk dan perkhidmatan komunikasi suara dan data mudah alih yang bermakna bagi pelanggan kami. Penyelesaian DiGi untuk menjimatkan kos yang bertujuan memperbaiki dan menyenangkan kehidupan pengguna perkhidmatan mudah alih ternyata mempunyai daya tarikan tersendiri di tengah-tengah pelbagai perkhidmatan yang ditawarkan di pasaran kerana ia mudah, ringkas dan mesra pengguna. Faktor pembeza yang jelas ini juga diperkukuhkan lagi menerusi komitmen DiGi untuk menyediakan perkhidmatan multimedia mudah alih yang praktikal dan termampu kepada pelanggan.*

*Sementara itu, kami juga sedar bahawa fungsi rangkaian yang lebih baik penting untuk memberikan pengalaman lebih baik kepada pelanggan. Justeru itu kami akan terus membekalkan kualiti rangkaian yang konsisten dan memperluaskan liputan DiGi secara agresif ke pusat-pusat pasaran baru di Semenanjung dan Malaysia Timur. DiGi juga akan terus mengoptimumkan kemampuan rangkaian dengan menggunakan lebar jalurnya yang sedia ada dan dipertingkatkan untuk menyediakan daya pergerakan, kepantasan dan tahap kejelasan yang lebih tinggi kepada pelanggan perkhidmatan komunikasi mudah alih. Bermula dengan rangkaianannya di Lembah Klang, DiGi telah berjaya melaksanakan komitmen untuk menyempurnakan proses menaik taraf kepada teknologi EDGE. Memandangkan teknologi ini*

...we recognise that enhanced network functionality is central to providing an enhanced customer experience



complete its EDGE technology upgrade, and with the technology commercially available for the first time in Malaysia and the Asia-Pacific region, the Group is confident that it will once again have the first-mover lead in the nation's migration to next-generation services. In all of this, DiGi will remain focused on improving its cost-effectiveness through prudent investment and improving operational efficiency to significantly sharpen our competitive edge and ensure continued profitability.

*boleh digunakan secara komersil buat pertama kali di Malaysia dan rantau Asia Pasifik, Kumpulan yakin bahawa ia sekali lagi menjadi pendahulu dengan mempelopori perpindahan kepada perkhidmatan generasi akan datang di negara ini. Di samping melaksanakan segala yang telah dirancang, DiGi akan terus memberi tumpuan kepada usaha menjimatkan kos dengan membuat pelaburan bijak dan meningkatkan kecekapan operasi serta daya saing bagi menjamin keuntungan berterusan.*

