

## 主席致詞



各位親愛的股東：

我僅代表DiGi.Com有限公司董事局欣然向諸位提呈截至2003年12月31日財政年度的集團及公司常年報告與財務狀況報告。

在本年度，我國電訊業依然以前所未見的速率躍進。電訊行業的鞏固行動使到主要電訊業者的數目在本年度從五家減到只剩下三家，加劇各業者之間的競爭。面對這些挑戰，DiGi已成功突出它的領導地位，並能迅速適應新的環境轉變，善用創意的力量繼續穩住它的傑出倡導地位。公司堅守它的承諾把尖端無線電科技流動多媒體產品與服務帶給所有的馬來西亞人。



在本年度中，我們把業務焦點放在為客戶提供能滿足他們對流動服務需求的簡單和易用產品與服務。在這一前提下，本公司在今年內已取得了令人矚目的進展，為預付和後付客戶們推出一系列的創意和超值產品與服務。DiGi在《遠東經濟評論》常年報告《評論200：亞洲的領導公司》中，回應客戶需求的創意公司排行榜中名列第二。

本人深信，DiGi的核心力量來自於它能迅速和持續創新，推出實用的服務來滿足客戶不斷更新的需求與期望。除此之外，公司熱忱、友善以及親切的員工團結一致，開闊和增強DiGi品牌的認知，使到公司業績如虎添翼，更上一層樓。這一切使公司在一個越來越競爭的商業環境中依然得以保持強穩的整體運作表現。

### 財務表現

在截至2003年12月31日的財政年度中，集團創下了比前一年高出33%的強勁營收成長，達到17.1億零吉。淨利上漲41%至1億4220萬零吉，

而每股盈利則從前一年的13.4分猛升至19.0分。全年持續的業績成長可歸功於更高的流動電訊服務收入，而這主要也是因為流動服務客戶激增37%之故。稅前盈利（EBITDA）亦因強勁的營收成長而從前一年的38%增至41%，達6億9890萬零吉。

### 當前的挑戰

在本年度中，整個大馬電訊業的一項重要發展，是行業的鞏固行動，無疑使到整體競爭環境出現重大的變化。此外，當流動服務滲透率（目前企於44%）日趨成熟之際，我們需要更加努力通過改善我們所提供的服務、具有競爭力的價格和創意個人化服務配套，來留住我們的客戶群並保持利潤。DiGi將以迅速回應客戶需求以及明智地應對我們的競爭者，來面對當前的挑戰。我們在進行任何事情時都會把客戶利益擺在最前面，每一個運作單位都把焦點放在為客戶提供能直接滿足他們需求的產品與服務。



...DiGi的核心力量來自於它能迅速和持續創新，推出實用的服務來滿足...

在本年度中，我們在策略方面加強了我們要在3G價值鏈中扮演的重要角色。通過在現有的2.5G網絡推出多種先進和經濟實惠的流動多媒體產品與服務滿足初始的需求，再加上我們已全面提昇我們的網絡方便推行使用GSM進化加強數據率（EDGE）的新一代無線電工藝，DiGi客戶將能享受到更高的語音品質和更快捷的多媒體服務，這一點我們比國內其他流動電訊業者更跨前一步。

與此同時，我們團體的力量已強化我們的網絡水準與容量，還有就是地理涵蓋範圍。這一方面，DiGi和多家網絡業者、手機製造商、中介軟體供應商及應用開發商等建立合作夥伴關係與策略聯盟，藉此強化公司的尖端產品與服務。

一個顯著的例子是在於流動數據服務。目前，客戶已能從一台手機傳送信息，連同靜畫、錄影片段及音響至另一台手機。我在此欣然宣佈，2003年8月，DiGi成了第一家提供預付和後付MMS服務的電訊公司。我們將繼續努力提昇科技來支援這項服務。

### 策略方向

我們在本年度中看到了一些新的政策，包括行業鞏固行動、新的收費結構、基建分享與強制性服務品質標準等。我們深信DiGi將

隨時有能力應對這些挑戰。產品創新將繼續成為關鍵性因素，協助我們提昇我們的市佔率，並建立一個強大和持續性的客戶基礎。

面對一個充滿活力的商業環境，本公司致力於“改造”自己，使到DiGi得以領先其他業者推出即時、實用和經濟實惠的服務。我們一向來確認我們有必要擁有一套明確的成長策略，而這策略也必須能清楚地傳達給我們所有的員工、夥伴以及客戶們。這方面，公司管理層和員工在本年度中進行了一項DiGi革新工作。不管是在任何一個接觸層面，DiGi都變得更加溫馨、友善和親切。我們認為有必要把DiGi品牌建立為一個能提供創意、經濟與實用產品以及可靠和高素質服務的品牌。DiGi所提供的產品與服務將能使到客戶的生活更為多姿多彩，商業效率更加完善。

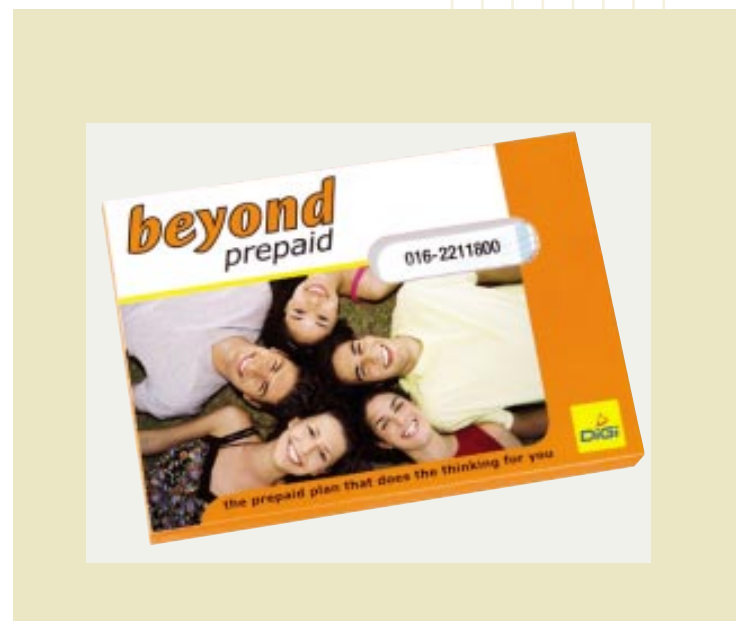
配合這項策略，我們鑑定了四個主要的發展領域需要我們以全副精力去改善我們的表現並維持本身的競爭優勢：

- 我們有必要擴大我們的網絡涵蓋範圍並打入新的市場以滿足客戶對流動電訊服務品質的要求。這方面，我們以市場為主導的擴大網絡涵蓋策略已使到我們的新客戶量在本年度中出現顯著的增長，我們的信息收發品質也深獲全國各地客戶的認可。

- 專於客戶也是我們的另一個重點發展領域。我們向客戶及員工所發出的主要信息是全神貫注地把心思放在我們所進行的事物上。我們全心學習瞭解我們的客戶、他們的需求以及為他們提供簡單易用的產品與服務。在這一年當中，我們推出了一系列的創意、精明和直接了當的流動通訊服務與產品，讓客戶能不時與他人保持聯繫，並能更快捷、方便和清晰地接收最新信息以及娛樂資訊。



- 為了穩住公司在行業的領導地位，DiGi將持續地把重點放在加強和提昇我們的流動服務網絡上。正如先前所提及，我們已作出策略性的投資，讓公司得以提昇流動服務網絡及推行EDGE工藝。事實上DiGi是國內首家宣佈致力開發EDGE工藝的



成為關鍵性因素，協助我們提昇我們的市佔率，  
並建立一個強大和持續性的客戶基礎





電訊服務供應商，這種配套式數據服務的革命性進展使到客戶能享有更快捷和強勁的流動數據應用服務。有了EDGE之後，DiGi將能以三倍的數據傳送率把客戶從2.5G網絡帶向3G式服務。客戶們將能享受到更快和更強的流動數據服務，如預付和後付MMS。

- 如果我們希望能在流動內容和數據服務領域佔有一席位，新產品與服務的推出固然相當重要。公司業績持續成長有視我們是否有能力推出能直接回應客戶要求的新創意個人化產品與服務。在這一整年中，我們為預付及後付客戶推出了一些新的產品與服務。我們已啟步化解預付和後付服務之間的界限，讓兩方面的訂戶們都能享有真正方便的服務。這一點吻合了DiGi的策略重心，即把焦點放在提供能滿足客戶需求的產品與服務上，藉此改善每名用戶的平均營收，並為我們的運作建立起長期的盈利基礎。

## 展望

2003年是馬來西亞電訊市場的一個轉期年。雖然行業鞏固帶來艱巨的挑戰，此行業卻因此更形堅穩與協調。我們相信，流動通訊生活方案將持續穩健成長。馬來西亞的成長展望令人激奮，而我們也相信DiGi將能繼續在市場上佔有一席有利的地位。

的確，前景看來一片樂觀，流動通訊市場依然在成長；流動服務用戶變得越來越有知識，他們的要求也越來越高。作為一家企業，DiGi加強它在開發創意產品與客戶服務方面的努力，以便繼續享有競爭優勢。未來的市場將著重於便利、容易使用及可靠的服務。人們要無時無地都能與他人保持聯繫，不管是在家裡也好，還是在辦公室，甚至是在車內或是度假期間。他們要的是一種能讓他們執行日常任務，如接收電郵或獲取重要資訊的無線電數據服務，無需被限制在家裡或是辦公室的桌面電腦上。他們需要這些資料並不只是為了商務目的，同時也能與家人或朋友保持聯繫，又可執行一些如銀行或購物等個人事務。我們必須隨時準備以最簡易、實惠而又創新的方式為客戶提供這類的服務。

隨著新一波流動多媒體務的推出，DiGi在它作為市場領導者與創新公司方面擁有它固定的優勢。我們在科技和人力方面作出不少的投資，而這些都能通過創意產品、優越的客戶服務和嚴謹的管理方針讓我們繼續領先其他的競爭對手。我們深信DiGi能達臻驕人的長短期股東價值成長。儘管我們意識到未來的競爭會更形劇烈，我們矢志將在每一個業務領域取得豐碩的回酬。

## 社會責任

在DiGi，我們堅信作為一個有愛心和負責任的企業公民，我們必須能夠照顧到我們運作地點社區民眾的福祉。我們努力探索一些能讓我們與當地社群作有意義互動溝通的管道。我們不只要成為流動電訊界的領導機構，更要成為民眾的良朋益友，豐富那些被忽略和遺忘的人們的生命。

2002年推展的DiGi黃色流動服務社區計劃已有效地體現我們的這份承諾，並在本年度加以落實，吸引了媒體逕相報導。與此同時，這項以藝術和文化為主的互動計劃也讓本公司員工有機會付出他們的時間和精力直接參與工作營。這一切，再加上DiGi的其他企業公義活動，不僅讓我們員工的生活更多姿多彩，也讓人們對DiGi的溫馨社會公義活動留下難以抹滅的印象。

本報告書內企業社會責任部份將有更多社會公義活動的詳情。



未來的市場將著重於便利、容易使用及可靠的服務



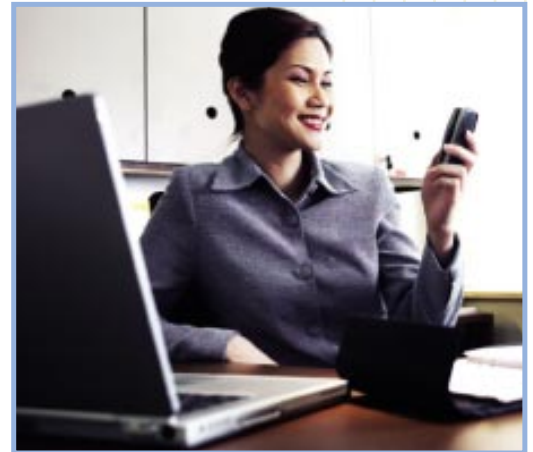
### 銘謝

我僅代表董事局感激各階層DiGi員工對公司的努力與付出，因為他們的奉獻和執著，我們才能在這高度競爭的行業中保持我們的主導地位。我激賞這些創意產品與服務背後的靈感與付出，讓DiGi能在眾競爭者當中脫穎而出，並把我們帶向行業的最前端。

我要在此感激諸位董事局以及運作委員會同事們，他們的專長、經驗與專業精神協助我們制訂了一個明確的成長策略，讓我們在本年內得以應對種種的艱巨挑戰。

我們也要感謝我國能源、通訊及多媒體部(MECM)以及大馬通訊及多媒體委員會(MCMC)創造並激發了一個這麼優良的環境讓這個日新月異的行業得以飛速發展。我們將繼續與政府保持合作，把這個行業帶向更高峰，並專注於把馬來西亞發展成為一個環球通訊與多媒體服務中心。





沒有股東、財務及行業夥伴、媒體以及我們尊敬的客戶們的鼎力支持，DiGi將沒有辦法在2003年取得如此輝煌的業績。我要藉此機會代表董事局向這些人發出衷心感激。有了您們對DiGi的信心，我深信本集團必能善用眼前的挑戰與機會，在2004年迎向另一個豐收年。

**丹斯里拿督斯里陳志遠**

董事局主席

2004年3月19日

**SEND YOUR EXCITEMENT**

**introducing Malaysia's first MMS for prepaid and postpaid**

DiGi gives you the power to capture every moment, and send it to anyone, anytime. With DiGi you can now send and send pictures from our Multimedia Messaging Service (MMS) mobile phone to another, or even to an email address.

**How do I get MMS?**  
**Step 1:** Get a MMS phone.  
**Step 2:** Call your Customer Service at 03-211 1888 to activate.

**Switching to a new MMS phone?**  
 You can easily configure your new MMS phone on your own by sending the following SMS:  
**Step 1:** Go to [www.digi.com.my](http://www.digi.com.my)  
**Step 2:** Send to 0366 and follow the instructions given.

**Get FREE MMS content**  
 DiGi customers can access and download FREE MMS content from the Multimedia Library (MML) via [www.digi.com.my](http://www.digi.com.my). Offer is valid until 31 December 2003. Every DiGi MMS customer is given 10MB data free. Payment: Prepaid download and postpaid upload and share up to 10MB of MMS content.

**Try DiGi MMS absolutely FREE and get FREE MMS content via [www.digi.com.my](http://www.digi.com.my) until 31 December 2003!**

\* Customers are not eligible for the offer if they have a contract with another service provider. Offer is available only to DiGi MMS customers. For more information, call your nearest DiGi Centre or call 03-211 1888.

沒有股東、財務及行業夥伴、媒體以及我們尊敬的客戶們的鼎力支持，DiGi將沒有辦法在2003年取得如此輝煌的業績



## 營運檢討



### 業績表現重點

兩大流動電訊業者在上一個財政年度合併，讓DiGi重新檢討它的商業策略，以確保能在市場上繼續佔有一席有利的地位。與此同時，條例的變更，加上新的全國政策目標，DiGi更不能掉以輕心。行業合併意味著最後剩下來的公司將能享有合併公司綜合頻率的優勢。我們必須善用這些優勢，包括大馬通訊及多媒體委員會分配給DiGi的EGSM頻道使用權以獲取900MHz的頻譜。這無疑協助我們擴大我們的涵蓋網絡，填補1800MHz涵蓋範圍之間的空隙，並進一步擴大至一些偏遠的城鎮。尤有進者，我們也正努力獲取一個首要GSM的頻道。

基於日新月異的商業環境所帶來的種種挑戰，我們也重新檢討我們的運作模式，並從中立訂一個明確的焦點，從我們對客戶的瞭解當中建立起一個DiGi品牌。簡單地說，這就是我們的成長策略。我們的重點是創造具有創意而又容易使用的服務來簡化及豐富訂戶們的生活。這無形中使到DiGi的客戶群以及各種計劃與促銷活動得以成長。

此外，我們也推行了一項“客戶的心聲”計劃，藉此收取客戶們的回饋意見，並在不同的接觸層面衡量我們的客戶經驗。為了讓客戶獲取實用、即時而又個人化的DiGi產品



## 我們的重點是創造具有創意 而又容易使用的服務來簡化及豐富 訂戶們的生活

與服務資訊，我們在本年內推出了一份休閒生活訂戶雜誌“morethanwords”來體現DiGi的全新風貌，並為訂戶們介紹DiGi所有的產品與服務。

在本年內，我們也加強了我們的市場策略，並造就了一個DiGi標誌及其他廣告與促銷運動等所反映出來的那種更溫馨、友善和親切的特性。

這些策略性的投資已明顯地增強了我們的競爭優勢，讓我們的客戶數量及使用率皆能呈獻強勁的成長。這一點可以從我們在本年度所取得的驕人業績中看出端倪。營收成長33%至17.1億零吉，主要是由於我們的流動電訊服務以及國際服務成長所致，其中流動服務業務的強勁成長可歸功於我們的流動服務訂戶人數激增37%至221萬人。稅前盈利則因為強勁的營收而增加至6億9890萬零吉，而賺幅則從前一年的38%改善至41%。集團淨利亦從一年前的1億零90萬零吉猛升41%至1億4220萬零吉，而每股盈利則從13.4分增加至19.0分。有鑑於此，本年度的業績表現事實上已在這個鞏固行業的挑戰性環境中超出市場的預期。

### 銷售與分佈

我們在2003年把焦點放在增強DiGi的分佈網絡，讓各別經銷商能更專注於他們最擅長的銷售工作。迄今為止，DiGi在全國各地共有4千家經銷商協助開發新的市場。我們在本年內推出了一項經銷商忠誠計劃，讓我們更容易監控整體的分佈網絡進展，並能更有效地回應我們的分銷夥伴的需求。

作為我們支援經銷商們的部份努力，DiGi也在全國展開了一系列的巡迴展覽和促銷活動，並通過與各別經銷商之間的活動來跟進任何一區的涵蓋改進工作，藉此協助振興當地市場。DiGi新的用具、戶外廣告牌和在經銷商門市所展開的現場促銷活動等都使到全年的銷售量大幅增加。

我們擴大我們的DiGi專門店（DSS）數目至20家。此外，我們也開發了更多的添值管道。展望未來，我們繼續擴充和培植我們的經銷商，以便帶給DiGi客戶們更方便和專業的服務。



## 網絡

網絡涵蓋和表現是DiGi業務的重心。在2002年，DiGi把涵蓋網絡強化到99%以上，並改善了整體的素質與可靠性。在本年度內，DiGi專注於為客戶們帶來更廣泛和精彩的新服務，同時也持續改進它的網絡表現。

在本年度初期，DiGi也在巴生谷裝置了最新一代的環球流動通訊系統（GSM）設備，使到我們的可靠性、涵蓋範圍和語音品質獲得大大改善。

接著下來，DiGi也成了國內首家致力開發GSM進化加強數據率（EDGE）之電訊公司，這是一種從GPRS演進而來的技術，

展望未來，  
我們繼續擴充和  
培植我們的經銷商，  
以便帶給DiGi  
客戶們更方便和  
專業的服務



讓信息得以理想的速率通過流動電話網絡收發。在技術上來說，EDGE是一種新的調制計劃，增加通過空氣介面的位元率。有了這項服務，DiGi將能提供更和更快的數據率，最終將把我們帶向新一代的服務境界。

藉著增加基地傳送站（BTS）數目至450個，我們也開發了新的市場。配合這項行動，DiGi響應政府的號招呼請業者更有效地運用共同資源，而發動了流動通訊服務供應商之間的基建分享概念。DiGi也主動地與Celcom和Maxis展開共同天線系統（CAS）計劃，以進一步增強建築物的涵蓋率。

正當我們把附加價值服務加入DiGi的預付產品中為客戶帶來更大的彈性空間的同時，我們也改善了我們的系統以便能支援多媒體信息

服務 (MMS)，讓 DiGi 的客戶能從他們的手機通過現有的 GPRS 網絡傳送及接收圖片。

有了大馬通訊及多媒體委員會所分配的額外 2X2MHz EGSM 頻道，DiGi 已開使運用這個新的頻道來推出雙頻道 900MHz 和 1800MHz GSM 系統，以配合它的持續網絡策劃活動。

通過所有這些改進與額外服務，DiGi 的網絡得以保持穩定，這可歸功於一種稱為“DiGi 網絡自動化管理資訊控制系統” (DINAMICS) 的全新網絡管理系統。基本上，這是一種能通過一個單一螢幕監控整個網絡的表現管理系統。DINAMICS 讓網絡故障能直接針對受影響的客戶及相關服務，以便能準確與即時地保持網絡的表現。整體上來說，

DiGi 已能擴大它的網絡元素 25%，同時能在人員沒有變動的情況下維持它的主要表現指標。

### 流動通訊服務

在本年度中，DiGi 持續提供一系列令人激奮的全新產品與服務，並立下了幾個行業創新的基準。通過一個全方位新品牌認知運動，DiGi 不僅推出了多種新的產品與服務特點，更提昇了客戶服務接觸層面，不管客戶選擇的是那一種付費模式。8 月間，DiGi 成為馬來西亞首家為預付和後付訂戶推出多媒體信息服務 (MMS) 的流動電訊公司。配有 Java 遊戲、多音律電話鈴聲以及彩色圖片及動畫的這項新服務已受到人們的熱烈歡迎，它不只可作娛樂之用，還可為商業用戶們帶來專業用途。



DiGi不時都在吸取客戶的回饋意見，並致力滿足彼等的要求。由於各別客戶的使用方式有所不同，DiGi能夠通過開發自動調整收費技術來作出快捷的回應。這種精明的特點讓客戶能在用量增加時自動享受削價的惠利。DiGi目前已把這項服務推廣至它的所有流動服務訂戶。

為了讓客戶享有更大的方便，DiGi也於今年簡化了大馬半島的收費分區制度，把收費區減到只剩下兩個，即本地電話和外坡電話。為了加強我們在東馬的服務，我們也成為首家合併沙巴和砂勞越兩州四個分區收費制度的流動通訊服務供應商，並為我們在那兒的預付客戶簡化程序，讓他們節省更多的電話費。

另外，我們也在8月間推出一項實用的**friends and family™**服務配套來吸引更多新客戶及加強客戶的忠誠度。這種吸引人的配套讓全國各地客戶在撥通6個最常撥的DiGi電話號碼時可以全日享有更低廉的一律化使用費。此外，客戶本身還能輕易地更換他們最常撥的電話號碼。

9月份所推出的**Beyond™**預付服務把馬來西亞的預付電話服務帶向一個更高的境界。這種配有革命性自動調整收費率及簡化收費分區，另加一些增值服務如GPRS、MMS、留言服務、電話等候、電話轉接及多方會議的**Beyond™**服務配套，讓現有及新的預付客戶都那麼興奮，滿足他們對方便、容易使用及經濟實惠等方面的要求。



## 為了加強我們在東馬的服務， 我們也成為首家合併沙巴和砂勞越 兩州四個分區收費制度的流動通訊 服務供應商，並為我們在那兒的 預付客戶簡化程序，讓他們節省更 多的電話費

方便的添值服務對預付客戶來說非常的重要，而DiGi不時都在探索創新的方法為客戶提供這種便利。我們已能確保受歡迎的傳統括卡不僅可在所有經銷門市找到，甚至於在高交通量地點，如7-Eleven便利店、油站、網咖以及主要藥劑行都一樣可以獲得這項服務。除了現有的自動提款機添值網絡之外，DiGi也和數家信用卡公司如威世卡和萬事達卡達成獨特的夥伴關係，為客戶提供添值服務。

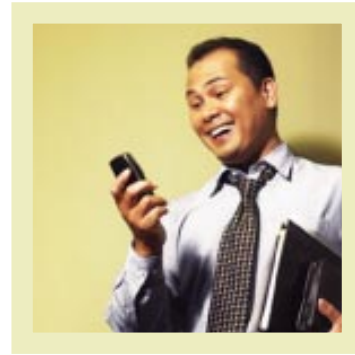
增強後付服務讓DiGi更能深化它在流動電訊市場的地位。我們不僅投資了不少的精力設計全新的Horizon™後付服務，更通過其全套附加價值服務來進一步拉近預付和後付服務之間的差距。因此，作為一種直接而又簡易的後付服務方案，這種提供一套兩種收費計劃Horizon™服務甫於11月推出不久即已獲得客戶的踊躍支持。這兩種後付收費計劃—Horizon Optimum™與Horizon Premier™—乃特別為滿足不同客戶需求而設，使到它們在一個擁擠和複雜的後付費電話服務市場成為最佳的選

擇。這兩種動態收費計劃也同樣使用DiGi的自動調整收費率，並在流動通訊市場上引起一陣的騷動，這一點可從Horizon™後付服務推出後客戶量大大增加反映出來。

作為DiGi所提供的實用服務開發的一個典範，我們的客戶最先能夠享受到新的PDA流動股票交易服務（即SJENIE Mobile），一種使用WiFi/GPRS連線的精明流動股票交易系統。這種創新的服務是我們通過與SJ Securities Sdn Bhd以及全球首要資訊工藝供應商Hewlett-Packard Sales (M) Sdn Bhd之間的夥伴關係帶給我們的客戶。它被視為一種高效率、節省、實用而又超值的服務，加強金融界用戶的流動生活方式。

有鑑於此，DiGi很欣慰客戶們給予我們在本年度推出的新產品與服務相當令人鼓舞的反應。這些流動通訊配套和我們革新的客戶服務方針深受人們的歡迎，使到全國客戶人數激增。





## 我們整體的客戶服務表現改進 也可歸功於重新修訂的 獎勵計劃以及加強諮詢員表現能力的人員開發計劃



### 客戶服務

在過去的一個財政年度，DiGi推出了綜合客戶互動中心。有了這個中心，DiGi得以成功地專注於公司的主要業務重點：提供一致的服務品質與客戶服務。通過在下半年擴大我們的客戶服務隊伍，我們已能有效地達到我們的預設目標。在9月份，所有的客戶服務顧問都能有效地使用這種系統以達到客戶要求的服務水準。

我們整體的客戶服務表現改進也可歸功於重新修訂的獎勵計劃以及加強諮詢員表現能力的人員開發計劃。

員工更優異的表現，加上現有的PABX、ACD、CCM、CTI和POINT系統等方面的改進，使到DiGi能更有效地服務它的客戶。舉個例子，新的電話中心管理系統（CCMS）能為來電者鑑定適合的諮詢人員。這種系統能以彈性的溢出功能來處理高音量電話，同時還能提供個人化和專門性的服務。

## 資訊工藝

在競爭日形激烈的流動電訊行業，服務供應商將面對客戶要求越來越嚴謹、政府管制變更以及商業模式演進的挑戰。為應付這些挑戰，資訊工藝（IT）必須能夠提供服務供應商所要求的必要工具與方案以應對客戶的需求，即時與適當地回應他們的狀況，以在行業中保持競爭力。

有鑑於此，DiGi在本財政年度把焦點放在以下數個資訊工藝領域：

- 主要的主導策略計劃，重點在於提昇銷售；
- 確保服務保證及支援方面的承諾能與產品與服務開發及分送相符；
- 確保客戶能獲得正面的服務經驗及可靠的資訊工藝基建與系統；
- 作出策略性IT選擇，善用內部專長確保有效率收費功能；
- 逐步發展收費功能和調解設施以支持進化中的商業模型以及DiGi收費策略的新價格原則；
- 支援客戶關係管理（CRM），包括客戶行為分析以及執行有效的客戶忠誠計劃。

確保正面的客戶經驗乃DiGi的資訊工藝運作重點。我們欣然宣佈我們在生產賬單、添值服務和移除截停來電方面都已達到主要的表現指標。

尤有進者，DiGi通過改善其系統表現在加強內容供應商進入（CPA）平台、支援高效能以及MMS/無線電應用協議（WAP）之間的結合等方面扮演一個重要的角色。它也成功地將所有預付客戶轉移至精明網絡（IN）平台上。

運作方面，我們已將所有的資訊工藝伺服器 and 配備移至新的數據中心以改進基建支援及加強保安控制，來滿足未來的成長需求。為了支援其銷售網絡，公司所推出的銷售偵察系統已幫助改善我們管理DiGi的分送管道。

在接下來的一年，DiGi將通過我們的IT計劃如預付客戶忠誠計劃加強版、MMS互聯、CPA-2以及客戶服務知識網站，來以最佳的方案繼續滿足客戶的需求。我們也望通過我們的網站作為分送支援策略的一部份，來進一步提昇我們的銷售。





## 國際服務

DiGi在本年度內持續創下了驕人的成長業績，營收總額在截至年杪時達到2億3590萬零吉，比前一年高出22%。我們的國際商業活動主要集中在創新我們現有的產品與服務、通過縮短回應時間來改善效率，並通過擴大網絡、附加價值及加強活動來改善我們的服務品質。VoIP和其他IP科技使用量增加也使到我們的交通量及營收大有改進。

在本年度中，DiGi和一些海外公司結盟，將連線擴大至孟加拉國、緬甸、斯里蘭卡和印度。為支援DiGi日漸擴大的環球服務網絡，我們的ISC-3於6月間進行了一項擴充計劃，俾為客戶提供更高的容量、卓越的網絡素質以及可靠性。國內的客戶也沒有被忽略，DiGi繼續通過

與應用服務供應商（ASP）之間的緊密合作提供他們所需要的國際連線來展示我們在這方面的承諾。

DiGi已成功服務ASP市場，這一點可從公司在上一個財政年度取得5000萬零吉的營收中證明出來，為DiGi帶來另一個外撥IDD國際直撥電話交通量來源。

與此同時，通過吸引人的收費和卓越的語音品質服務，chatz™產品繼續在日漸競爭的國際直撥電話卡市場上維持它的市佔率。在本年度內，我們通過推出“Articulate”服務來進一步提昇chatz™的服務，讓客戶只需一通電話即可購買chatz™及享受添值服務。通過增加附加價值服務供應商Planetunes，DiGi的chatz™已成了國內首項為用戶提供鈴聲下載及相關服務的國際直撥電話預付卡服務。



## 員工

DiGi在本年度中以全新的姿態來看待我們的業務。這不僅牽涉到外在的改革，還牽涉到每一個部門、每一個人和每一種帶有DiGi品牌的東西，從我們的網站到廣告，都有一種統一的感覺和聲音，配合DiGi的品牌承諾為客戶帶來全新的經驗。

我們重組所有的DiGi員工以便能更強烈地突出DiGi品牌承諾所帶出的核心價值。我們投資了不少的時間和精神在內部貫徹這種價值以傳達這個重要信息；要為客戶帶來更有效率的服務，DiGi員工們首先就得自我充實。有鑑於此，DiGi貫徹強烈的員工文化，建立一個共同的意願，把公司帶向另一個高峰。配合我們在這方面的努力，專業性地開發員工的潛能依然會是公司的首要任務，我們推出了系統化訓練計劃以滿足各階層員工對訓練的需求。



我們的國際商業活動主要集中在創新我們現有的產品與服務、通過縮短回應時間來改善效率，並通過擴大網絡、附加價值及加強活動來改善我們的服務品質



## 未來計劃

DiGi 通過它在本年內所推行的各項計劃與策略方針來確保它在將來持續成長並維持它的核心業務。在實用創意方面，更強的品牌認知、領先市場的產品與服務以及服務創新，乃公司的強項，讓它能在下來一個深具挑戰性的一年闊步邁進。

我們將繼續通過提供更多實用的語音與數據主導流動通訊產品與服務來擴大我們的客戶量。DiGi 具有經濟效益的方案將能簡化及豐富流動消費者的生活方式。它們的簡單、直接和易用特點肯定能在市場上獨佔鰲頭。這種明顯的區別亦能通過 DiGi 為客戶帶來先進、實用及經濟實惠的流動多媒體服務承諾而獲得進一步加強。

有鑑於此，我們意識到更強大的網絡功效對提供卓越的客戶服務非常重要。故此，我們將繼續投資在為客戶提供一致的網絡素質以及在東西馬新的市場中心開拓 DiGi

我們將繼續通過提供更多實用的語音  
與數據主導流動通訊產品與服務來擴大我們的客戶量

的服務涵蓋網絡。DiGi將繼續通過現有已加強的頻寬來改進它的網絡容量，俾為流動通訊客戶帶來更大的流動性、速度和清晰度。DiGi從巴生谷開始，成功地完成了EDGE技術提昇工作。有了這種在馬來西亞和亞洲地洲首次商業性使用的技術，DiGi深信它能再次在轉移至下一代通訊服務方面領航。這一切，DiGi將繼續通過謹慎的投資和改進運作效率來增強它的功效，以深化它的競爭優勢，並確保公司取得長期利潤。

