

# chairman's statement

Penyata Pengerusi





Dear Shareholders,

Once again, I am pleased to present to you our Annual Report and Financial Statements for DiGi.Com Berhad (DiGi) for the financial year ended 30 April 2001.

It goes without saying that the recovering economic stability in the region has been a significant factor in creating a conducive operating environment for us this past financial year. Within this encouraging setting, we have maintained a strong and consistent pace of growth, spearheaded by strategic guidance from the Board, excellent leadership and plan execution by the management team, as well as unwavering staff commitment.

The invaluable support and investment commitment of our foreign partner, Telenor, has also been a keystone of our continued growth, as their active partnership in terms of new-generation technology transfer gives us a clear advantage over our competitors. We have benefited from their vast experience and knowledge in the development of greater value-added services which, I believe, will keep us at the cutting-edge of the fast converging IT and telecommunications industries in the global landscape. We have also gained much from the hands-on leadership style of the experienced Chief Operating Officers who held office in the past year, namely Mr Stein Hansen, and his successor, Mr Tore Johnsen, who was appointed in mid-February this year.

*Para Pemegang Saham Sekalian,*

*Saya sekali lagi dengan sukacitanya membentangkan Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan bagi DiGi. Com Berhad (DiGi) untuk tahun kewangan berakhir 30 April 2001.*

*Tidak dinafikan bahawa keadaan ekonomi yang semakin stabil di rantau ini menjadi faktor penting dalam mewujudkan suasana operasi yang sesuai bagi kami pada tahun kewangan yang lepas. Dalam suasana yang menggalakkan ini, kami telah mengekalkan kadar pertumbuhan yang kukuh dan konsisten, dipacu oleh panduan strategik yang diberikan oleh Lembaga, kepimpinan dan pelaksanaan rancangan yang cemerlang oleh pihak pengurusan, serta komitmen kakitangan yang tidak berbelah-bahagi.*

*Sokongan kukuh dan komitmen pelaburan daripada rakan kongsi asing kami, Telenor, juga menjadi teras kepada pertumbuhan berterusan kami, kerana peranan aktif mereka dari segi pemindahan teknologi generasi baru memberikan kami kelebihan jelas berbanding dengan para pesaing. Kami telah mendapat faedah daripada pengalaman dan pengetahuan meluas mereka dalam pembangunan perkhidmatan nilai tambah yang lebih baik, yang saya percaya akan memastikan kami mendapat keupayaan terkini dalam industri IT dan telekomunikasi yang semakin pantas bercantum di peringkat global. Kami juga telah memanfaatkan kepimpinan berpengalaman Encik Stein Hansen, Pegawai Operasi Kanan yang telah memegang jawatan pada tahun lalu, dan penggantinya, Encik Tore Johnsen yang telah dilantik pada pertengahan bulan Februari tahun ini.*

I am proud to say that we have seen a dramatic surge in our active customer base this past year, charting a growth rate of 70%. We also carved a significant milestone when we closed the financial year with a customer base of more than one million mobile subscribers. This achievement, ahead of market expectations, proves that our ongoing investment efforts to build brand credibility and inspire market confidence are bearing fruit, and that the long-term growth strategies we have put in place are clearly leading us in the desired direction.

Another obvious sign of our positive growth trend is reflected in the consistent and steadily improving Group revenue that we have registered with each successive quarter of the year under review. In the wake of our maiden profit achieved in the previous financial year, the Group recorded an impressive profit after tax of RM190.0 million, which is a 719 per cent improvement from the RM23.2 million profit after tax reported last financial year. The sustained growth in revenue has been consistently attributed to prudent financial management and the increasing market demand for DiGi's mobile services, as well as its international carrier services.

Indeed, the encouraging market response to DiGi's products and services has been secured amidst intense industry competition, particularly in the mobile sector. To our credit, we have continued to maintain our position as a leading player in this highly competitive market, which continues to be our core focus area. In the prepaid segment particularly, where we hold the largest market share, DiGi's leadership stature has remained unchallenged in the year under review. We have achieved this through developing a long-term relationship with our customers, whereby we are committed to listening to them and responding with quality service and innovative solutions that are tailored specifically towards meeting their lifestyle needs. By doing this, we have not only earned their continued confidence, but also their strong respect as a service operator that not only delivers on its commitment, but which responds with its customers' best interests at heart.

*Saya berbangga untuk memaklumkan bahawa kami telah mencatatkan peningkatan besar dalam bilangan pelanggan aktif pada tahun yang dilaporkan, dengan kadar pertumbuhan sebanyak 70%. Kami juga telah mencapai mercu tanda penting apabila mengakhiri tahun kewangan dengan lebih daripada sejuta pelanggan komunikasi mudah-alih. Pencapaian ini, yang mengatasi jangkaan pasaran, membuktikan bahawa usaha pelaburan berterusan kami untuk membina kredibiliti jenama dan mencetus keyakinan pasaran membuah hasil, dan strategi pertumbuhan jangka panjang pelaksanaan kami jelas memacu kami ke arah yang dikehendaki.*

*Satu lagi petanda jelas trend pertumbuhan positif dapat dilihat daripada hasil pendapatan Kumpulan yang konsisten and semakin bertambah baik. Kami telah mencatatkan peningkatan berturut-turut pada setiap suku tahun yang dilaporkan. Lanjutan daripada keuntungan pertama yang kami capai pada tahun kewangan lalu, Kumpulan telah mencatatkan keuntungan selepas cukai berjumlah RM190.0 juta, satu pencapaian yang sungguh menggalakkan dan merupakan peningkatan 719 peratus dari keuntungan selepas cukai RM23.2 juta yang dilaporkan pada tahun kewangan sebelumnya. Pertumbuhan hasil yang berterusan dicapai secara konsisten menerusi pengurusan kewangan yang teliti dan permintaan pasaran yang semakin meningkat bagi perkhidmatan mudah-alih dan perkhidmatan perantaraan antarabangsa DiGi.*

*Ternyata bahawa sambutan pasaran yang menggalakkan terhadap produk dan perkhidmatan DiGi dicapai walaupun menghadapi persaingan industri yang sengit, khususnya dalam sektor mudah-alih. Kami gembira kerana dapat terus mengekalkan kedudukan kami dikalangan peserta utama dalam pasaran yang sungguh mencabar ini, dan ini akan terus menjadi tumpuan teras kami. Dalam segmen pra-bayar khususnya, di mana kami memegang bahagian pasaran yang paling tinggi, kedudukan kepimpinan DiGi tidak tercabar pada tahun yang dilaporkan. Kejayaan ini dicapai dengan membina hubungan jangka panjang dengan para pelanggan. Kami prihatin terhadap kehendak mereka dan bertindakbalas dengan memberikan perkhidmatan berkualiti dan rumusan inovatif yang disesuaikan khas untuk memenuhi keperluan gaya hidup mereka. Dengan berbuat demikian, kami bukan sahaja mendapat keyakinan berterusan daripada mereka, tetapi dihormati sebagai pengendali perkhidmatan yang menepati janji dan mengutamakan kepentingan pelanggan.*

The DiGi brand is synonymous with innovation and dynamism, and DiGi is almost an industry legend in terms of the series of firsts that have been achieved since we began operations, establishing our reputation as a market trendsetter. We are highly-responsive to what our customers need and want, and we are committed to providing them with value-added products and services which are both relevant and meaningful to their individual lifestyle demands. Our unwavering focus on providing customer-delight means that we constantly challenge the limits to innovate industry-leading offerings, all developed with an exceptional standard of service that exemplifies DiGi's professionalism and commitment to its customers nationwide.

Towards this end, we have over the past year developed several cutting-edge products and services, driven by a strong sense of responsibility to uphold the tenets of our philosophy of "Connecting You to Your World". In striving towards enhancing the quality of our customers' lives, we are ever mindful of the need to provide them with specific solutions to meet their individual needs for communication, connectivity, access to information and security.

One of the exciting new services launched this past year is our *djuice*<sup>™</sup> mobile Internet service which has become more than just an extension of our mobile services, as it provides the platform for the recently rolled-out *DiGi Mobile Movie-Booking Service*. As the demand for mobility increases, we are confident that services such as this are the personalised touches that underscore our differentiation from our competitors, and we will continue to focus our efforts on the core activities within the mobile communications sector. In keeping with this also, we are single-minded in upgrading our network quality and coverage through our ongoing infrastructural investment.

Apart from developing and rolling out these value-added services in the year under review, DiGi also forged strategic alliances with leading local financial institutions, well-known international lifestyle brands and cutting-edge content and solution providers. These tie-ups, among others, were carefully developed in our efforts to give our customers up-to-date and convenient products and services which fit in seamlessly with their dynamic lifestyle demands. It is this emphasis that encapsulates all our strategies to date, and which, I am confident, is the best way forward as we continue to strengthen our position and aggressively meet our business objectives.

*Jenama DiGi sering dikaitkan dengan inovasi dan dinamisme, dan DiGi boleh dikatakan mencapai status lagenda dalam industri kerana mempelopori pelbagai kemajuan sejak kami memulakan operasi, lantas memperkukuhkan reputasi kami sebagai pemacu trend pasaran. Kami sangat peka kepada keperluan dan kehendak pelanggan kami, dan berkomitmen untuk memberikan mereka produk dan perkhidmatan nilai tambah yang sesuai dan bermakna kepada keperluan individu gaya hidup masing-masing. Tumpuan tidak berbelah-bahagi kami untuk menggembirakan pelanggan mendorong kami terus berusaha untuk menawarkan produk dan perkhidmatan inovatif yang memimpin industri, yang dibangunkan dengan tahap piawaian luar biasa yang mencerminkan profesionalisme dan komitmen DiGi kepada para pelanggannya di seluruh negara.*

*Untuk itu, sepanjang tahun lalu kami telah membangunkan beberapa produk dan perkhidmatan terkini, yang dipacu oleh sikap bertanggungjawab untuk menegakkan falsafah kami, iaitu "Menghubungkan Anda Kepada Dunia Anda". Dalam usaha meningkatkan kualiti kehidupan para pelanggan, kami sedar bahawa kami perlu membekalkan pelanggan dengan rumusan khusus untuk memenuhi keperluan mereka dari segi komunikasi, sambungan, akses kepada maklumat dan keselamatan.*

*Salah satu daripada perkhidmatan baru yang menarik yang dilancarkan pada tahun lalu ialah perkhidmatan Internet mudah-alih *djuice*<sup>™</sup>. Perkhidmatan tersebut bukan setakat lanjutan kepada perkhidmatan mudah-alih kami, tetapi ia merupakan landasan bagi Perkhidmatan Tempahan Wayang Mudah-alih DiGi. Memandangkan permintaan untuk daya mudah-alih semakin meningkat, kami yakin bahawa perkhidmatan seperti ini memberikan sentuhan peribadi yang membezakan kami daripada para pesaing, dan kami akan meneruskan usaha penumpuan kami terhadap kegiatan-kegiatan teras di dalam sektor komunikasi mudah-alih. Selaras dengan itu, kami memberikan tumpuan khusus untuk mempertingkatkan kualiti rangkaian dan liputan kami menerusi pelaburan infrastruktur yang berterusan.*

*Selain daripada membangunkan dan mengeluarkan perkhidmatan nilai tambah ini pada tahun yang dilaporkan, DiGi juga telah membentuk pakatan strategik dengan institusi-institusi kewangan tempatan, jenama-jenama gaya hidup antarabangsa serta para penyedia kandungan dan rumusan terkini. Pakatan-pakatan tersebut telah dirancang dengan teliti dalam usaha kami menyediakan produk dan perkhidmatan yang terkini dan mudah digunakan serta disesuaikan dengan keperluan gaya hidup dinamik para pelanggan kami. Penekanan inilah yang mencerminkan semua strategi kami sehingga kini, dan saya yakin bahawa ia merupakan cara terbaik untuk maju ke hadapan, dalam usaha kami terus memperkukuhkan kedudukan dan memenuhi matlamat perniagaan kami secara agresif.*



## FINANCIAL PERFORMANCE

For the year ended 30 April 2001, the Group achieved a 38 per cent increase in revenue to RM907.8 million from RM655.8 million registered in the previous year. Earnings per share for the same period soared to 25.3 sen from 3.4 sen in the preceding financial year. Once again there were no taxation charges, minority interests and exceptional or extraordinary items this financial year, which therefore saw the Group achieve a profit after tax of RM190.0 million, establishing a steady and impressive upward trend since achieving our maiden profit of RM23.2 million the previous year.

The sustained revenue growth is primarily attributed to the increasing demand for mobile services and international carrier services which has resulted in an unprecedented acceleration in subscriber growth. We continued to remain profitable from the very first quarter of the financial year and recorded huge jumps in operating profits with each successive quarter. In fact, as early as the third quarter of the year under review, our consistent performance drew market analysts to take a second look at the telco sector. We have been referred to as "the darling of telco stock" and have been assigned strong Buy recommendations, reflecting the fact that we have established a strong presence in terms of our fundamental appeal, strength of management and attractiveness of valuation.

Upon due consideration, the Board of Directors recommends that no dividend be paid for the year under review.



## PENCAPAIAN KEWANGAN

Bagi tahun berakhir 30 April 2001, Kumpulan mencapai peningkatan hasil sebanyak 38 peratus kepada RM907.8 juta berbanding dengan RM655.8 juta yang dicatatkan pada tahun sebelumnya. Pendapatan sesaham bagi tempoh yang sama meningkat kepada 25.3 sen daripada 3.4 sen pada tahun kewangan sebelumnya. Sekali lagi, tiada cukai dikenakan dan tiada peruntukan dibuat bagi kepentingan minoriti dan item luar biasa pada tahun kewangan ini. Justeru itu, Kumpulan mencapai keuntungan selepas cukai sebanyak RM190.0 juta. Prestasi tersebut merupakan satu peningkatan yang mantap dan menggalakkan sejak syarikat mencatatkan keuntungan pertama sebanyak RM23.2 juta pada tahun sebelumnya.

Pertumbuhan pendapatan yang berterusan dicapai terutamanya kerana permintaan yang semakin tinggi bagi perkhidmatan mudah-alih dan perkhidmatan perantaraan antarabangsa, yang telah mengakibatkan peningkatan pantas dalam jumlah pelanggan kami. Kami terus menyaksikan keuntungan sejak suku pertama tahun kewangan dan telah mencatatkan peningkatan besar dalam keuntungan operasi pada setiap suku yang berikutan. Malah seawal suku ketiga tahun yang dilaporkan, pencapaian konsisten kami telah menarik perhatian para penganalisa pasaran untuk membuat penilaian semula sektor telekom. Kami telah digelar "mutiara saham telekom" dan telah ditandakan sebagai saham yang sesuai dibeli, mencerminkan kelebihan kami dari segi nilai asas, kekuatan pengurusan dan penilaian yang menarik.

Setelah dilakukan pertimbangan yang sewajarnya, Pihak Lembaga Pengarah tidak mencadangkan pembayaran sebarang dividen bagi tahun yang dilaporkan.

## CURRENT CHALLENGES

### Networks

Upgrading network performance is an industry-wide concern, and DiGi has put in place consistent and proactive measures to address this challenge. Holding fast to our commitment to enhance the quality of our customers' mobile communications and services, we initiated a capital investment in the first quarter of the financial year to expand and upgrade our network quality and coverage. In line with this, we successfully extended our network capacity by more than 50 per cent throughout Malaysia over the last year and we will continue to focus our efforts on expanding our fully digital network in tandem with our actively-growing customer base.

DiGi will also continue to improve coverage in the existing market centres and further upgrade our network infrastructure through value-added network services. To this end, we signed a major infrastructure contract with Ericsson the past year for the expansion of our existing GSM 1800 network to boost coverage and quality of service. The contract also includes the supply and implementation of GPRS services and to date, DiGi has already established a live GPRS-ready network in the Klang Valley. Our network roll-out plans are well on track and we are certain that there will be a greater emphasis on enhancing our network performance levels in the coming year.

## CABARAN SEMASA

### Rangkaian

*Peningkatan prestasi rangkaian menjadi satu isu yang harus ditangani oleh seluruh industri. Bagi memenuhi komitmen DiGi untuk mempertingkatkan kualiti komunikasi dan perkhidmatan mudah-alih para pelanggan, kami telah membuat perbelanjaan modal pada suku pertama tahun kewangan untuk memperluaskan dan mempertingkatkan kualiti dan liputan rangkaian kami. Sehubungan itu, kami telah berjaya mempertingkatkan keupayaan rangkaian sebanyak lebih daripada 50 peratus di seluruh Malaysia sepanjang tahun lalu dan akan terus memberi tumpuan untuk memperkembangkan rangkaian digital penuh kami selaras dengan bilangan pelanggan yang semakin bertambah.*

*DiGi juga akan terus memperluaskan liputan di pusat-pusat pasaran semasa dan mempertingkatkan lagi kualiti infrastruktur rangkaian dengan perkhidmatan rangkaian nilai tambah. Untuk itu, kami telah menandatangani satu kontrak infrastruktur yang besar dengan Ericsson pada tahun lalu untuk memperkembangkan rangkaian GSM 1800 kami yang sedia ada bagi mempertingkatkan liputan dan kualiti perkhidmatan. Kontrak ini juga termasuk bekalan dan implementasi perkhidmatan GPRS dan sehingga kini, DiGi sudah membina rangkaian yang sedia-GPRS di Lembah Klang. Pelaksanaan rangkaian kami tepat mengikut jadual perancangan dan kami yakin bahawa pada tahun yang akan datang, lebih banyak penekanan akan diberikan kepada peningkatan lagi prestasi rangkaian kami.*

### Information Technology

As telecommunications service providers face the challenges of an increasingly competitive service environment, it is vital that we continue to meet our customers' high expectations and demands in terms of service assurance, to ensure that our revenue targets are reached. In this, the effective deployment of Information Technology (IT) is a key enabling factor in any organisation, particularly in the telecommunications industry where we are seeing the convergence of computers and communications. The advent of these modern technologies has made possible the introduction of a new range of niche business markets, which are rapidly transforming the face of the industry.

Acknowledging this fact, we have taken concrete measures towards positioning DiGi well in the mobile Internet and e-commerce environment, such as the ongoing development of in-house expertise to provide key operational support and business enhancement, as well as by conscious cultivation of an organisation-wide Internet culture. In addition to this, several key IT initiatives have been planned in the year ahead to provide strategic support for our customer-centric product and service offerings, and overall efficiency in our customer service operations. The challenge that lies ahead is the timely and successful implementation of these initiatives, along with the prioritisation of innovative IT solutions in terms of product development.

### Teknologi Maklumat

*Di masa para pengendali perkhidmatan telekomunikasi menghadapi cabaran dalam suasana perkhidmatan yang semakin sengit, adalah penting bagi kami untuk terus memenuhi jangkaan dan permintaan pelanggan kami yang tinggi dari segi jaminan perkhidmatan, bagi memastikan sasaran hasil kami tercapai. Justeru itu, penggunaan Teknologi Maklumat (IT) dengan cara yang berkesan ialah satu faktor penjana penting dalam mana-mana organisasi, khususnya dalam industri telekomunikasi di mana komputer dan komunikasi semakin bercantum. Kehadiran teknologi moden tersebut telah membolehkan pasaran baru perniagaan khusus diperkenalkan, yang kini giat menukar wajah industri ini.*

*Menyedari hakikat ini, kami telah mengambil langkah yang mantap untuk meletakkan DiGi pada kedudukan yang baik dalam bidang Internet mudah-alih dan e-dagang, seperti pembangunan kepakaran dalaman yang berterusan untuk membekalkan sokongan penting dari segi operasi dan meningkatkan keupayaan perniagaan, serta menggalakkan pembangunan budaya Internet di seluruh organisasi. Di samping itu, beberapa inisiatif IT penting telah dirancang pada tahun yang akan datang untuk memberikan sokongan strategik kepada produk dan perkhidmatan kami yang tertumpu kepada pelanggan dan untuk meningkatkan kecekapan keseluruhan operasi perkhidmatan pelanggan kami. Cabaran yang bakal dihadapi ialah keupayaan melaksanakan inisiatif-inisiatif tersebut dengan berjaya dan tepat pada masanya, di samping mengutamakan rumusan IT yang inovatif dalam pembangunan produk.*

With our entry into the mobile Internet market as a serious player, it is essential that there is a reliable and functional mobile infrastructure in place to ensure the workability of the end-to end process of GPRS technology and its related applications. This, and the seamless integration of services and applications for mobile Internet as well as portal infrastructure are key considerations in the deployment of this service, the successful implementation of which will ensure that DiGi takes centre stage in the Internet arena.

Another key measurement of IT operations is the billing strategy employed, from both a subscriber and interconnect perspective. The new Internet and data wave that is taking the telecommunications industry to new heights has given rise to the need for more competitive services with real-time billing capabilities to trigger off increased usage and hence, higher revenue. With the introduction of SMS, WAP and GPRS-enabled services, more sophisticated and flexible tariff capabilities are demanded of contemporary billing systems. As such, we will continue to perform timely upgrades of our billing system in order to enhance business functionality, such as through the provisioning of personal and differentiated service billing capabilities. Initiatives such as this will ensure that we not only develop fully in our role as a service-based organisation, but also earn DiGi an industry reputation as an authority in the planning, development and consistent delivery of quality IT services.

*Dengan kemasukan kami sebagai peserta serius ke dalam pasaran Internet mudah-alih, kami perlu membina infrastruktur mudah-alih fungsian yang boleh dipercayai untuk menjamin teknologi GPRS dan aplikasinya yang berkaitan dapat dilaksanakan dari mula hingga akhir. Pelaksanaan tersebut, dan penyepaduan lancar perkhidmatan dan aplikasi bagi Internet mudah-alih dan juga infrastruktur gerbang merupakan pertimbangan penting dalam pelaksanaan perkhidmatan ini. Kejayaannya akan memastikan DiGi menjadi tumpuan dalam arena Internet.*

*Satu lagi ciri penting operasi IT ialah strategi pengeluaran bil, iaitu dari perspektif pelanggan dan juga perspektif antara-sambungan. Arus baru Internet dan data yang memacu industri telekomunikasi ke puncak baru telah mewujudkan keperluan untuk perkhidmatan yang lebih berdaya saing menerusi keupayaan bil masa sebenar bagi mencetuskan peningkatan penggunaan, yang seterusnya menghasilkan perolehan yang lebih tinggi. Dengan memperkenalkan SMS, WAP dan perkhidmatan yang berlandaskan teknologi GPRS, sistem bil kontemporari memerlukan keupayaan tarif yang lebih canggih dan fleksibel. Justeru itu, kami akan terus mempertingkatkan sistem bil dari masa ke semasa untuk menambahkan fungsi perniagaan, seperti membekalkan perkhidmatan bil yang disesuaikan secara peribadi dan dapat diperbezakan. Inisiatif seperti ini akan memastikan bahawa kami bukan sahaja berkembang sepenuhnya sebagai sebuah organisasi berasaskan perkhidmatan, tetapi juga memastikan DiGi mendapat reputasi dalam industri sebagai pemimpin berwibawa dari segi perancangan, pembangunan dan pembekalan secara konsisten perkhidmatan IT yang bermutu tinggi.*



### Customer Service

Understanding our customers' service expectations is the first step towards being able to deliver our DiGi brand of best-in-class service, and to provide differentiated levels of service across all touch points. Our priority is always to ensure that our customers receive personalised and uniform quality-of-service, regardless of their choice of contact method. Within today's highly competitive business environment, it is becoming increasingly clear that personalised and targeted service is the key differentiating factor which will enable us to rise above the competition.

It is vital, therefore, that DiGi continues to ensure the highest levels of service to accommodate our rapidly expanding customer base. Keeping with our mission to delight our customers, I am pleased to note that various measures have been taken to strengthen the customer services division as they manage the influx of customer demands that come in around the clock.

In ensuring that service quality is not compromised, service performance targets must constantly be in a state of review and upgrade, so that customer satisfaction levels continue to improve. The effective maximisation of manpower resources as well as the close monitoring of staff performance in terms of professionalism, courtesy and knowledge are also important considerations in seeing that we are able to manage and resolve customer issues promptly and efficiently. With this in mind, we have already developed and implemented high quality control systems to ensure that we continue to maintain best-in-class service in close compliance with the established operational procedures. Additionally, the inculcation of a quality service culture in all aspects of the business is being effected through ongoing targeted training that equips staff with the necessary job skills to enhance all customer interface activities.

### Perkhidmatan Pelanggan

*Sebagai langkah pertama untuk membekalkan perkhidmatan terbaik dalam kelasnya yang bersesuaian dengan jenama DiGi dan bagi memberikan tahap perkhidmatan yang diperbezakan di semua titik pertemuan, kami perlu memahami jangkaan perkhidmatan pelanggan kami. Keutamaan kami ialah untuk memastikan bahawa para pelanggan mendapat kualiti perkhidmatan yang disesuaikan secara peribadi dan seragam, tanpa mengira kaedah perhubungan yang mereka pilih. Dalam suasana persaingan tinggi pada hari ini, jelas bahawa perkhidmatan yang disesuaikan secara peribadi dan disasarkan tepat adalah faktor pembeza utama yang akan membolehkan kami mengatasi para pesaing.*

*Justeru itu, adalah penting bagi DiGi untuk terus memastikan tahap perkhidmatan yang paling tinggi bagi memenuhi keperluan para pelanggan kami yang semakin pantas bertambah. Selaras dengan misi kami untuk menggembirakan pelanggan, saya sukacita untuk memaklumkan bahawa beberapa langkah telah diambil untuk memperkukuhkan bahagian perkhidmatan pelanggan supaya mereka dapat menguruskan pelbagai permintaan yang diterima siang malam dari para pelanggan.*

*Bagi memastikan bahawa kualiti perkhidmatan tidak terjejas, sasaran prestasi perkhidmatan perlu sentiasa dinilai dan diperbaiki supaya tahap kepuasan pelanggan dapat terus dipertingkatkan. Penggunaan sepenuhnya sumber manusia secara berkesan, serta pemantauan ketat prestasi kakitangan dari segi tahap profesionalisme, budi bahasa dan pengetahuan kerja juga menjadi pertimbangan penting dalam memastikan agar kami dapat menguruskan dan mengatasi masalah pelanggan dengan pantas dan cekap. Oleh yang demikian, kami telahpun membangunkan dan melaksanakan sistem kawalan kualiti yang tinggi bagi memastikan bahawa kami terus mengekalkan perkhidmatan terbaik dalam kelas, selaras dengan prosedur-prosedur operasi yang telah ditetapkan. Tambahan pula, penerapan budaya kualiti perkhidmatan dalam semua aspek perniagaan sedang dilaksanakan menerusi latihan khusus secara berterusan, yang melengkapkan kakitangan dengan kemahiran kerja yang diperlukan bagi meningkatkan kualiti kegiatan perkhidmatan pelanggan.*



### Human Resource

Recognising the fact that good employees are the fundamental assets of our business, we are constantly aware of the need to attract and retain the best talents within the industry. By enhancing our human resource processes in addition to initiating staff programmes that create a highly-rewarding and conducive work environment, we have continued to draw in talented, dynamic individuals who have found DiGi to be the employer of choice. These creative and enthusiastic people make up the strong, united work force that is uniquely DiGi's, and they are committed to going beyond the course of duty to see DiGi take its place at the pinnacle of success.

The unwavering dedication and loyalty of our staff form the backbone of a rich employee resource that gives us the strategic advantage to compete in the age of advancing technology. As such, we will continue to invest in enhancing the skills and abilities of our people to equip them to meet their personal as well as career objectives, in line with our short- and long-term business goals. Building organisational capabilities through specialised and core skills training that develop employee competency, we believe, will ensure the best returns on our people investment. To further motivate employees to give of their best, we will not hold back in providing them the right tools and remuneration as a means of rewarding and recognising their efforts.

It is to our advantage that we cultivate the ability to adapt quickly to change and develop a highly-responsive approach, given the dynamic nature of the industry we function within. There is a vital need to create a nimble and flexible team of employees that is ready to capitalise on opportunities arising from the convergence of technology trends, and in the light of this, we will work on strengthening the development of our human capital. This will be our key employee focus as we push ahead aggressively towards realising our corporate mission and business strategies in the year ahead.

### Sumber Manusia

*Menyedari hakikat bahawa kakitangan yang baik adalah aset asas perniagaan, kami sentiasa prihatin tentang betapa pentingnya untuk menarik dan mengekalkan bakat-bakat terbaik dalam industri. Dengan mempertingkatkan proses sumber manusia kami, di samping melaksanakan program kakitangan yang mewujudkan suasana kerja yang bermanfaat dan sesuai, kami terus berjaya menarik individu-individu yang dinamik dan berbakat, yang mendapati DiGi adalah majikan pilihan mereka. Insan kreatif dan bersemangat tinggi ini adalah sebahagian daripada pasukan kakitangan yang kuat dan bersatupadu yang merupakan ciri unik DiGi, dan mereka bersungguh-sungguh sehingga sanggup melaksanakan tugas di luar bidang kerja mereka untuk memastikan DiGi mencapai tempatnya di puncak kejayaan.*

*Dedikasi dan kesetiaan tidak berbelah-bahagi kakitangan kami menjadi asas kepada sumber kakitangan yang kaya, yang memberikan kami kelebihan strategik untuk bersaing dalam dunia teknologi yang semakin maju. Justeru itu, kami akan terus membuat pelaburan bagi mempertingkatkan kemahiran dan keupayaan kakitangan kami supaya mereka dapat memenuhi matlamat peribadi dan sasaran kerjaya masing-masing, yang selaras dengan wawasan perniagaan jangka pendek dan jangka panjang kami. Kami percaya dengan membina keupayaan organisasi menerusi latihan kemahiran teras dan kemahiran khusus, kami dapat menjamin pulangan terbaik bagi pelaburan kami dalam sumber manusia. Untuk menggalakkan kakitangan berusaha bersungguh-sungguh, kami tidak akan teragak-agak untuk membekalkan mereka dengan peralatan serta penggajian yang sesuai sebagai ganjaran dan bagi mengiktiraf usaha mereka.*

*Membina keupayaan untuk menyesuaikan diri dengan pantas kepada perubahan dan membangunkan pendekatan yang sangat responsif akan memberikan kelebihan kepada kami, khususnya dalam suasana industri yang dinamik ini. Kami perlu membina pasukan kakitangan yang pantas dan fleksibel serta bersedia mengambil kesempatan daripada peluang yang timbul akibat trend percantuman teknologi. Justeru itu, kami akan terus memperkuat pembangunan sumber manusia kami dan ini akan menjadi tumpuan utama dalam usaha kami untuk merealisasikan misi korporat dan strategi perniagaan secara agresif pada tahun yang akan datang.*

## FUTURE PLANS

Given the encouraging market response to DiGi's products and services, as well as the perceived potential of the telecommunications sector, we have invested with confidence in key aspects of the business which promise to give us positive returns in terms of heightened service and performance. These aspects include infrastructural upgrades, product branding and development, customer service and employee training, all of which have enabled us to grow DiGi's core lines of business.

Our ambition for DiGi to establish itself as leading player in the mobile segment and create a market presence in the various core businesses reflects our determination to be seen as an industry authority who is contemporary, dynamic and fast-moving in response to technology changes and customer demand. We are value-driven, in that we not only offer high value-added services and long-term savings to delight our customers, but have consistently provided investors with the assurance of strong financial growth and long-term profitability. More and more, we are establishing a strong corporate presence that commands the recognition of our key stakeholders as we grow towards becoming an industry authority.

As a full-fledged telecommunications service provider addressing all market segments, we will continue to strengthen our involvement in the core business areas. The positive growth seen in our mobile service segment justifies our ongoing focus of strengthening market share, particularly in the higher-end market segments. Concerted efforts will also be taken to elevate the DiGi brand perception in the key market segments, in tandem with the continuous roll-out of creative and innovative products and services that will firmly establish DiGi's position as the preferred service operator.



## RANCANGAN MASA DEPAN

Memandangkan sambutan pasaran yang menggalakkan terhadap produk dan perkhidmatan DiGi serta potensi yang dilihat dalam sektor telekomunikasi, kami dengan penuh yakin telah membuat pelaburan dalam aspek penting perniagaan, yang menjanjikan pulangan positif dalam bentuk perkhidmatan dan prestasi yang dipertingkatkan. Aspek-aspek yang dimaksudkan termasuk peningkatan infrastruktur, pembangunan dan penjenamaan produk, perkhidmatan pelanggan dan latihan kakitangan, yang semuanya telah membolehkan kami membangunkan perniagaan teras DiGi.

Cita-cita kami supaya DiGi menjadi peserta utama dalam segmen mudah-alih dan mewujudkan kehadiran pasaran dalam pelbagai perniagaan terasnya mencerminkan kesungguhan kami untuk dilihat sebagai peserta industri yang berwibawa yang bersifat kontemporari, dinamik dan bertindak pantas terhadap perubahan teknologi dan permintaan pasaran. Kami juga mementingkan nilai, iaitu kami bukan sahaja menawarkan perkhidmatan nilai tambah tinggi dan penjimatan jangka panjang untuk menggembirakan para pelanggan, tetapi telah secara konsisten memberi jaminan kepada para pelabur dari segi pertumbuhan kewangan kukuh dan keuntungan jangka panjang. Semakin hari, kami membina kehadiran korporat yang semakin kukuh yang mendapat pengiktirafan daripada para pemegang kepentingan utama kami, sambil kami berkembang menjadi peserta industri yang berwibawa.

Sebagai pembekal perkhidmatan telekomunikasi lengkap yang berkhidmat kepada semua segmen pasaran, kami akan terus memperkukuhkan penglibatan kami dalam bidang-bidang perniagaan teras kami. Pertumbuhan positif yang dilihat daripada segmen perkhidmatan mudah-alih kami membuktikan kejayaan tumpuan berterusan kami untuk meningkatkan bahagian pasaran, khususnya dalam segmen pasaran atasan. Usaha gigih juga akan dilaksanakan untuk mempertingkatkan persepsi jenama DiGi dalam segmen pasaran penting, selaras dengan pengeluaran berterusan produk yang kreatif dan inovatif, yang akan memperkuatkan kedudukan DiGi sebagai pengendali perkhidmatan terpilih.



As the leading mobile prepaid operator in a highly-competitive segment, we will take the high road in deploying differentiation strategies that will ensure DiGi stands out from the numerous market offerings. In this segment, we will hold to our well-proven roll-out formula of targeted segment offerings which feature interactive services that are lifestyle-centric and value-added through smart partnerships with world-class lifestyle brands. The mobile postpaid segment will also be a strong area of focus, as *DiGi Mobile One* gains increasing popularity in the market. Targeted at a more sophisticated customer market, efforts are already underway to offer more up-to-date, value-added services to our subscriber-based customers through creative cross-bundling of our innovative products and services.

DiGi's multi-channel sales and distribution network, regarded as one of the most extensive in the industry, has been successful in reaching high-quality niche markets. Efforts to establish new and creative non-traditional distribution channels are ongoing as we look to cater to the communication needs of previously untapped and emerging customer profiles. Existing dealer channels and incentive schemes that form the backbone of the traditional direct distribution channel will also continue to be actively strengthened and developed.

In mobilising these future plans, we are mindful of the importance of dependable network and infrastructural quality and will remain committed to our short- and long-term goals of increasing our existing network capacity in a consistent, systematic manner. Initiatives to improve the quality and capacity of the network were introduced in the past year and will be an ongoing means of optimising coverage. Value-added services will also continue to characterise our network functionality and customers can expect to experience enhanced voicemail and messaging services, among other exciting features, with the extension of our GPRS-ready network throughout Malaysia.



*Sebagai pengendali perkhidmatan pra-bayar mudah-alih dalam segmen persaingan tinggi, kami akan melaksanakan strategi pembezaan bagi memastikan DiGi kekal menjadi pilihan pengguna antara pelbagai tawaran di pasaran. Dalam segmen ini, kami akan mengekalkan formula pengeluaran terbukti kami, iaitu tawaran khusus bersasarkan segmen tertentu. Kami membekalkan perkhidmatan interaktif yang tertumpu kepada keperluan gaya hidup pengguna dan yang memberikan nilai tambahan menerusi perkongsian pintar dengan jenama gaya hidup bertaraf antarabangsa. Segmen pasca-bayar mudah-alih juga menjadi tumpuan penting, memandangkan DiGi Mobile One semakin popular di pasaran. Disasarkan kepada pasaran pelanggan yang lebih canggih, usaha berterusan sedang diambil untuk menawarkan perkhidmatan lebih terkini dan bernilai tambah kepada pelanggan-pelanggan kami melalui penggabungan kreatif produk dan perkhidmatan inovatif kami.*

*Rangkaian penjualan dan pengedaran pelbagai saluran DiGi, yang dianggap antara yang paling meluas dalam industri, telah berjaya menembusi pasaran-pasaran khusus bermutu tinggi. Usaha untuk mewujudkan saluran pengedaran baru dan kreatif yang bukan tradisional dilakukan secara berterusan dalam usaha kami memenuhi keperluan komunikasi kumpulan pelanggan yang baru dan yang belum diterokai sebelum ini. Saluran pengedar dan skim insentif sedia ada yang membentuk tulang belakang saluran pengedaran langsung tradisional akan terus dibangunkan dan diperkuatkan.*

*Dalam melaksanakan rancangan masa depan ini, kami sedar tentang pentingnya rangkaian yang boleh dipercayai dan kualiti infrastruktur dan akan terus memberikan komitmen terhadap matlamat jangka pendek dan jangka panjang kami untuk meningkatkan keupayaan rangkaian sedia ada secara konsisten dan sistematik. Inisiatif untuk meningkatkan kualiti dan kapasiti rangkaian telah dilaksanakan pada tahun lepas dan merupakan usaha berterusan untuk mengoptimumkan liputan. Perkhidmatan nilai tambah juga akan terus mencirikan fungsian rangkaian kami. Para pelanggan akan dapat menikmati perkhidmatan pesanan suara dan mesej yang lebih baik, di samping ciri-ciri menarik lain, menerusi perkembangan rangkaian sedia-GPRS kami di seluruh Malaysia.*



## PROSPECTS FOR 2002

The communications and multimedia sector has been charting impressive growth, thanks to the government's ongoing initiatives to build a strong knowledge base that will propel us into the new economy. This, we believe, is a clear sign of the inherent growth potential within the telecommunications industry as consumer demand increases in direct proportion to the rapid technological advances we are witnessing today.

Our commitment to providing excellence in telecommunications is a key factor in determining DiGi's continued growth in the year ahead. By leveraging on the know-how and expertise of our strategic partners, and ensuring the highest industry standards in delivering products, services and technology that meet our customers' expectations, DiGi is well-positioned for long-term growth and profitability. With our expertise, technology, resources and strong global linkages, we are gaining recognition as a natural partner in any effort to grow the country's knowledge economy. In the face of these fundamentals, and given management's excellent track record in plan execution, we continue to be convinced of yet another good year for the Group.

## ACKNOWLEDGEMENTS

I would like to take this opportunity to express our heartfelt gratitude to those who have contributed in various ways towards DiGi's growth and success in the past year.

First, I would like to acknowledge the Board of Directors and Operating Committee members who have exhibited good corporate governance and provided invaluable guidance in shaping our strategic and operational policy. I would also like to commend the management team for their professional leadership style and highly-motivated approach in implementing our business plans, in the process of which they have continued to inspire strong market confidence in DiGi.

## PROSPEK BAGI TAHUN 2002

Sektor komunikasi dan multimedia telah mencatatkan pertumbuhan menggalakkan, hasil daripada inisiatif berterusan kerajaan untuk membina dasar pengetahuan kukuh yang akan memacu kita ke ekonomi baru. Kami percaya ini merupakan satu petanda jelas potensi pertumbuhan dalam industri telekomunikasi, memandangkan permintaan pengguna semakin meningkat selaras dengan perkembangan pantas yang dapat diperhatikan dalam bidang teknologi pada hari ini.

Komitmen kami untuk membekalkan kecemerlangan dalam telekomunikasi adalah faktor penting dalam menentukan pertumbuhan berterusan DiGi pada tahun yang akan datang. Dengan memanfaatkan pengetahuan dan kepakaran rakan-kongsi strategik kami, dan memastikan piawaian industri yang paling tinggi dalam membekalkan produk, perkhidmatan dan teknologi yang memenuhi jangkaan pelanggan, DiGi bersedia untuk mencatatkan pertumbuhan dan keuntungan jangka panjang. Menerusi kepakaran, teknologi, sumber dan pertalian global yang kukuh, kami kini mendapat pengiktirafan sebagai rakan kongsi yang tepat dalam sebarang usaha memperkembangkan ekonomi berasaskan pengetahuan di negara ini. Memandangkan hakikat ini, dan daripada rekod prestasi cemerlang pihak pengurusan dalam pelaksanaan rancangan, kami yakin akan dapat mencatatkan satu lagi tahun yang baik bagi Kumpulan.

## PENGHARGAAN

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada mereka yang telah memberikan sumbangan terhadap pertumbuhan dan kejayaan DiGi pada tahun lalu.

Pertama sekali, saya ingin merakamkan penghargaan saya kepada pihak Lembaga Pengarah dan Jawatankuasa Operasi yang telah mengamalkan pentadbiran korporat yang baik dan memberikan panduan bernilai tinggi dalam membentuk polisi strategik dan operasi kami. Saya juga ingin mengucapkan tahniah kepada pihak pengurusan kerana gaya kepimpinan profesional serta pendekatan bermotivasi tinggi mereka dalam melaksanakan rancangan-rancangan perniagaan kami, di mana mereka telah terus membangkitkan keyakinan pasaran yang kukuh terhadap DiGi.

To our strategic partner, Telenor, we wish to extend our deep appreciation of the close working relationship that we have maintained over the past year, which has clearly given us an edge over our competitors. We applaud your commitment to DiGi and thank you for your ongoing support in terms of the implementation of cutting-edge applications and technology.

Our thanks also to DiGi staff of all ranks for the great dedication and professionalism they have shown in the course of their day to day tasks. They have been the central force that drives us forward, and I would like to say that we are indeed encouraged by the loyalty they have shown in their focused efforts to make DiGi a well-respected name in the industry.

I would also like to express our gratitude to our key industry partners who have played a vital role in our success thus far. To the Ministry of Energy, Communications and Multimedia (MECM), the Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC), our trade and financial partners, as well as other related industry groups, we value the close cooperation that characterises our relationship and look forward to more enriching and beneficial interactions in the years to come.

To our loyal DiGi customers, thank you for your faith in DiGi and for giving yourself the opportunity to experience our high-value offerings. Your continued delight is our focus, and we are honoured by your positive response to our innovative products and services over the years. Finally, our thanks to our shareholders who have stood by us and shared in the challenges we have overcome. We trust you are pleased with our progress in the year that was, and we look ahead to the future, secure in the knowledge that your strong support will continue to inspire us in building a greater DiGi.

**TAN SRI DATO' SERI TAN CHEE YIOUN**

Chairman

28 August 2001

*Kepada rakan strategik kami, Telenor, kami ingin mengucapkan terima kasih kerana hubungan kerja rapat yang telah dijalin sepanjang tahun lalu, yang jelas telah memberikan kami kelebihan berbanding dengan para pesaing. Kami gembira dengan komitmen anda kepada DiGi dan mengucapkan terima kasih kerana sokongan berterusan anda dari segi pelaksanaan aplikasi dan teknologi terkini.*

*Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua kakitangan DiGi kerana dedikasi dan profesionalisme yang mereka tunjukkan dalam menjalankan tugas harian masing-masing. Mereka menjadi nadi yang memacu kami ke hadapan, dan saya ingin menyatakan bahawa kami benar-benar gembira dengan tahap kesetiaan yang telah mereka tunjukkan dalam usaha gigih mereka menjadikan DiGi satu nama yang dihormati dalam industri.*

*Saya juga ingin merakamkan penghargaan kepada rakan industri utama kami yang telah memainkan peranan penting dalam kejayaan kami setakat ini. Kepada Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia dan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia, rakan perdagangan dan kewangan kami, dan juga kumpulan industri berkaitan yang lain, kami menghargai kerjasama rapat yang menjadi asas hubungan kita dan berharap dapat memanfaatkan dan mempertingkatkan lagi kerjasama tersebut pada tahun-tahun akan datang.*

*Kepada para pelanggan setia DiGi, terima kasih kerana keyakinan anda dalam DiGi dan kerana memberi peluang kepada diri anda untuk menikmati tawaran kami yang bernilai tinggi. Kegembiraan berterusan anda menjadi tumpuan kami, dan kami berbangga dengan sambutan positif anda terhadap produk dan perkhidmatan kami yang inovatif selama ini. Akhir sekali, terima kasih diucapkan kepada para pemegang saham kami, yang telah memberikan sokongan dan bersama-sama menghadapi cabaran yang telah diatasi. Kami percaya anda gembira dengan pencapaian kami pada tahun yang dilaporkan. Kami akan menuju ke masa depan dengan keyakinan penuh bahawa sokongan kukuh anda akan terus menjadi inspirasi kami untuk membina DiGi yang lebih hebat.*

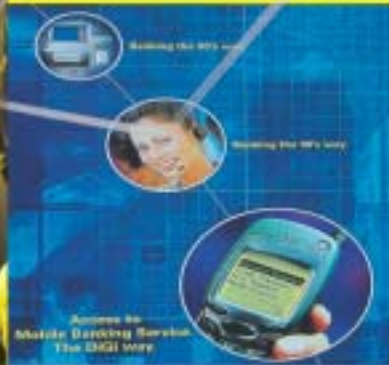
**TAN SRI DATO' SERI TAN CHEE YIOUN**

Pengerusi

28 Ogos 2001

# operations review

Tinjauan Operasi





## PERFORMANCE HIGHLIGHTS

DiGi maintained an impressive performance in the financial year under review, with the Group charting several milestone accomplishments since achieving its maiden profit in financial year 2000. An unprecedented acceleration in mobile subscriber growth contributed substantially to a huge jump in the Group's profits, with the total revenue for the year under review recording a marked increase of 38 per cent from the previous financial year. The Group signed up one million mobile subscribers in early March 2001, owing to the combined success of its innovative prepaid and postpaid segments. The consistent positive results, improving each successive quarter of the financial year under review, were attributed to lower interest expenses and the increasing demand for mobile and international carrier services.

Despite intense competition from other players in the marketplace, there has been a high response rate to DiGi's mobile services, which have continued to register consistent net additions every month. The Group has successfully held its strong position in the prepaid segment, and continues to maintain its leadership in the market it created. Prepaid numbers have grown substantially in the year under review, building on the strong foundation of the previous year's prepaid subscriber total.

Also chalking up impressive figures in the mobile subscriber tally is the Group's postpaid offering, *DiGi Mobile One*, launched in the second quarter of the financial year under review. With the roll-out of this innovative product, DiGi scored a first as the only service operator in the country to launch a revolutionary and cost-saving postpaid mobile service that is specifically tailored to suit the different usage and lifestyle patterns of customers in line with full deregulation on pricing. To date, *DiGi Mobile One* has been seeing record sales numbers, thanks in no small part to the maximising of creative bundling as means of attracting higher-end market segments.

DiGi's new mobile Internet service, *djuice™*, allows users the flexibility of customising their mobile phones to access their WAP content of choice. This exciting and versatile portal is a clear reflection of DiGi's commitment to rolling out products and services that translate into relevance and convenience for customers. DiGi's *djuice™* has created waves in the mobile Internet market with its "open garden" concept that enables users on all mobile service platforms to access the service even when they are from other networks, scoring yet another first for the Group. More significantly, the *djuice™* mobile Internet portal also serves as the ideal platform from which to launch other high value-added mobile-centric services, including future m-commerce initiatives.

## PENCAPAIAN PENTING

DiGi telah meneruskan prestasi memberangsangkan pada tahun kewangan yang dilaporkan. Kumpulan telah mencapai beberapa mercu tanda sejak mencatatkan keuntungan pertama pada tahun kewangan 2000. Peningkatan pantas dalam pertumbuhan pelanggan mudah-alih telah menghasilkan pertambahan besar dalam keuntungan Kumpulan. Hasil telah meningkat secara mendadak sebanyak 38 peratus pada tahun yang dilaporkan berbanding dengan tahun kewangan sebelumnya. Kumpulan telah berjaya mendaftarkan pelanggan mudah-alih kesejuta pada awal Mac 2001, hasil daripada gabungan kejayaan segmen inovatif pra-bayar dan pasca-bayar. Keputusan positif yang konsisten pada tahun kewangan yang dilaporkan, di mana peningkatan dicatatkan pada setiap suku secara berturut-turut, telah dicapai kerana pengurangan dalam tahap perbelanjaan faedah dan permintaan yang semakin tinggi bagi perkhidmatan mudah-alih dan perantaraan antarabangsa.

Walaupun menghadapi persaingan sengit daripada para peserta lain di pasaran, perkhidmatan mudah-alih DiGi mendapat sambutan yang amat menggalakkan. Perkhidmatan ini terus mencatatkan penambahan bersih secara konsisten setiap bulan. Kumpulan telah berjaya mengekalkan kedudukan unggulnya dalam segmen pra-bayar dan terus mengekalkan kepimpinannya dalam pasaran yang diciptanya sendiri. Bilangan pelanggan pra-bayar telah meningkat secara mendadak pada tahun yang dilaporkan, berasaskan jumlah pelanggan pra-bayar kukuh yang telahpun ditetapkan pada tahun sebelumnya.

DiGi Mobile One, perkhidmatan pasca-bayar Kumpulan yang dilancarkan pada suku kedua tahun kewangan yang dilaporkan, turut mencatatkan prestasi mengagumkan dari segi jumlah pelanggan mudah-alih. Menerusi pengenalan produk yang inovatif ini, DiGi mencatatkan sejarah sebagai satu-satunya penyedia perkhidmatan di negara ini yang melancarkan perkhidmatan pasca-bayar yang revolusioner dan menjimatkan kos, yang boleh disesuaikan kepada tahap penggunaan dan corak gaya hidup berbeza para pelanggan. Kadar perkhidmatan ini juga selaras dengan langkah pembatalan kawal selia harga. Sehingga kini, DiGi Mobile One telah mencatatkan tahap jualan rekod, terutamanya kerana keupayaan syarikat memanfaatkan gabungan kreatif perkhidmatan sebagai cara menarik segmen pasaran atasan.

Perkhidmatan Internet mudah-alih baru DiGi, *djuice™*, membolehkan pengguna menyesuaikan telefon mudah-alih masing-masing untuk mengakses kandungan WAP pilihan mereka. Gerbang yang menarik dan serba guna ini jelas mencerminkan komitmen DiGi untuk mengeluarkan produk dan perkhidmatan yang bermakna dan memudahkan pelanggan. Perkhidmatan *djuice™* DiGi telah menggegar pasaran Internet mudah-alih dengan konsep "laman terbuka" yang membolehkan pengguna dari semua landasan mudah-alih untuk mengakses perkhidmatan tersebut, walaupun jika mereka pelanggan dari rangkaian lain. Ini merupakan satu lagi langkah rintis yang dilaksanakan oleh Kumpulan. Lebih penting lagi, gerbang Internet mudah-alih *djuice™* juga berkhidmat sebagai landasan sesuai untuk melancarkan pelbagai perkhidmatan mudah-alih nilai tambah lain yang berkaitan, termasuk inisiatif m-dagang pada masa depan.



The Group's International Carrier Services also recorded commendable growth despite the highly competitive and volatile nature of the global terminating and transit traffic business. DiGi's International Calling Card (ICC) or *chatz* card, a convenient and cost-saving product, has been well-received in the market and has drawn an excellent response from its target customer segments, bringing in sizeable revenue within the financial year.

On the Fixed Network end, the enhanced service quality resulting from the completion of the Klang Valley Metropolitan Access Network (KVMAN) has contributed towards subscriber growth. Another noteworthy milestone on the operational side, achieved in the third quarter of financial year 2001, was the launch of DiGi's Internet Access Service, *iDiGi*, currently being enjoyed by subscribers in selected areas within the Klang Valley.

In keeping with its focus on providing customer-delight, DiGi is always on the lookout for opportunities to provide products and services that translate into convenience for customers, particularly through exploring non-traditional distribution channels. In addition to the existing e-pay terminals set up at easily-accessible outlets such as petrol kiosks, retail stores and shopping malls, the Group established the first of many strategic alliances with local financial institutions in the financial year under review. DiGi initiated a tie-up with the Maybank Group in March 2001 to offer *DiGi Prepaid Plus* customers the convenient and hassle-free option of purchasing their reload coupons through Maybank's Automated Teller Machine (ATM) network. An exclusive arrangement is also in progress with the 7-Eleven chain of stores that will enable customers nationwide to obtain their *DiGi Prepaid Plus* and *chatz* cards at the 24-hour outlets by the end of August 2001. Through identifying and forging partnerships such as this, the Group has been able to target niche market segments and introduce its value-added services to corporate and business customers, which has subsequently led to an increase in its Average Revenue Per User (ARPU) and correspondingly reduced churn.

As a key player in the Malaysian telecommunications industry, DiGi's roll-out of high value-added products and services to meet individual needs for communication, connectivity and access to information is an integral part of its business mission. Known to deliver meaningful and relevant services to customers, DiGi's offerings and services have always been geared towards providing convenient solutions that meet the lifestyle demands of its customers. This approach has been proven as the right one judging from the strong subscriber growth experienced in the course of the year under review.

Perkhidmatan Antarabangsa Kumpulan juga mencatatkan pertumbuhan yang memberangsangkan walaupun menghadapi keadaan perniagaan penamatan dan lalu lintas transit global yang tidak stabil dan berpersaingan tinggi. Kad Panggilan Antarabangsa DiGi (ICC) atau kad *chatz*, yang merupakan satu produk mesra pengguna dan menjimatkan kos, diterima dengan baik di pasaran dan mendapat sambutan hebat daripada segmen pelanggan yang disasarkan. Perkhidmatan ini telah menghasilkan perolehan yang agak besar dalam tahun kewangan.

Bagi Perkhidmatan Talian Tetap pula, peningkatan kualiti perkhidmatan selepas siapnya pembinaan Rangkaian Akses Metropolitan Lembah Klang (KVMAN) telah menyumbang kepada pertumbuhan pelanggan. Satu lagi mercu tanda penting dari segi operasi ialah pelancaran Perkhidmatan Akses Internet, *iDiGi*, yang dilancarkan pada suku ketiga tahun kewangan 2001 dan kini dinikmati oleh para pelanggan di kawasan terpilih di Lembah Klang.

Selaras dengan tumpuannya untuk menggemirakan pelanggan, DiGi sentiasa mencari peluang untuk membekalkan produk dan perkhidmatan yang memberikan kemudahan dan kesenangan kepada para pelanggan, khususnya dengan meneroka saluran pengedaran bukan tradisional. Selain daripada terminal e-pay yang sedia dibuka di kedai-kedai persinggahan ramai seperti stesen petrol, kedai runcit dan pusat beli-belah, Kumpulan telah menjalin pakatan strategik yang pertama dengan sebuah institusi kewangan tempatan pada tahun yang dilaporkan. DiGi telah bekerjasama dengan Kumpulan Maybank pada bulan Mac 2001 untuk memberi kemudahan kepada para pelanggan DiGi Prepaid Plus untuk membeli kupon isi semula menerusi rangkaian Mesin Wang Automatik (ATM) Maybank. Ia merupakan permulaan bagi pakatan-pakatan lain sepertinya. Satu pakatan eksklusif juga sedang dirancang dengan rangkaian kedai 7-Eleven yang akan membolehkan para pelanggan di seluruh negara untuk mendapatkan kad DiGi Prepaid Plus serta kad *chatz* di kedai-kedai 24 jam tersebut menjelang hujung August 2001. Dengan mengenalpasti dan menjalin pakatan seperti ini, Kumpulan telah berjaya mensasarkan segmen pasaran khusus dan memperkenalkan perkhidmatan nilai tambahnya kepada para pelanggan korporat dan perniagaan. Kejayaan ini telah meningkatkan Purata Hasil Bagi Setiap Pengguna (ARPU) dan seterusnya mengurangkan perpindahan.

Sebagai peserta penting dalam industri telekomunikasi Malaysia, pelancaran produk dan perkhidmatan nilai tambah untuk memenuhi keperluan individu bagi komunikasi, sambungan dan akses kepada maklumat menjadi asas dalam misi perniagaan DiGi. Sebagai syarikat yang terkenal kerana membawakan perkhidmatan yang bermakna dan berkenaan kepada pelanggan, DiGi sentiasa menawarkan rumusan mudah digunakan yang memenuhi keperluan gaya hidup para pelanggannya. Pendekatan ini terbukti sesuai jika dilihat daripada peningkatan pelanggan yang kukuh yang telah dicatatkan dalam tahun yang dilaporkan.

To date, DiGi's total customer base has grown considerably, charting an exponential increase of 70 per cent. This positive growth trend has enabled DiGi to not only maintain its position within the Malaysian telecommunications industry, but to also take its rightful place as an industry authority.

## OPERATIONAL HIGHLIGHTS

### Mobile Services

The year under review witnessed the heating up of competition in the marketplace as telco players closed in aggressively to secure mobile subscribers through adopting a wide variety of customer-focused strategies. DiGi's overall marketing strategy continued to focus on strengthening its market share through elevating the brand perception, developing relevant and innovative products and services as well as identifying and harnessing non-traditional distribution channels.

In keeping with this, a series of activities and campaigns were initiated to increase awareness of the DiGi brand and its product offerings. These range from using direct methods such as increasing the presence of corporate billboards at strategic locations nationwide to forming alliances with exciting brands such as DiGi's partnership with ntv7 to bring the highly-publicised 'Who Wants to be a Millionaire' television game show to our shores. In addition, the Group's *Better-than-Ever* Campaign was also launched during the financial year under review to build credibility in terms of DiGi's expansive network coverage, while simultaneously exploiting the branding opportunities presented.

In terms of International Roaming, the Group expanded its services significantly to offer its customers greater coverage when they travel abroad on business or pleasure. The financial year under review saw the number of DiGi's roaming partners increasing to 99 operators in 70 countries and these numbers will continue to grow as the Group maintains its focus on multiplying its roaming partners globally.

Sehingga kini, jumlah pelanggan DiGi telah meningkat secara mendadak, iaitu satu peningkatan eksponen sebanyak 70 peratus. Trend pertumbuhan positif ini telah membolehkan DiGi bukan sahaja mengekalkan kedudukannya di dalam industri telekomunikasi Malaysia, tetapi juga mengambil tempat sebagai peserta industri yang berwibawa.

## PENCAPAIAN OPERASI

### Perkhidmatan Mudah-Alih

Persaingan pasaran semakin sengit dialami pada tahun yang dilaporkan memandangkan syarikat-syarikat telekomunikasi mengambil langkah agresif untuk mendapatkan lebih pelanggan mudah-alih menerusi pelbagai strategi yang tertumpu kepada pelanggan. Strategi pemasaran keseluruhan DiGi terus memberikan tumpuan terhadap memperkukuhkan bahagian pasarannya dengan meningkatkan persepsi jenama, membangunkan produk dan perkhidmatan yang bermakna dan inovatif serta juga mengenalpasti dan memanfaatkan saluran pengedaran bukan tradisional.

Selaras dengan itu, satu siri kegiatan dan kempen telah dilaksanakan untuk meningkatkan kesedaran tentang jenama DiGi dan produk serta perkhidmatan yang ditawarkan. Antaranya termasuk menggunakan kaedah langsung seperti menambahkan bilangan papan tanda korporat di lokasi-lokasi strategik di seluruh negara, serta pembentukan pakatan strategik dengan jenama menarik, seperti pakatan DiGi dengan ntv7 untuk menyiarkan rancangan permainan televisyen terkemuka 'Who Wants to be a Millionaire' di tanahair. Di samping itu, Kempen Better-Than-Ever Kumpulan telah dilancarkan pada tahun yang dilaporkan untuk membina kredibiliti bagi liputan rangkaian DiGi yang semakin luas, dan pada masa yang sama memanfaatkan peluang untuk meningkatkan kesedaran jenama.

Dari segi Perantaraan Antarabangsa, Kumpulan telah menambahkan perkhidmatannya untuk menawarkan para pelanggan liputan yang lebih luas apabila mereka mengembara ke luar negara sama ada untuk perniagaan atau semasa melancong. Rakan perantaraan DiGi telah meningkat kepada 99 pengendali dari 70 negara pada tahun kewangan yang dilaporkan. Jumlah ini akan terus bertambah memandangkan Kumpulan terus mengekalkan tumpuannya untuk meningkatkan bilangan rakan perantauannya di seluruh dunia.



*DiGi Mobile One*

Taking the time-proven customer lifestyle-centric approach in its roll-out of products and services, DiGi adhered to its game plan of adopting a highly-responsive and practical stance towards offering customers relevant services which hold the promise of long-term savings. The wisdom behind this move is perhaps best reflected in the success story that is *DiGi Mobile One* – an innovative product with carefully-planned call plans, namely *One Premier*, *One Power* and *One Friends*, specially-tailored to meet the lifestyle needs and demands of heavy, medium and light users respectively.

The high success rate of DiGi's *Mobile One*, launched in the second quarter of financial year 2001, lies in its bold departure from the traditional market mentality of "one size fits all" where call rates are determined by zone regardless of usage patterns. *DiGi Mobile One* innovatively features one rate, irrespective of zones, which gives customers the flexibility to enjoy their plan of choice, in addition to enjoying high value-added services such as International Direct Dialing (IDD), International Roaming, Interactive Messaging, Mobile Banking as well as Mobile Internet services.

The Group will also continue its focus on the creative bundling of services, a prime example of which is the *Corporate Mobile Office Package* which presents customers the option of a mobile phone and Personal Digital Assistant (PDA) combination as part of a total mobile office solution. Ongoing efforts of this nature will ensure that high-value niche markets such as the corporate segment are captured, thus maintaining Average Revenue Per User (ARPU) at healthy levels.

*DiGi Prepaid Plus*

In the face of stiff market competition within the prepaid segment, DiGi was able to maintain its competitive edge and hold its title as market leader, a position it has maintained since its market debut. Despite losing a small percentage of market share, *DiGi Prepaid Plus* is proud to report that it continues to remain a market leader. As the main growth driver for the Group's mobile business, this segment recorded a substantial subscriber growth of 73 per cent during the year under review.

DiGi Mobile One

*Menerusi pendekatan bertumpukan gaya hidup pelanggan yang terbukti efektif dalam pelaksanaan produk dan perkhidmatannya sebelum ini, DiGi telah meneruskan rancangan perniagaannya untuk berpendirian peka dan praktikal bagi menawarkan para pelanggan perkhidmatan bermakna yang menjanjikan penjimatan jangka panjang. Kebijaksanaan langkah ini dapat dilihat daripada kejayaan yang dicatatkan oleh DiGi Mobile One – sebuah produk inovatif dengan rancangan panggilan yang tersusun, iaitu One Premier, One Power dan One Friends, yang disesuaikan khusus untuk memenuhi keperluan gaya hidup pengguna berat, sederhana dan ringan masing-masing.*

*Kejayaan hebat DiGi Mobile One, yang dilancarkan pada suku kedua tahun kewangan 2001, dicapai kerana keberaniannya mengeneipkan pendekatan pemasaran tradisional yang menawarkan 'satu perkhidmatan untuk semua', dan yang menetapkan kadar panggilan mengikut zon tanpa mengira corak penggunaan. DiGi Mobile One telah memelopori perkhidmatan satu kadar, tanpa mengira zon, yang membolehkan para pelanggan untuk memilih rancangan yang bersesuaian dengan mereka, selain daripada menikmati perkhidmatan nilai tambah seperti Panggilan Terus Antarabangsa (IDD), Perantaraan Antarabangsa, Pemesanan Interaktif, Perbankan Mudah-alih dan Perkhidmatan Internet Mudah-alih.*

*Kumpulan juga akan meneruskan tumpuan terhadap gabungan perkhidmatan yang kreatif, umpamanya Pakej Pejabat Mudah-alih Korporat, yang memberi pelanggan pilihan kombinasi telefon mudah-alih dan Pembantu Digital Peribadi (PDA) sebagai sebahagian daripada rumusan pejabat mudah-alih yang lengkap. Usaha berterusan seperti ini akan memastikan bahawa pasaran khusus bernilai tinggi seperti segmen korporat dapat diperolehi, lantas mengekalkan Purata Hasil Bagi Setiap Pengguna (ARPU) pada tahap yang menggalakkan.*

DiGi Prepaid Plus

*Walaupun menghadapi persaingan pasaran sengit dalam segmen pra-bayar, DiGi mampu mengekalkan daya saingnya dan mengekalkan kedudukan sebagai pemimpin pasaran. Kedudukan ini telah dipegangnya sejak ia memasuki pasaran. Walaupun kehilangan peratusan kecil bahagian pasaran, DiGi Prepaid Plus berbangga untuk melaporkan bahawa ia terus menjadi pemimpin pasaran. Sebagai pemacu pertumbuhan utama bagi perniagaan mudah-alih Kumpulan, segmen ini mencatatkan peningkatan pelanggan besar sebanyak 73 peratus dalam tahun yang dilaporkan.*





A strong brand presence has been established in the course of the year, through the Group's focused and aggressive advertising strategy in both print and electronic media, and the DiGi name is now synonymous with innovation and trendiness. This upbeat market perception has been a vital factor in encouraging consistent growth in *DiGi Prepaid Plus'* subscriber numbers, in that the brand's lifestyle positioning has helped capture a huge section of the young and trendy market. The positive growth trend is also attributed to the encouraging response to the prepaid concept in general within an already mature market.

Leveraging on the established brand perception, the Group launched a series of activities to further reinforce the lifestyle thrust of the brand. During the year in review, these efforts include initiating strategic partnerships with universal lifestyle brands to develop creative products and services, among which were the specially-designed reload coupons and SIM Packs launched in joint promotions with Coca-Cola, MTV and Sony Music. DiGi has also been quick to deliver services with entertainment value, associating the brand with top local and international musical acts such as Bardot and the Moffats, as well as popular movies like 'X-Men', 'Gen-Y Cops' and 'Tomb Raider'.



Holding fast to its tenet of "Connecting You to Your World", the Group continued to explore alternate avenues of providing customers fast and convenient reload purchase options. To this end, DiGi embarked on the first of many ongoing partnerships with leading financial institutions when it tied up with the Maybank Group to enable the purchase of virtual reloads at Maybank ATMs nationwide. These initiatives, as well as the e-pay system developed in the previous financial year, reflect DiGi's focus on customer convenience that has been the cornerstone of its success in the prepaid segment.

#### Mobile Internet - *djuice*<sup>TM</sup>

DiGi created waves in the market with the introduction of its mobile Internet service, *djuice*<sup>TM</sup>, and the accompanying teaser campaign leading up to its launch in the third quarter of financial year 2001. The superior branding of *djuice*<sup>TM</sup>, driven by its dynamic customisation and personalisation features, forms a unique selling point for the service, which promises users the freedom of exploring their content of choice. The fact that the service is accessible via WAP, STK and even SMS platforms earmarks another first for the Group, in that DiGi is the first service operator in Malaysia to make the service available to those who do not own WAP phones.

Kehadiran jenama kukuh telah dibina dalam tahun yang dilaporkan menerusi strategi pengiklanan Kumpulan yang tertumpu dan agresif dalam media cetak dan juga media elektronik. Nama DiGi kini dikaitkan dengan inovasi dan gaya. Persepsi pasaran yang positif ini telah menjadi faktor penting yang menggalakkan pertumbuhan konsisten bilangan pelanggan DiGi Prepaid Plus, di mana jenama DiGi yang bercorak gaya hidup telah membantu meraih sebahagian besar daripada pasaran golongan muda yang bergaya. Trend pertumbuhan yang positif juga dicapai hasil daripada sambutan menggalakkan terhadap konsep pra-bayar dalam suasana pasaran yang lebih matang.

Mengambil kesempatan daripada persepsi jenama yang telah dibina, Kumpulan telah melancarkan satu siri kegiatan untuk memperkukuhkan lagi paparan gaya hidup jenama ini. Antara kegiatan yang dilaksanakan pada tahun yang dilaporkan termasuk menjalin pakatan strategik dengan jenama gaya hidup universal untuk menghasilkan produk dan perkhidmatan yang kreatif. Ini termasuk kupon isi semula dan Pek SIM yang direka khas dalam promosi bersama Coca-Cola, MTV dan Sony Music. DiGi juga selalu bertindak cepat untuk membawa perkhidmatan yang bernilai hiburan, dengan mengaitkan jenama DiGi dengan persembahan unggul muzik tempatan dan antarabangsa seperti Bardot dan The Moffats serta juga filem popular seperti 'X-Men', 'Gen-Y Cops' dan 'Tomb Raider'.

Berpegang teguh kepada falsafah "Menghubungkan Anda Kepada Dunia Anda", Kumpulan telah terus meneroka kaedah alternatif bagi memberikan pelanggan pilihan pembelian isi semula yang pantas dan mudah. Untuk itu, DiGi telah menjalin pakatan pertama dengan sebuah institusi kewangan apabila ia bekerjasama dengan Kumpulan Maybank untuk membolehkan pembelian isi semula maya di ATM Maybank di seluruh negara. Pakatan tersebut merupakan permulaan kepada beberapa pakatan berterusan yang dijalin dengan institusi kewangan utama. Inisiatif tersebut, dan juga sistem e-pay yang dibangunkan pada tahun kewangan lalu, mencerminkan tumpuan DiGi terhadap kemudahan pelanggan yang telah menjadi asas kejayaannya dalam segmen pra-bayar.

#### Internet Mudah-alih - *djuice*<sup>TM</sup>

DiGi telah menggegar pasaran dengan memperkenalkan perkhidmatan Internet mudah-alih *djuice*<sup>TM</sup>. Perkhidmatan tersebut yang dilancarkan pada suku ketiga tahun kewangan 2001 telah didahului dengan kempen teaser untuk menarik perhatian ramai. Penjenamaan unggul *djuice*<sup>TM</sup>, serta penyerlahan ciri-ciri penyesuaian peribadinya, merupakan pelaris jualan unik bagi perkhidmatan tersebut di mana para pengguna diberi kebebasan untuk meneroka kandungan pilihan mereka. Perkhidmatan ini merupakan satu lagi mercu tanda bagi Kumpulan kerana ia boleh diakses menerusi landasan WAP, STK dan juga SMS. DiGi merupakan pengendali perkhidmatan pertama di Malaysia untuk menyediakan perkhidmatan ini kepada mereka yang tidak memiliki telefon WAP.





A number of highly-effective promotional methods were employed to enhance *djuice™* awareness in the marketplace and attract more users to try the service. These include print media campaigns, television and radio teasers and commercials, and the launch of the *djuice-Mania* roadshow which left a trail of satisfied customers in major towns across the nation.

Carefully conceptualised to enhance the users' lifestyle, *djuice™* reflects DiGi's commitment to deliver meaningful and relevant services that add value to the individual user's experience. Not only that, the *djuice™* platform has played a central role in powering DiGi's *Mobile Movie Booking Service*, the Group's maiden m-commerce initiative which enables customers to make actual movie ticket bookings at selected Golden Screen Cinemas. It is no accident, therefore, that since its launch in the third quarter of financial year 2001, *djuice™* has been seeing an increasing number of users, evidence of its rapidly-gaining popularity and functionality in the market.

**International Services**

For the financial year under review, International Carrier Services delivered a commendable performance despite mounting competition from newly-licensed Application Service Providers (ASP), as well as existing domestic and global carriers.

The lower cost of entry through utilising technologies such as Voice over Internet Protocol (VoIP) as well as packet switching has given birth to a new breed of players, the ASPs, who have ventured into the wholesale business, making use of VoIP technology. Competition in the wholesale business has now taken on a volatile new form, simultaneously transforming the pace of the international termination and voice traffic marketplace significantly.

In addition, the accounting rates for many countries have continued their downward spiral in financial year 2001, falling by as much as 50% in some cases. The erosion in settlement rates has resulted in a number of operators, particularly second-tiered players, having to cease operations due to the drastic decrease in profit margins. In the face of intensifying competition, service operators are recognising the need to generate substantial increases in traffic in order to maintain revenue.

Beberapa kaedah promosi yang sangat berkesan telah digunakan untuk mempertingkatkan kesedaran tentang *djuice™* di pasaran dan untuk menarik lebih ramai pengguna mencuba perkhidmatan ini. Antaranya termasuk kempen media cetak, teaser dan iklan televisyen dan radio, dan pelancaran pameran bergerak *djuice-Mania*. Begitu ramai pelanggan yang berpuas hati telah didaftarkan di bandar-bandar utama di seluruh negara menerusi pameran bergerak tersebut.

Menerusi konsepnya yang diilhamkan teliti supaya sesuai dengan gaya hidup pengguna, *djuice™* mencerminkan komitmen DiGi untuk membekalkan perkhidmatan bermakna dan berguna yang menambah nilai kepada pengalaman pengguna individu. Bukan itu sahaja, landasan *djuice™* telah memainkan peranan utama dalam memacu perkhidmatan Tempahan Wayang Mudah-alih DiGi. Perkhidmatan tersebut merupakan inisiatif m-dagang pertama Kumpulan yang membolehkan pelanggan membuat tempahan tiket di panggung terpilih Golden Screen Cinemas. Memandangkan ini, tidaklah menghairankan bahawa sejak dilancarkan pada suku ketiga tahun kewangan 2001, *djuice™* telah mencatatkan bilangan pengguna yang semakin bertambah. Ini jelas membuktikan kefungsiannya dan kepopularannya yang semakin meningkat di pasaran.

**Perkhidmatan Antarabangsa**

Bagi tahun kewangan yang dilaporkan, Perkhidmatan Pembawa Antarabangsa telah mencatatkan prestasi yang menggalakkan, walaupun menghadapi persaingan yang semakin sengit daripada Pembekal Perkhidmatan Aplikasi (ASP) yang baru mendapat lesen, dan juga daripada pembawa tempatan dan global yang sedia ada.

Kos kemasan yang lebih rendah, dengan menggunakan teknologi seperti Protokol Suara menerusi Internet (VoIP) dan juga pensuisan paket, telah melahirkan peserta baru, iaitu syarikat-syarikat ASP yang telah memasuki pasaran borong, dengan memanfaatkan teknologi VoIP. Persaingan dalam perniagaan borong kini mengambil satu bentuk baru yang tidak stabil, dan pada masa yang sama mengubah rupa pasaran penamatan antarabangsa dan lalu lintas suara secara mendadak.

Di samping itu, kadar perakaunan bagi kebanyakan negara telah terus jatuh pada tahun kewangan 2001. Malah dalam sesetengah kes, ada yang jatuh sehingga 50%. Kadar penjelasan yang telah jatuh ke tahap paling rendah menyebabkan beberapa pengendali, khususnya peserta peringkat kedua, terpaksa menamatkan operasi kerana kemelesetan besar dalam margin keuntungan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin sengit, para pengendali perkhidmatan menyedari keperluan untuk menjana peningkatan besar dalam lalu lintas untuk mengekalkan hasil pendapatan.



In addressing this need, DiGi has long since taken a proactive strategy of generating more outbound IDD traffic, which can be used to barter for inbound terminating and transit traffic. To increase traffic and revenue, strategies undertaken earlier were given continued or added emphasis. These include:-

- Establishing more direct routes / circuits with carriers
- Increasing backbone and trunk capacities to cater for the increase in traffic transaction
- Implementing network management systems and data warehousing for improved efficiency and to support the hubbing business

Other highlights on the operational side include the Group's establishment of a number of new circuits with overseas correspondent carriers via undersea cable systems such as Asia Pacific Cable Network (APCN), US-China Cable and South East Asia-Middle East-Western Europe Cable Network (SMW-3). Through this initiative, the number of direct correspondents has increased, thus providing additional high-quality circuits that are direct in nature.

DiGi also migrated to cable some of the existing circuits that were established via INTELSAT satellites. This investment has helped to reduce operating costs, primarily through bigger savings from satellite transponder rental.

In November 2000, an additional Ericsson AXE-10 international switch was commissioned. The switch has greatly increased our switching capacity. Additionally, the substantial increase in traffic volume necessitated the installation and commissioning of a new cluster of (4+1) ECI 360B Digital Circuit Multiplication Equipment (DCME) which is connected to ISC-2. Presently, three terminals of the newly-installed DCME are carrying IDD traffic.

Of noteworthy report is the impressive market response to DiGi's International Calling Card (ICC) or *chatz* card. Parents with children studying overseas, foreign workers as well as corporate customers, especially from Small and Medium Enterprises (SMEs) find the cards both convenient and cost effective to use. The ICC system alone generated revenue in excess of RM17.1 million for financial year 2001.



Bagi memenuhi keperluan ini, DiGi telah sejak dulu lagi mengambil langkah proaktif untuk menghasilkan lebih banyak lalu lintas keluar IDD, yang boleh diperdagangkan bagi lalu lintas masuk penamatan dan transit. Untuk meningkatkan lalu lintas dan hasil pendapatan, strategi yang dilaksanakan sebelum ini telah diteruskan atau diberi penekanan lanjut. Ini termasuk:-

- Membuka lebih banyak laluan / litar langsung dengan pembawa
- Meningkatkan keupayaan tulang belakang dan sambungan jauh untuk memenuhi keperluan urus niaga lalu lintas yang meningkat
- Melaksanakan sistem pengurusan rangkaian dan penggudangan data untuk meningkatkan kecekapan dan untuk menyokong perniagaan hab.

Antara pencapaian lain dari segi operasi termasuk penubuhan beberapa litar baru menerusi sistem kabel bawah laut dengan pembawa luar negara seperti Asia Pacific Cable Network (APCN), US-China Cable dan South East Asia-Middle East-Western Europe Cable Network (SMW-3). Menerusi inisiatif ini, bilangan sekutu langsung telah meningkat, lantas membekalkan lebih banyak litar bermutu tinggi yang bersifat langsung.

DiGi juga memindahkan beberapa litar semasa yang dihubungkan menerusi satelit INTELSAT kepada kabel. Pelaburan tersebut telah membantu mengurangkan kos operasi, terutamanya menerusi penjimatan yang lebih besar dalam sewa transponder.

Pada bulan November 2000, sebuah suis antarabangsa Ericsson AXE-10 tambahan telah ditempah dan mula digunakan. Suis tersebut telah meningkatkan lagi kapasiti pensuisan kami. Di samping itu, peningkatan besar dalam jumlah lalu lintas telah membawa kepada pemasangan dan pemesanan sekelompok baru Peralatan Multiplikasi Litar Digital (DCME) (4+1) ECI 360B, yang disambungkan kepada ISC-2. Pada masa ini, tiga terminal peralatan baru ini membawa lalu lintas IDD.

Satu lagi perkembangan yang menarik ialah sambutan pasaran terhadap Kad Panggilan Antarabangsa DiGi (ICC) atau kad *chatz*. Ibubapa dengan anak-anak yang belajar di luar negara, pekerja asing, dan juga pelanggan korporat, khususnya dari Industri Kecil dan Sederhana (IKS) mendapati kad tersebut mudah digunakan dan menjimatkan kos. Sistem ICC sahaja telah menjana perolehan melebihi RM17.1 juta bagi tahun kewangan 2001.

## Fixed Network Services

### *Equal Access*

The financial year under review has been an encouraging one for the Group's Equal Access service, *DiGi Access*. The sales focus for the year under review was primarily on the home subscriber segment, with an almost 80% concentration on Malaysian households. While more than 50% of *DiGi Access*' subscribers are found within the Central region, the Equal Access service has also successfully established an extensive sales network in other regions. In addition, the introduction of attractive pricing programmes such as *One Rate*, which encourages subscribers to make overseas/IDD calls by offering cheaper flat rates, as well as the "Holiday on 186" *DiGi Access* contest have encouraged subscribers to continue to use the service.

By focusing efforts on cultivating strong customer loyalty through innovative *DiGi Access* service packaging, DiGi will no doubt continue to be favourably positioned as a service operator that is able to provide total solutions for both home and business/corporate subscribers.

### *Fixed Line Services*

During the financial year under review, the fixed line services showed a healthy revenue growth, with an increase of 74 per cent from the previous year. The positive growth was attributed to the increase in fixed line service quality, resulting from the completion of the Klang Valley Metropolitan Access Network (KVMAN) in the Klang Valley. The KVMAN system ensures greater reliability in terms of its quality lines, and functions in tandem with current microwaves which were also installed this year to provide additional network reinforcement. These measures have significantly enhanced the resilience of DiGi's fixed line network, in addition to bolstering customer confidence in this segment through financial year 2001.

## *Perkhidmatan Rangkaian Tetap*

### *Akses Sama Rata*

*Perkhidmatan Akses Sama Rata Kumpulan*, iaitu *DiGi Access*, mencatatkan prestasi yang menggalakkan dalam tahun yang dilaporkan. Jualan bagi tahun yang dilaporkan ditumpukan terutamanya kepada segmen pelanggan rumah, dengan penumpuan hampir 80% pada rumahtangga di Malaysia. Walaupun lebih daripada 50% daripada pelanggan *DiGi Access* tinggal di kawasan Tengah, perkhidmatan Akses Sama Rata ini telah berjaya membina rangkaian jualan meluas di kawasan lain. Di samping itu, program harga yang menarik seperti *One Rate*, yang diperkenalkan untuk menggalakkan para pelanggan membuat panggilan IDD luar negara dengan menawarkan kadar tetap lebih murah, dan pertandingan "Holiday on 186" *DiGi Access*, telah menggalakkan pelanggan untuk terus menggunakan perkhidmatan tersebut.

Dalam usaha menjalin kesetiaan pelanggan menerusi pakej perkhidmatan *DiGi Access* yang inovatif, DiGi akan terus berada pada kedudukan yang baik untuk membekalkan rumusan lengkap bagi pelanggan segmen rumah dan juga segmen perniagaan/korporat.

### *Perkhidmatan Talian Tetap*

Dalam tahun kewangan yang dilaporkan, perkhidmatan talian tetap mencatatkan pertumbuhan hasil yang menggalakkan, iaitu sebanyak 74 peratus berbanding dengan tahun sebelumnya. Pertumbuhan positif dicapai kerana kualiti perkhidmatan talian tetap yang mampu diberikan dengan selesainya pembinaan Rangkaian Akses Metropolitan Lembah Klang (KVMAN). Sistem KVMAN menjamin kebolehpercayaan yang lebih tinggi dari segi kualiti talian, dan berfungsi selaras dengan keupayaan gelombang mikro yang juga telah didirikan tahun ini untuk memperkukuhkan lagi rangkaian. Langkah-langkah sedemikian telah meningkatkan lagi kekuatan rangkaian talian tetap DiGi, di samping menambahkan keyakinan pelanggan dalam segmen ini pada tahun kewangan 2001.



### Internet Services

The 4<sup>th</sup> quarter of financial year 2001 saw the launch of *iDiGi*, the Group's debut into the Internet services market, offering high value-added Internet access services as well as free e-mail accounts to individuals and businesses in the Klang Valley. Maintaining its customer-centric focus, the Group has provided a user-friendly web interface which gives customers instant access to the service, in addition to developing an attractive usage rate, where the service itself is provided for free and subscribers only pay normal phone charges.

## CUSTOMER SERVICE

During the financial year under review, customer service faced several challenges, chief among these being high call volume and an unprecedented number of new product launches. DiGi's customer service team comprising its core units, DiGi Centre Operations, Customer Care Unit, Customer Relationship Management (CRM) and Quality Procedures and Training (QPT), was able to forge ahead to achieve its deliverables in line with its vision of providing best-in-class service to DiGi customers.

Several programmes were implemented through the year to provide consistent, personalised service and constantly upgrade the level of service across all touch points. By November 2000, QMS 300, a queuing system to measure levels of service quality, was implemented at DiGi Centres nationwide. Notable performance highlights at DiGi Centres this year include surpassing predetermined standards of service performance. To further increase customer convenience, the operating hours at the KL Plaza DiGi Centre were extended to 9pm every day, 7 days a week. An Internet kiosk was also set up at the same location as an additional value-added customer amenity.

### Perkhidmatan Internet

*iDiGi* telah dilancarkan pada suku keempat tahun kewangan 2001, iaitu perkhidmatan Internet Kumpulan, yang menawarkan perkhidmatan akses nilai tambah tinggi dan juga akaun e-mel percuma kepada individu dan perniagaan di Lembah Klang. Kumpulan telah mengekalkan tumpuan terhadap pelanggannya dan menyediakan antara-muka web yang mesra pengguna, yang memberikan para pelanggan akses serta-merta kepada perkhidmatan. Tambahan lagi, kadar penggunaannya adalah menarik, di mana perkhidmatan tersebut disediakan secara percuma dan pelanggan hanya membayar caj telefon biasa.

## PERKHIDMATAN PELANGGAN

Dalam tahun kewangan yang dilaporkan, bahagian perkhidmatan pelanggan menghadapi beberapa cabaran, antaranya volum jualan yang tinggi dan bilangan pelancaran produk baru semakin bertambah. Pasukan perkhidmatan pelanggan DiGi, dengan unit terasnya yang terdiri daripada Operasi Pusat DiGi, Unit Penjagaan Pelanggan, Pengurusan Hubungan Pelanggan (CRM) dan Prosedur Kualiti dan Latihan (QPT), berjaya maju ke hadapan untuk mencapai matlamatnya selaras dengan wawasan bahagian ini untuk menyediakan perkhidmatan terbaik dalam kelasnya kepada para pelanggan DiGi.

Beberapa program telah dilaksanakan sepanjang tahun untuk membekalkan perkhidmatan yang konsisten dan peribadi, serta terus mempertingkatkan tahap perkhidmatan di semua titik pertemuan. Menjelang November 2000, QMS 300, satu sistem perbarisan untuk mengukur tahap kualiti perkhidmatan, telah dilaksanakan di Pusat DiGi di seluruh negara. Pencapaian prestasi utama di Pusat DiGi tahun ini termasuk mengatasi piawaian prestasi perkhidmatan yang telah ditetapkan. Untuk meningkatkan lagi keselesaan pelanggan, waktu operasi Pusat DiGi KL Plaza telah dilanjutkan ke 9 malam setiap hari, tujuh hari seminggu. Sebuah kiosk Internet juga telah didirikan di lokasi yang sama sebagai kemudahan nilai tambah bagi pelanggan.



The Group invested in the upgrading of Call Centre operations through the launch of the Interactive Voice Response (IVR) system in October to front all incoming calls and lend support to Call Centre agents. In addition to this was the successful implementation of the Call Centre's Intranet system in the financial year under review as a means of enhancing the internal communication process, a strong reflection of DiGi's proactive stance towards reaching a higher level of service efficiency.

DiGi is confident of maintaining and increasing its high service levels through the quality control measures enforced by its Quality Procedures and Training (QPT) Unit who face the challenge of ensuring the highest standards in the development, documentation and implementation of operational procedures. Through conducting regular service audits on procedural compliance and measuring service performance against agreed standards, the QPT team has been successful in identifying performance gaps with a view to implementing the necessary corrective action. There was a significant improvement noted overall in service performance standards as a result of equipping frontliners with detailed customer service operation and system procedures prior to the implementation of new services and process changes.

To this end also, the Group is proud to note that its newly-established Customer Relationship Management (CRM) unit has been able to identify, attract, retain and develop profitable customer relationships within the year under review. Tasked with the responsibility of driving the ongoing, enterprise-wide CRM initiatives, the unit has been aggressive in pinning down customer trends, particularly through the first phase launch of its CRM project in August, implemented by a cross-functional team comprising key representatives from IT, Sales, Marketing, Customer Service and Finance. The team effort has resulted in the reaching of several principal milestones such as the implementation of Datamart, which acts as a central repository of customer information, the development of a Business Intelligence System to support end user information access and most significantly, the establishing of a predictive CRM system to profile, model and predict customer behaviour. In addition to these, there was the successful execution of Pilot Proactive Retention Campaigns targeting the highest churn risk customers in keeping with the unit's mandate of reducing churn and increasing customer lifetime value in terms of tenure and Average Revenue Per User (ARPU).



Kumpulan telah membuat pelaburan untuk mempertingkatkan operasi Pusat Panggilannya dengan melancarkan sistem Respons Suara Interaktif (IVR) pada bulan Oktober untuk menerima semua panggilan masuk dan memberi sokongan kepada ejen Pusat Panggilan. Selain daripada itu, sistem Intranet Pusat Panggilan telah berjaya dilaksanakan pada tahun yang dilaporkan sebagai cara untuk mempertingkatkan proses komunikasi dalaman. Ini mencerminkan pendirian proaktif DiGi dalam mencapai tahap kecekapan perkhidmatan yang lebih tinggi.

DiGi yakin dapat mengekalkan dan meningkatkan tahap perkhidmatan yang tinggi menerusi langkah-langkah pengawalan kualiti yang dikuatkuasakan oleh Unit Prosedur Kualiti dan Latihan (QPT), yang menghadapi cabaran menjamin tahap piawaian yang paling tinggi dalam pembangunan, dokumentasi dan pelaksanaan prosedur operasi. Dengan melaksanakan audit perkhidmatan yang kerap bagi mengawal pematuhan prosedur dan mengukur prestasi perkhidmatan berbanding dengan piawaian yang dipersetujui, pasukan QPT telah berjaya mengenalpasti jurang prestasi dan akan berusaha melaksanakan tindakan pembetulan yang sewajarnya. Terdapat peningkatan nyata yang dilihat secara keseluruhannya dari segi piawaian prestasi, hasil pencapaian para petugas barisan hadapan yang telah dilengkapkan secara terperinci dengan prosedur operasi dan sistem perkhidmatan pelanggan sebelum perkhidmatan baru dan perubahan proses dilaksanakan.

Sementara itu, Kumpulan juga berbangga untuk melihat kejayaan unit Pengurusan Hubungan Pelanggan (CRM) yang baru ditubuhkan dalam mengenalpasti, menarik, mengekalkan dan membangunkan hubungan pelanggan yang menguntungkan dalam tahun yang dilaporkan. Dipertanggungjawabkan untuk memacu inisiatif berterusan CRM di seluruh organisasi, unit tersebut telah dengan agresif mengenalpasti trend pelanggan, khususnya menerusi fasa pertama pelancaran projek CRMnya pada bulan Ogos. Projek tersebut dilaksanakan oleh pasukan pelbagai fungsi yang disertai oleh wakil penting dari bahagian IT, Jualan, Pemasaran, Perkhidmatan Pelanggan dan Kewangan. Beberapa mercu tanda penting telah dicapai hasil daripada kerjasama berpasukan tersebut, antaranya termasuk pelaksanaan Datamart, yang berfungsi sebagai pusat simpanan maklumat pelanggan, dan pembangunan Sistem Risikan Perniagaan yang memberi akses kepada maklumat pengguna akhir. Yang paling penting sekali ialah pelaksanaan sistem CRM prediktif untuk membina profil, merangka model dan meramalkan gelagat pelanggan. Selain daripada itu, beberapa Kempen Rintis Pengekalan Pelanggan Proaktif telah dilaksanakan, yang bertujuan mengekalkan para pelanggan yang berisiko paling tinggi untuk berpindah perkhidmatan. Langkah ini adalah selaras dengan mandat unit ini untuk mengurangkan perpindahan dan meningkatkan nilai jangka hayat pelanggan dari segi tempoh langganan dan Purata Hasil Bagi Setiap Pengguna (ARPU).

In an increasingly competitive environment, the customer service team faces the challenge of meeting the customer's expectations of personalised and targeted service that is closely linked to their lifestyle, preferences and behaviour. This sees the direction of the division's future strategies moving aggressively towards providing differentiated service levels and promoting an environment of staff empowerment to ensure best-in-class customer service at all times.

## FUTURE PLANS

Just as with all current business initiatives, DiGi's future services will be solidly based on practical innovation that will add value to its customers' demanding lifestyles, enhancing the way they live, work and play. Given the unique challenges faced and the increasingly competitive industry environment, DiGi has learnt to adopt a highly-proactive stance in the roll-out of its products and services, responding quickly in anticipation of the fast-changing needs and demands of its customers. In the last five years, DiGi has become a well-known industry name and has established credibility as an industry authority. This, coupled with DiGi's long-term ambition of being perceived as a fully integrated service provider, has underscored its ongoing efforts to grow its core businesses, and will continue to characterise all its future undertakings.

As such, the Group will continue to focus its efforts on increasing ARPU through targeting high value customers and gearing its value-added offerings towards attracting niche market segments, such as higher end corporate and professional profiles. Having introduced a series of cutting-edge applications such as Wireless Application Protocol (WAP), the Group has already embarked on delivering relevant lifestyle-based service and is set to launch more creative and innovative m-commerce offerings in the near future, including that of GPRS and 3G technology when it is implemented.

Recognising that the optimised functionality of its network is a crucial factor in providing its customers with best-in-class service quality, the Group increased its capital investment on upgrading and expanding network coverage and quality. Substantial resources were allocated towards giving customers improved voice clarity, better service accessibility and fewer dropped calls, concentrating chiefly on market centres, highways, urban areas and holiday destinations in Peninsular and East Malaysia. As part of the planned investment, a contract has already been sealed with Ericsson in the year under review for the infrastructural development of the existing network, as well as the supply and implementation of GPRS technology.

*Dalam suasana di mana persaingan semakin sengit, pasukan perkhidmatan pelanggan menghadapi cabaran memenuhi jangkaan pelanggan yang inginkan perkhidmatan peribadi dan khusus serasi dengan gaya hidup, pilihan dan gelagat mereka. Strategi masa depan bahagian ini akan ditumpukan secara agresif terhadap membekalkan tahap perkhidmatan yang dibezakan serta menggalakkan suasana di mana kakitangan diberi tanggungjawab untuk menjamin perkhidmatan pelanggan yang terbaik dalam kelasnya pada setiap masa.*

## RANCANGAN MASA DEPAN

*Seperti semua inisiatif perniagaan semasa, perkhidmatan masa depan DiGi akan berasaskan inovasi praktikal yang akan memberi nilai tambah kepada pelanggan. Perkhidmatan tersebut akan disesuaikan kepada gaya hidup dinamik para pelanggan, seterusnya meningkatkan cara mereka menjalani kehidupan harian, bekerja dan bermain. Memandangkan cabaran unik yang dihadapi, ditambah pula dengan suasana industri yang menghadapi persaingan yang semakin sengit, DiGi telah mula mengamalkan pendekatan yang proaktif dalam pelancaran produk dan perkhidmatannya. Sejak lima tahun lalu, DiGi telah menjadi nama industri yang terkenal dan telah membina kredibiliti sebagai peserta industri yang berwibawa. Keupayaan ini, serta matlamat jangka panjang DiGi untuk dilihat sebagai penyedia perkhidmatan bersepadu penuh, merupakan asas kepada usaha berterusannya untuk memperkembangkan perniagaan terasnya, dan akan terus menciri-corakkan semua kegiatannya pada masa depan.*

*Justeru itu, Kumpulan akan terus memberikan tumpuan terhadap meningkatkan ARPU dengan mensasarkan para pelanggan nilai tinggi dan menyesuaikan produk serta perkhidmatan nilai tambahnya untuk menembusi segmen pasaran khusus, seperti pelanggan korporat dan pelanggan profesional peringkat atasan. Dengan memperkenalkan aplikasi terkini seperti Aplikasi Protokol Tanpa Wayar (WAP), Kumpulan telahpun mula membekalkan perkhidmatan berasaskan gaya hidup dan dijangka melancarkan perkhidmatan m-dagang yang lebih kreatif dan inovatif pada masa depan, antaranya perkhidmatan yang memanfaatkan teknologi GPRS dan 3G apabila ia dilaksanakan kelak.*

*Menyedari hakikat bahawa kefungsi optimum rangkaian merupakan faktor penting dalam membekalkan para pelanggan dengan kualiti perkhidmatan terbaik dalam kelasnya, Kumpulan telah menambahkan pelaburan modal untuk mempertingkatkan dan melanjutkan liputan dan kualiti rangkaian. Begitu banyak sumber telah diperuntukkan bagi meningkatkan mutu kejelasan suara, menyediakan akses perkhidmatan yang lebih baik serta memastikan kadar kegagalan panggilan pelanggan dikurangkan. Usaha ini telah ditumpukan terutamanya di pusat pasaran, lebuhraya, kawasan bandar dan destinasi percutian di Semenanjung Malaysia dan Malaysia Timur. Sebagai sebahagian daripada pelaburan yang dirancang ini, satu perjanjian telah ditandatangani dengan Ericsson pada tahun yang dilaporkan untuk membangunkan infrastruktur rangkaian yang sedia ada, dan juga untuk membekalkan dan melaksanakan teknologi GPRS.*



Within the new knowledge-economy, service operators are constantly challenged to innovate useful, high-value services that translate into convenience and versatility to match the evolving needs of their customers. As a serious, well-integrated service provider, DiGi has a reputation for being quick to identify and develop strategic and mutually enriching partnerships with world-class content providers. Yahoo! Asia is one example of these strategic alliances, delivering tailor-made content for DiGi's data-driven mobile Internet services. Another of DiGi's partnership focus areas is the entertainment or lifestyle brand, an example of which is MTV Asia. Tie-ups like this have enabled the Group to present its customers with high-value entertainment services, in addition to providing them the very latest in lifestyle trends.

DiGi will also continue to explore new and non-traditional distribution channels, to introduce its innovative offerings across a wider range of customer profiles. In line with this, the Group has initiated partnerships with various financial institutions to introduce the DiGi brand of products and services as well as provide existing customers the ease and convenience of obtaining their virtual prepaid reloads using their ATM and credit cards. The Group is committed to expanding its list of potential banking partners in a move to create an extensive network of reload sites for its customers nationwide. Developing convenient options such as this inspires customer confidence and loyalty, which represent the main success factors behind DiGi's ongoing efforts to reduce churn. In fact, the convergence of electronic banking applications with telecommunications in this manner represents a paradigm shift that will significantly enhance DiGi's competitiveness in an increasingly borderless world.

*Di dalam ekonomi pengetahuan yang baru, para pengendali perkhidmatan sentiasa menghadapi cabaran untuk mengeluarkan perkhidmatan berguna dan bernilai tinggi yang mudah digunakan dan bersifat serba boleh untuk dipadankan dengan keperluan pelanggan yang semakin berubah. Sebagai sebuah pembekal perkhidmatan yang serius dan bersepadu, DiGi mempunyai reputasi sebagai syarikat yang pantas mengenalpasti dan membangunkan pakatan yang bernilai strategik dan membawa manfaat bersama dengan pembekal kandungan bertaraf antarabangsa. Antara contoh kerjasama strategik yang dimaksudkan ini adalah pakatan DiGi dengan Yahoo! Asia yang membekalkan kandungan yang disesuaikan khas bagi perkhidmatan Internet mudah-alih berpacukan data. Satu lagi bidang tumpuan DiGi ialah pakatan dengan jenama hiburan atau gaya hidup, seperti MTV Asia. Pakatan seperti ini membolehkan Kumpulan menyampaikan perkhidmatan hiburan nilai tambah kepada para pelanggannya, selain daripada membekalkan mereka trend gaya hidup yang terkini.*

*DiGi akan terus meneroka saluran-saluran pengedaran baru dan bukan tradisional, untuk memperkenalkan produk dan perkhidmatan inovatifnya kepada profil pelanggan yang lebih meluas. Untuk itu, Kumpulan telah membentuk pakatan dengan beberapa institusi kewangan untuk memperkenalkan produk dan perkhidmatan jenama DiGi serta memudahkan pelanggan semasa memperoleh isian semula perkhidmatan pra-bayar mereka secara maya dengan menggunakan kad-kad ATM dan kredit mereka. Kumpulan bersungguh-sungguh ingin memperkembangkan senarai rakan perbankannya dalam usaha mewujudkan rangkaian pusat isi semula bagi para pelanggannya di seluruh negara. Pembangunan pilihan pembelian yang memudahkan pelanggan seperti ini akan mencetus keyakinan dan kesetiaan pelanggan, iaitu faktor kejayaan utama di sebalik usaha berterusan DiGi untuk mengurangkan perpindahan. Malah percantuman aplikasi perbankan elektronik dan telekomunikasi menerusi cara ini merupakan anjakan paradigma yang akan meningkatkan daya saing DiGi dalam dunia yang kini semakin pudar sempadannya.*



## OUTLOOK

The Group's outlook in terms of the market response to its existing and ongoing offerings, as well as the future of the industry, continues to remain positive. As consumers respond to the benefits of mobile telephony, there will be an increase in demand for products and services that are both innovative in feature and which offer cutting-edge convenience. To this end, DiGi is confident that its unwavering commitment to listen to its customers and present them with products and services that are relevant to their lifestyle needs is the proven strategy that will lead the Group forward into the fast-changing future.

The telecommunications industry in Malaysia has evidenced encouraging growth in the recovering economic climate, and is set to grow exponentially in the long-term. The emergence of new niche markets in the industry, spurred on by the government's initiatives to boost the knowledge-economy is a clear indication of its bright future. As the industry braces itself for the inevitable challenges that will present themselves through the much-anticipated growth in mobile and Internet penetration in Malaysia, it is clear that the growth potential of DiGi's mobile telephony and Internet services is tremendous. Nevertheless, while the mobile segment will continue to be the main growth-driver, the Group is confident of further growth and positive developments in its other core business areas given the strategic short- and long-term plans already set in motion.

More importantly, with its network roll out plans on track, DiGi is secure in the knowledge that its customer base will continue to chart substantial increase and carve new milestones in the next financial year. Certain that its operational strategies will strengthen the DiGi brand in terms of network coverage, network quality and value-added services, the Group is optimistic about drawing in higher quality customers from previously less tapped segments. This and the greater utilisation of its value-added services will not only see a substantial rise in ARPU but should also record a corresponding decline in churn.

## TINJAUAN

*Kumpulan masih membuat unjuran positif dari segi sambutan pasaran terhadap produk dan perkhidmatan semasanya, dan juga dari segi tinjauan masa depan industri. Apabila pelanggan mula memanfaatkan sepenuhnya faedah telefon mudah-alih, permintaan bagi produk dan perkhidmatan yang mempunyai ciri-ciri inovatif dan menawarkan kemudahan terkini akan meningkat. Justeru itu, DiGi yakin bahawa komitmen tidak berbelah-bahaginya untuk mendengar pendapat para pelanggan bagi menawarkan produk dan perkhidmatan yang bersesuaian dengan keperluan gaya hidup mereka adalah strategi yang terbukti, yang akan membimbing Kumpulan ke arah masa depan yang semakin berubah.*

*Industri telekomunikasi di Malaysia telah mencatatkan pertumbuhan menggalakkan dalam suasana ekonomi yang semakin pulih dan ia dijangka berkembang secara eksponen dalam jangka panjang. Kewujudan pasaran khusus baru dalam industri yang dipacu oleh inisiatif kerajaan untuk menggalakkan ekonomi pengetahuan merupakan petanda jelas masa depan industri yang cerah. Sedang industri bersiap sedia untuk menghadapi cabaran menangani pertumbuhan yang dijangkakan dalam penembusan perkhidmatan mudah-alih dan Internet di Malaysia, jelas bahawa terdapat potensi pertumbuhan besar bagi perkhidmatan telefon mudah-alih dan Internet DiGi. Walaupun segmen mudah-alih terus menjadi pamacu pertumbuhan utama, Kumpulan yakin akan mencapai pertumbuhan lanjut dan perkembangan positif dalam bidang perniagaan teras lainnya menerusi rancangan strategik jangka pendek dan jangka panjang yang telahpun dilaksanakan.*

*Lebih penting lagi, menerusi rancangan pelaksanaan rangkaianannya yang tepat mengikut jadual, DiGi yakin bahawa ia akan terus meningkatkan bilangan pelanggan dan mencapai mercu tanda baru pada tahun kewangan depan. Dengan kepastian bahawa strategi-strategi operasinya akan memperkuatkan jenama DiGi dari segi liputan dan kualiti rangkaian serta perkhidmatan nilai tambah, Kumpulan yakin berupaya menarik pelanggan yang bermutu tinggi daripada segmen pasaran yang kurang diterokai sebelum ini. Pencapaian tersebut, serta peningkatan penggunaan perkhidmatan nilai tambahnya bukan sahaja akan menghasilkan kenaikan besar dalam ARPU, tetapi juga mengurangkan kadar perpindahan.*