

## MENCAPAI KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN PELANGGAN TOWARDS CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

Dalam usaha untuk menyedia dan memberikan perkhidmatan dan pengalaman yang terbaik kepada pelanggan, KWSP sentiasa merekayasa semula proses, mereka bentuk semula produk dan menambah baik teknologi.

Demografi keahlian menunjukkan hampir 35% daripada ahli KWSP berumur 35 tahun ke bawah dan bilangan dalam lingkungan umur ini semakin meningkat berikutan kewujudan banyak peluang pekerjaan di negara ini. Walaupun KWSP terus menyediakan perkhidmatan yang cekap di kaunter, KWSP turut meningkatkan lebih banyak perkhidmatan online berikutan jangkaan permintaan yang tinggi di kalangan ahli. Pada masa yang sama, perkhidmatan online lebih keberkesanan kos, dan merupakan antara sebab utama KWSP mengguna pakai teknologi ini tanpa rasa ragu.

Setakat ini, KWSP telah melancarkan pelbagai perkhidmatan online menerusi laman sesawang KWSP, kios pintar dan telefon bimbit. KWSP juga telah memanfaatkan sepenuhnya kemudahan ICT untuk menyelaraskan operasinya dengan pihak ketiga, justeru memberikan perkhidmatan yang lebih pantas dan cekap kepada ahli. Di samping itu, perubahan yang tidak berkaitan ICT telah dilaksanakan untuk memudahkan ahli membuat pengeluaran daripada akaun simpanan KWSP mereka.

### PERKHIDMATAN ONLINE

Laman sesawang KWSP, iaitu myEPF, sedang melalui proses pembaharuan dalam dua fasa. Fasa 1, telah disempurnakan pada Julai 2012, dengan perubahan pada rupa laman sesawang yang baru, serta lebih berinformasi dan mesra pengguna. Infrastruktur ICT dan ciri-ciri keselamatan laman sesawang KWSP turut dipertingkatkan bagi menjadikan ia lebih mantap dan fleksibel. Sejak dilancarkan, laman sesawang KWSP berwajah baru ini telah menerima hampir 6,954,887 pengunjung (sehingga Disember 2012), iaitu peningkatan 10% berbanding tahun sebelumnya.

Fasa 2A telah dilaksanakan pada Disember 2012 dengan fungsi baru berikut:-

<b>e-Caruman e-Contribution</b>	<p>Aplikasi bagi majikan untuk menghantar bayaran dan butiran caruman. Aplikasi ini membolehkan semakan format, carian daripada pangkalan data untuk mengesahkan butir-butir ahli dan menentusahkan amaun caruman dengan bayaran dibuat</p> <p><i>An application for employers to submit remittance and contribution details. This application is able to perform format checking, data base 'look-up' to authenticate members' particulars, and verify the contribution amount with payment</i></p>
<b>e-CTML</b>	<p>Aplikasi bagi majikan untuk melengkapkan butiran ahli bagi membolehkan caruman bulanan dikreditkan</p> <p><i>An application for employers to complete members' details to enable crediting of monthly contributions without sufficient particulars</i></p>

*In unrelenting efforts to provide exceptional service and the best experience to customers, the EPF continually re-engineers its processes, re-designs its products and improves its technology.*

*Membership demography shows that almost 35% of our members are aged 35 and below and the number in this age band keeps increasing due to ample job opportunities in our country. Although we continue to provide efficient service at our counters, we anticipate that new members will demand for more online services, and we have been enhancing our e-services to cater for this future development. At the same time, online services are more cost-efficient, making them doubly attractive to our organisation.*

*To date, we have launched various online services via our website, smart kiosks and mobile phones. We also make the most of ICT to facilitate operations with third parties, hence delivering quicker and more efficient service to our members. In addition, non-ICT related changes have been implemented to make it easier for our members to withdraw money from their EPF savings accounts.*

### ONLINE SERVICES

*The EPF website, myEPF, is undergoing a two-phase revamp. Completed in July 2012, Phase 1 enhanced the website's look and feel while making it more informative and user-friendly. The ICT infrastructure and security features of our website were also updated to be more robust and flexible. Since the new-look website was launched, it has received 6,954,887 visitors (as at December 2012), marking a 10% increase over the previous year.*

*Phase 2 was implemented in December 2012 with the following new functions:-*

**MENCAPAI KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN PELANGGAN  
TOWARDS CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE**

Fasa 2B, yang masih lagi sedang dilaksanakan, akan memperkenalkan pelbagai ciri baru, termasuk:

*Phase 2B, which is still on-going, will introduce various new features, including:*

<b>e-Pengeluaran e-Withdrawal</b>	<p>Aplikasi untuk ahli menghantar borang pengeluaran secara online. Bagaimanapun, pemohon masih perlu menghadirkan diri di kaunter KWSP untuk pengesahan cap ibu jari</p> <p><i>An application for members to submit their withdrawal forms online. However, the applicants must still present themselves at EPF counters for thumbprint verification</i></p>
<b>Borang Pintar Smart Forms</b>	<p>KWSP akan menyediakan borang yang boleh diisi, dicetak dan dimuat turun daripada laman myEPF, bermula dengan borang caruman majikan, penamaan dan pengeluaran ahli</p> <p><i>We will make available forms which can be filled, printed and downloaded from myEPF, beginning with employers' contribution forms and members' nomination and withdrawal forms.</i></p>

**KIOS PINTAR**

Kios pintar telah diperkenalkan pada 2005 sebagai salah satu saluran untuk membolehkan ahli mencetak penyata akaun dan membuat pendaftaran penggunaan kemudahan i-Akaun dengan menggunakan MyKad mereka tanpa perlu beratur di kaunter KWSP. Pada tahun ini, KWSP telah meningkatkan bilangan kios kepada 977. Daripada jumlah itu, 834 kios ditempatkan di premis pihak ketiga seperti bank, Institut Jantung Negara (IJN) dan cawangan Courts Mammoth, Aeon Credit, Malaysia Building Society Berhad dan PNB. Kios selebihnya ditempatkan di cawangan KWSP di seluruh negara.

**SMART KIOSKS**

*The smart kiosk was introduced in 2005 as a channel to enable members to print their account statements and register for the i-Akaun facility using their MyKad, without having to queue up at our counters. During the year, we increased the number of kiosks to 977. Of these, 834 kiosks are located at third-party premises such as banks, the National Heart Institute (IJN) and at outlets of Courts Mammoth, Aeon Credit, the Malaysia Building Society Berhad and PNB. The remaining kiosks are at our branches nationwide.*

**e- KOMUNIKASI**

Kadar penembusan telefon bimbit dan jalur lebar di Malaysia berada masing-masing pada paras 137.7% dan 63.8% setakat suku tahun ketiga 2012. Sebagai memanfaatkan saluran tersebut, KWSP telah mula berhubung dengan ahli menerusi SMS, kerana ia lebih pantas dan menjimatkan kos berbanding kaedah tradisional seperti menghantar surat. Notis SMS digunakan untuk memaklumkan ahli apabila wang pengeluaran mereka telah dikreditkan ke dalam akaun bank masing-masing; dan menghantar *Transaction Authorisation Code (TAC)* kepada ahli i-Akaun yang ingin menetapkan semula kata laluan mereka.

**e- COMMUNICATION**

*Penetration rates of the cellular phone and broadband in Malaysia currently stand at more than 137.7% and 63.8% as at third quarter 2012 respectively. Capitalising on these avenues, we have begun communicating with our members via SMS, as it is quicker and more cost-effective than by traditional means of sending letters. SMS notices are used to inform members when their withdrawal amounts have been credited into their bank accounts; and to send the *Transaction Authorisation Code (TAC)* to i-Akaun members who need to reset their passwords.*

## **MENCAPAI KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN PELANGGAN** **TOWARDS CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE**

### **PENGELUARAN HASSLE-FREE**

KWSP telah menambah baik proses Pengeluaran Umur 50 tahun, 55 tahun dan Melebihi RM1 Juta. Oleh itu ahli hanya perlu mengemukakan MyKad mereka, nombor akaun bank dan telefon bimbit tanpa perlu mengisi sebarang borang permohonan. Pengesahan identiti dilakukan menerusi pengesahan cap ibu jari, yang akan mengurangkan masa pemprosesan. Apabila permohonan diluluskan, amaun yang dikeluarkan akan dikreditkan terus ke dalam akaun bank ahli. Konsep pengeluaran *hassle-free* ini juga akan diperluaskan untuk Pengeluaran Mengurangkan Pinjaman Perumahan dan Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan.

Dalam usaha KWSP untuk menambah baik proses pengesahan permohonan pengeluaran, KWSP telah bekerjasama dengan Jabatan Pendaftaran Negara untuk menggantikan butiran cap ibu jari bermutu rendah dalam pangkalan data KWSP. Hasilnya, kegagalan pengesahan cap ibu jari telah dikurangkan daripada 11.36% pada Januari 2010 kepada 1.66% pada Disember 2012.

### **ELEKTRONIK PILIHAN PELABURAN AHLI KWSP (e-PPA)**

KWSP telah memperkenalkan Sistem Elektronik Pilihan Pelaburan Ahli (e-PPA) untuk mempercepatkan pembayaran kepada Institusi Pengurusan Dana (IPD) di bawah program pengurusan pelaburan luaran. Sehingga kini, 29 IPD telah mendaftar untuk menggunakan e-PPA dan bilangan permohonan menggunakan e-perkhidmatan ini meningkat sebanyak 7% pada 2012. e-PPA telah menghasilkan penjimatan kos operasi kepada KWSP kerana Pengeluaran Pelaburan merangkumi lebih 44% daripada jumlah keseluruhan pengeluaran.

### **HASSLE-FREE WITHDRAWALS**

*We have improved the processes for Age 50, Age 55 and Above RM1 Million Withdrawals so that members are required only to furnish their MyKad, bank account number and mobile phone number without filling in any application form. Authentication of identity is done via thumbprint verification, which reduces the processing time. Once the application is approved, the sum to be withdrawn is credited directly into the member's bank account. This hassle-free withdrawal concept is to be extended to the Reducing Housing Loan and Housing Loan Monthly Installment Withdrawals.*

*In order to improve the verification process of withdrawal applications, we collaborated with the National Registration Department to replace poor quality thumbprint minutiae in the EPF database. Consequently, verification failure due to poor thumbprints has dropped from 11.36% in January 2010 to 1.66% in December 2012.*

### **MEMBERS ELECTRONIC INVESTMENT OPTION (e-PPA)**

*We introduced the Members Electronic Investment Option (e-PPA) system to expedite payments to the Fund Management Institutions (FMIs) under our external fund manager investment programme. To date, 29 FMIs have signed up for the e-PPA and the number of applications for this e-service increased by 7% in 2012. The e-PPA has resulted in great operational cost savings to the EPF since Investment Withdrawals represent more than 44% of our total withdrawals.*

## MENCAPAI KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN PELANGGAN TOWARDS CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

### KERJASAMA DAN PERKONGSIAN STRATEGIK

KWSP telah memanfaatkan penggunaan Internet untuk mengintegrasikan sistem dan proses dengan rakan strategiknya. Antara kelebihan utama penambahbaikan kerjasama sebegini ialah:

### STRATEGIC PARTNERSHIPS AND COLLABORATIONS

The EPF has been leveraging on the power of the internet to integrate its processes and systems with those of strategic partners. Among the main advantages of such collaborative enhancements are:

Meluaskan perkhidmatan KWSP menerusi kaunter pihak ketiga dan kemudahan internet

*Extended reach of our services through third-party counters and internet facilities*



Kemampuan untuk mendapatkan maklumat secara terus daripada sumber berkaitan untuk pemprosesan caruman dan pengeluaran

*The ability to obtain information directly from source for contribution and withdrawal processing*



Memperkenalkan lebih banyak produk layan diri yang akan mengurangkan perkhidmatan peribadi di kaunter

*Being able to introduce more self-service products which reduce the need for personal service at the counters*



Mengurangkan kerja pembetulan kesilapan di khidmat sokongan

*Less volume of rework at the back end to rectify errors*



Meningkatkan kecekapan kos

*Increased cost efficiency*

## MENCAPAI KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN PELANGGAN TOWARDS CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

Jadual di bawah menyenaraikan perkongsian strategik, kerjasama dan integrasi dengan pihak ketiga oleh KWSP. Kesemua penghantaran data dilindungi melalui aplikasi perisian tengah (*middleware*).

*The following table list the strategic partnerships, collaborations and integration we have formed with third parties. All data transmissions are secured through middleware application.*

Bil./ No	Pihak Ketiga/ <i>Third parties</i>	Fungsi/ <i>Function</i>	Perkhidmatan/ <i>Services</i>
1	Bank/ <i>Banks</i> – Maybank, Public Bank, RHB Bank, Bank Simpanan Nasional, Ambank, Citibank, UOB, Hong Leong Bank, OCBC, Alliance Bank, Affin Bank, Deutsche Bank	Mengutip bayaran caruman <i>Collection of contribution payments</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bayaran menerusi kaunter <i>Over-the-counter payments</i></li> <li>Kios Bayaran Caruman (Public Bank sahaja) <i>Contribution payment kiosk (Public Bank only)</i></li> <li>Perbankan Internet/<i>Internet banking</i></li> <li>e-Caruman/<i>e-Contribution</i></li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bank/<i>Banks</i> – Public Bank, CIMB, Ambank, RHB Bank, Citibank, UOB, HSBC, Maybank, Hong Leong Bank, Bank Rakyat, OCBC, Standard Chartered</li> <li>Malaysia Building Society Berhad</li> <li>Courts Mammoth</li> <li>Institut Jantung Negara (IJN) <i>National Heart Institute (IJN)</i></li> <li>Permodalan Nasional Berhad (PNB)</li> </ul>	Kios Pintar KWSP <i>EPF Smart Kiosk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mencetak penyata ahli/<i>Printing of members' statements</i></li> <li>Pendaftaran i-Akaun/<i>Registration for i-Akaun</i></li> </ul>
3	Institusi Kewangan/ <i>Financial Institutions</i> – RHB Bank, Maybank, Ambank, Citibank, CIMB	Pengesahan pinjaman perumahan secara online untuk pengeluaran perumahan/ <i>Online housing loan verification for housing withdrawals</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengeluaran Ansuran Bulanan Pinjaman Perumahan/<i>Housing Loan Monthly Installment Withdrawals</i></li> <li>Pengeluaran Mengurang/ Menyelesaikan Baki Pinjaman Perumahan/<i>Withdrawals to Reduce/ Redeem Housing Loans</i></li> </ul>
4	Institusi Kewangan <i>Financial Institutions</i>	Pengkreditan terus bayaran pengeluaran <i>Direct crediting of withdrawal payments</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengkreditan terus bayaran pengeluaran ke dalam akaun bank ahli/<i>Direct crediting of withdrawal payments to members' bank accounts</i></li> <li>Pengkreditan terus bayaran pengeluaran perumahan kepada pihak bank/<i>Direct crediting of housing withdrawal payments to banks</i></li> <li>Pengkreditan terus bayaran pengeluaran pendidikan kepada institusi pengajian tinggi/<i>Direct crediting of education withdrawal payments to institutions of higher learning</i></li> </ul>

**MENCAPAI KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN PELANGGAN  
TOWARDS CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE**

Bil./ No	Pihak Ketiga/Third parties	Fungsi/Function	Perkhidmatan/Services
5	<p>Agensi Kerajaan/ Government agencies</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jabatan Pendaftaran Negara/ National Registration Department</li> <li>Jabatan Imigresen/ Immigration Department</li> <li>Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia/ Public Service Department of Malaysia</li> <li>Suruhanjaya Syarikat Malaysia/ Commission of Malaysia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengesahan ahli/ Identification of members</li> <li>Penguatkuasaan/ Enforcement</li> <li>Pelepasan caruman bahagian kerajaan/ Release of government share of contributions</li> <li>Pendaftaran majikan/ Registration of employers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pangkalan data untuk mengenal pasti ahli/ Database to identify members</li> <li>Pengarah dihalang daripada meninggalkan negara/ Directors prevented from leaving the country</li> <li>Sistem Power Link (KWSP Online PEN 15/16)/ Power Link System (KWSP Online PEN 15/16)</li> <li>MyCoID atau Nombor Identiti Korporat Malaysia merujuk kepada nombor pemerbadanan syarikat yang digunakan sebagai satu nombor rujukan tunggal untuk pelbagai urusan pendaftaran dan transaksi dengan agensi Kerajaan yang berkenaan/ MyCoID refer to the company incorporation number which is used as a single source of reference for registration and transaction purposes with other relevant Government agencies</li> </ul>

**INISIATIF LAIN**

**Keseragaman Keputusan Pengeluaran Hilang Upaya**

Pada 2 Mei 2012, ahli yang memohon Pengeluaran Hilang Upaya akan dirujuk kepada hospital kerajaan untuk menjalani pemeriksaan perubatan. Inisiatif ini adalah untuk memastikan keseragaman keputusan yang dibuat memandangkan amalan KWSP sebelum ini yang merujuk ahli ke klinik panel kadangkala menimbulkan percanggahan pendapat.

**Pendaftaran Awal Haji**

Sejak 3 Januari 2012, ahli boleh menggunakan penyata akaun KWSP mereka untuk menyokong pendaftaran awal mereka bagi mengerjakan haji di Lembaga Tabung Haji.

**My SMART Guide**

Anggota KWSP telah diberikan My SMART Guide mengenai pengeluaran agar mereka boleh mendapatkan segala maklumat yang diperlukan dengan tepat apabila menjawab pertanyaan daripada ahli mengenai kemudahan pengeluaran.

**OTHER INITIATIVES**

**Uniformity of Incapacitation Withdrawal Decision**

As of 2 May 2012, members who apply for Incapacitation Withdrawal are referred to government hospitals for their medical examination. This is to ensure uniformity in decisions as our previous practice of sending members to panel clinics sometimes resulted in conflicting views.

**Early Registration for Hajj**

As of 3 January 2012, members can use their EPF statement of accounts to support early registration for the hajj at the Lembaga Tabung Haji.

**My SMART Guide**

EPF employees have been provided with copies of My SMART Guide on withdrawals so they have all the knowledge they need on hand to provide accurate information to members enquiring about withdrawal facilities.

## BUDAYA KUALITI DAN INOVASI CULTURE OF QUALITY AND INNOVATION

Sejajar dengan visi kami untuk menjadi organisasi keselamatan sosial bertaraf dunia yang menyediakan simpanan persaraan terbaik untuk rakyat Malaysia, kami sentiasa mendukung konsep “kualiti & inovasi” bagi menyemai budaya kerja cemerlang.

Kami juga komited menyokong janji kualiti KWSP di seluruh organisasi dan Pengurusan sentiasa berusaha mencapai tahap kualiti tertinggi dalam memenuhi ekspektasi organisasi yang berorientasikan perkhidmatan.

KWSP dipandu oleh Dasar Kualiti yang khusus untuk mencapai tiga aspek asas berikut:

- Membina budaya berteraskan pelanggan dalam produk dan proses kami
- Komitmen terhadap perkhidmatan berkualiti dan berinovasi untuk memenuhi kehendak pelanggan
- Menyemai budaya penambahbaikan berterusan sebagai salah satu nilai korporat kami

Pelanggan, pembekal dan anggota kami memainkan peranan penting dalam inisiatif kualiti KWSP menerusi maklum balas mereka dalam mengenal pasti aspek yang perlu diberikan tumpuan khusus. Kami melaksanakan kaji selidik ke atas pemegang kepentingan bagi mengenal pasti punca sebenar rendahnya tahap kualiti dalam sebahagian produk, proses dan perkhidmatan.

Kami melaksanakan program kesedaran berterusan seperti taklimat, sesi perkongsian ilmu dan penerbitan buletin untuk meningkatkan keupayaan tenaga kerja agar tahap kualiti dan inovasi yang tinggi sentiasa dikekalkan. Di samping itu, kami juga menganjurkan latihan kualiti dan penambahbaikan yang berbentuk konsep dan kemahiran.

### BUDAYA PENAMBAHBAIKAN DAN INOVASI BERTERUSAN

Kualiti dilaksanakan secara berterusan di KWSP di mana pengalaman yang diperolehi sentiasa digunakan bagi meningkatkan kecemerlangan kami. Kami juga bekerjasama dengan pelanggan dan pembekal dalam menjamin kualiti program penambahbaikan kami.

Inovasi adalah penting bagi mengekalkan daya saing KWSP. Oleh itu, KWSP menggalakkan anggotanya melaksanakan perubahan berkesan bagi menambah baik produk, proses dan perkhidmatan yang memberi nilai tambah kepada semua pemegang kepentingan. Rangka kerja pengurusan inovasi yang berstruktur telah diperkenalkan yang meliputi tiga komponen iaitu:

- Struktur pengurusan inovasi
- Saluran inovasi
- Kaedah dan alat pelaksanaan inovasi

*In line with our vision to become a world-class social security organisation providing the best retirement savings for Malaysians, we have embraced the concept of “quality and innovation” to inculcate an outstanding work culture.*

*We are committed in upholding our quality promise across the organisation and management is relentless in pursuing the highest standards of quality expected of a service organisation.*

*EPF is guided by our Quality Policy, which is geared towards fulfilling the following three fundamental aspects:*

- *Building a customer-centric culture in our products and processes*
- *Commitment to quality and innovative services to fulfill customers’ needs*
- *Inculcate a culture of continuous improvement as one of our corporate values*

*Customers, suppliers and employees play an integral role in our quality initiatives by providing valuable feedback that helps us to determine areas requiring greater focus. We conduct surveys with our key stakeholders to identify the root causes for poor quality in certain of our products, processes and services.*

*We enhance the ability of our workforce to maintain high standards of quality and innovation via a continuous awareness programme through briefings, knowledge sharing sessions and bulletins. We also conduct training on concepts and skills related to quality and improvement tools*

### CULTURE OF CONTINUOUS IMPROVEMENT AND INNOVATION

*At EPF, quality is an on-going journey, where we learn from experience to constantly raise our standards of excellence. Our teams collaborate with customers and suppliers to ensure quality in our improvement programme.*

*For EPF to remain competitive it is imperative that EPF is innovative. Hence, we encourage staff to make meaningful changes to improve products, services and processes that create value for stakeholders. A structured Innovation Management Framework was introduced, which comprises of three components, namely:*

- *The innovation management structure*
- *The innovation funnel*
- *Methods and tools for innovation implementation*

## BUDAYA KUALITI DAN INOVASI CULTURE OF QUALITY AND INNOVATION

Berpandukan rangka kerja ini satu pelan tindakan telah disediakan untuk menyemai budaya berinovasi di KWSP. Pelan ini menekankan inovasi menerusi:

- **Program kesedaran berterusan**

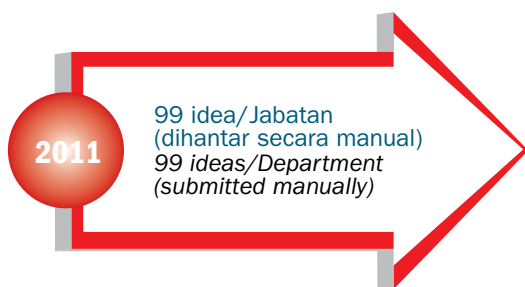


Leveraging on the framework, a structured action plan has been designed to embed a culture of innovation in EPF. The plan places emphasis on innovation through:

- **A continuous awareness programme**



- **Pengurusan idea sistematik**



- **Systematic ideas management**



Budaya inovasi akan terus disemai di seluruh organisasi dengan pembentukan pasukan penambahbaikan – Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK). Pasukan KIK memainkan peranan penting dalam memastikan penambahbaikan yang strategik, kreatif dan berterusan dilaksanakan menerusi inovasi. Ketua Pasukan akan dipilih daripada pegawai yang terlibat dalam kumpulan pengurusan bakat. Penyertaan dalam KIK akan meningkatkan kemahiran kepimpinan menerusi kerja berpasukan, pelaksanaan projek dan pendedahan dalam penjaan idea kreatif.

We will further embed the innovation culture across the organisation with the formation of improvement teams - Innovative and Creative Circle (ICC). The ICC plays a crucial role in ensuring strategic, creative and continuous improvements in EPF via innovation. The team leader is selected from members of the talent pool management. Participation in ICC will enhance leadership skills among its members through team building, project implementation and exposure to creative idea generation.

### MEMACU KUALITI MENERUSI SISTEM BERTARAF DUNIA

### DRIVING QUALITY THROUGH WORLD-CLASS SYSTEMS

#### Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)

#### Quality Management System (QMS)

Sistem dan proses bertaraf dunia diperlukan untuk mengekalkan tahap kualiti dan penambahbaikan berterusan bagi memacu inovasi. Di KWSP, rekod pencapaian kami terbukti dalam penambahbaikan sistem pengurusan kualiti menerusi program pensijilan dalam perkhidmatan barisan hadapan, sistem pengurusan keselamatan maklumat dan pengurusan perkhidmatan teknologi maklumat.

It takes world-class systems and processes to sustain a high level of quality and continuous improvement that drives innovation. At EPF we have a proven track record in pursuing quality management system improvements through our frontline services, information security management system and information technology service management certification efforts.



## BUDAYA KUALITI DAN INOVASI CULTURE OF QUALITY AND INNOVATION

Setakat ini KWSP telah memperoleh pensijilan sistem pengurusan kualiti seperti berikut:

- Pensijilan MS ISO 9001:2008 bagi proses teras Sistem Pengurusan Kualiti
- Pensijilan MS ISO/IEC 27001 bagi Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat
- Pensijilan MS ISO/IEC 20000-1:2005 bagi Pengurusan Perkhidmatan Teknologi Maklumat

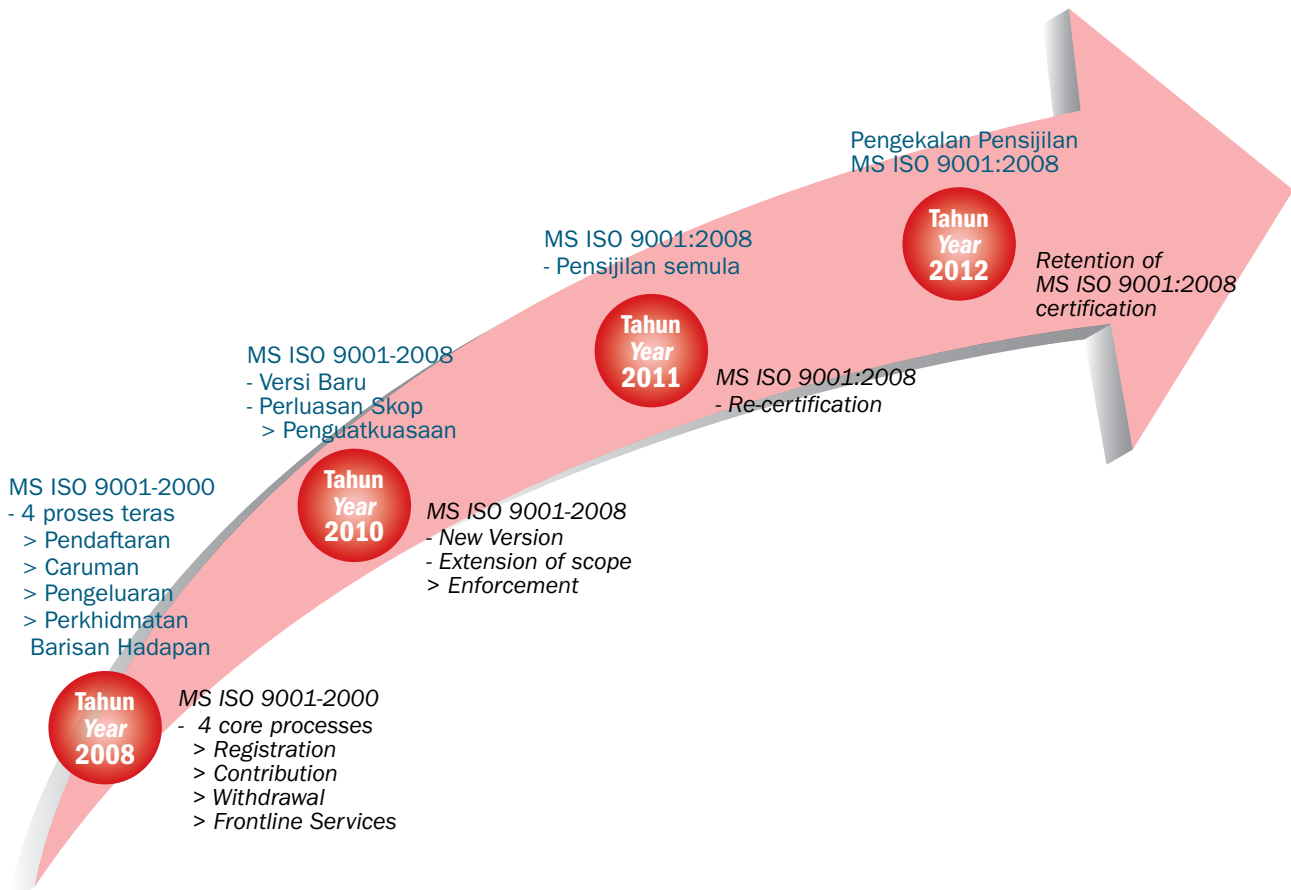
Kesemua proses ini diaudit dari semasa ke semasa untuk mengekalkan keberkesanannya, sementara teknologi dan kaedah baru diguna pakai untuk menjamin kualiti di setiap titik sentuh pelanggan.

We have to date obtained the following quality certifications:

- MS ISO 9001:2008 certification for the core processes of our Quality Management System
- MS ISO/IEC 27001 certification for Information Security Management System
- MS ISO/IEC 20000-1:2005 certification for Information Technology Service Management

These processes are audited on a regular basis to maintain their effectiveness, while new technologies and methods are adopted as needed to ensure quality at every customer touch point.

### EVOLUSI SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2008 THE EVOLUTION OF MS ISO 9001:2008 FOR QUALITY MANAGEMENT SYSTEM



## BUDAYA KUALITI DAN INOVASI CULTURE OF QUALITY AND INNOVATION

### MEMACU KUALITI MENERUSI PENGURUSAN ILMU

Struktur dokumentasi sistematik yang mantap menjadi kunci kepada usaha untuk memastikan proses kerja organisasi berjalan lancar. KWSP kini mempunyai lebih 400 manual operasi bagi proses kerja utamanya. Sebagai sebahagian daripada program penambahbaikan berterusan, KWSP kini sedang dalam proses menyusun semula dokumen rujukannya menerusi Sistem Pengurusan Dokumen Elektronik untuk capaian yang lebih mudah dan pantas. Sistem ini amat penting kepada pengurusan ilmu yang berkesan untuk seluruh organisasi.

### MEMACU KUALITI MENERUSI SUARA PELANGGAN (VOC)

Kami percaya untuk mencapai kecemerlangan, kami perlu sentiasa menilai semula tahap penyampaian perkhidmatan. Untuk tujuan ini, KWSP telah menjalankan kaji selidik kepuasan pelanggan luaran. Pada 2012, kaji selidik ini telah ditambah baik dengan mengkaji semula objektif, soalan kaji selidik dan pemilihan responden. Kesannya, kaji selidik ini akan memberikan hasil penemuan yang lebih telus dan tepat.

Pada Ogos 2012, KWSP juga menambah baik kaji selidik kepuasan pelanggan dalamannya. Kaji selidik ini dijalankan di peringkat ibu pejabat untuk memastikan tahap kepuasan pelanggan dalaman terhadap perkhidmatan semua Jabatan di KWSP. Pendekatan baru ini juga akan membantu Jabatan memperbaiki tahap perkhidmatan dan meningkatkan prestasi pasukan.

### MEMACU KUALITI MENERUSI PENANDAARASAN

Sejak kebelakangan ini, KWSP telah mencapai kejayaan dalam usaha meningkatkan tahap kualiti perkhidmatannya. Usaha ini telah menghasilkan pencapaian yang menjadi ukuran bagi memantapkan keupayaan KWSP dalam menyediakan perkhidmatan berkualiti. KWSP mengambil bahagian dalam program Sistem Star Rating (SSR) yang dianjurkan oleh MAMPU bagi menanda aras tahap pengurusan dan perkhidmatannya. Kami dianugerahkan sebagai agensi bertaraf lima bintang pada 2 Mac 2012 bagi tahun 2011. Pertama kali KWSP menerima penarafan lima bintang MAMPU ialah pada 2009. Pada 23 Jun 2012, kami juga memenangi Anugerah Pengurusan Kewangan Terbaik daripada Persatuan Badan Berkanun Malaysia.

### DRIVING QUALITY THROUGH KNOWLEDGE MANAGEMENT

*Having a systematic documentation structure is key to ensuring that an organisation's work processes run like clockwork. EPF currently has over 400 operational manuals for our key work processes. As part of our continuous improvement programme, we are in the process of restructuring all our reference documents through the Electronic Document Management System for easier and faster access. This system is crucial to the effective knowledge management of the entire organisation.*

### DRIVING QUALITY THROUGH VOICE OF CUSTOMERS (VOC)

*EPF believes that in order to achieve excellence, we need to continuously evaluate our service delivery level. Towards this end, we conduct external customer satisfaction surveys. In 2012, the survey was enhanced by redefining its objectives, restructuring the questionnaire and improving the selection of respondents with a better implementation approach. Consequently, the survey will now provide more transparent and accurate findings.*

*In August 2012, EPF also improved our internal customer satisfaction survey. This survey is now conducted centrally to ensure the departments level of customer service. The new approach will also assist departments to improve their service level and enhance team performance.*

### DRIVING QUALITY THROUGH BENCHMARKING

*EPF has made significant progress in enhancing quality in recent years. Continuous focus on quality has yielded measurable results and strengthened our ability to deliver quality service. EPF participated in the System Star Rating (SSR) programme organised by MAMPU to benchmark management and service levels. On 2 March 2012, we were declared as a five-star agency for the year 2011. EPF first achieved MAMPU's five-star rating in 2009. On 23 June 2012, we also won the Best Financial Management Award 2011 from the Association of Statutory Bodies Malaysia.*

## PEMBANGUNAN MODAL INSAN HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT

Di KWSP kami percaya bahawa kami mampu mewujudkan tenaga kerja paling produktif dengan membentuk anggota kami supaya mereka dapat mencapai potensi penuh mereka, dan memperkasakan mereka untuk menguruskan pelbagai tugas dalam organisasi. Lebih penekanan diberikan dalam usaha mewujudkan saluran kepimpinan yang akan memacu organisasi ke tahap yang lebih tinggi lagi. Bagaimanapun, polisi sumber manusia KWSP adalah lebih luas dan bertujuan untuk memenuhi keperluan anggotanya di semua peringkat.

### PEMBELAJARAN DAN PEMBANGUNAN BERTERUSAN

Institut KWSP memainkan peranan penting dalam latihan dan pembangunan anggota. Selain mengendalikan program latihan yang berkesan setiap tahun, Institut KWSP juga menyokong fungsi Sumber Manusia dengan menyumbang kepada pembangunan modal insan KWSP. Inisiatif yang telah dijayakan pada 2012 termasuk:

- Menaikkan KPI bagi Jam Latihan Anggota daripada 18 jam kepada 42 jam
- Mengukuhkan saluran e-Pembelajaran untuk menggalakkan pembelajaran di kalangan anggota
- Menyediakan pelbagai kursus 'soft skills', kemahiran profesional dan kemahiran fungsian, termasuk kursus melalui e-Pembelajaran
- Memperkenalkan 'blended learning' untuk Kursus Induksi
- Melaksanakan Kursus Penghayatan Utamakan Pelanggan kepada anggota bukan barisan hadapan untuk mewujudkan 'Wholesome EPF'
- Melaksanakan Program Pelan Penggantian untuk pegawai Pengurusan Kanan dan Pengurusan Pertengahan
- Menyediakan Program Penempatan di Luar Negara dengan matlamat untuk merapatkan jurang kompetensi fungsian
- Menghantar anggota menghadiri kursus luar jabatan di dalam dan luar negara
- Menambah baik Portal Pengurusan Ilmu

*At the EPF, we believe that we are able to create the most productive workforce by developing our employees so that they realise their full potential, and empowering them to manage a wide range of functions within the organisation. Much emphasis is placed on creating a leadership pipeline that will guide the organisation to greater heights. However, our human resources policies are more wide-ranging and are aimed at serving the needs of all employees at all levels.*

### CONTINUOUS LEARNING AND GROWTH

*The EPF Institute plays a vital role in training and staff development. Apart from running effective training programmes every year, the institute supports the Human Resources function by contributing to the development of our human capital. In 2012, its initiatives included:*

- *Increasing the KPI for Staff Training Hours from 18 hours to 42 hours*
- *Strengthening the e-Learning platform in order to promote learning among staff*
- *Providing a variety of courses for soft skills, professional and functional skills, including courses via e-Learning*
- *Introducing blended learning for the Induction Course*
- *Implementing a Customer Service Programme for all back-end staff to create a 'Wholesome EPF'*
- *Implementing Succession Planning Programmes for Senior Management and Middle Management*
- *Providing an Overseas Placement Programme that focuses on bridging the functional competency gap*
- *Enrolling staff in local and international public courses*
- *Improving the Knowledge Management Portal*

## PEMBANGUNAN MODAL INSAN HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT

### PENGURUSAN BAKAT DAN PELAN PENGGANTIAN

KWSP telah memulakan proses pengurusan bakat dan pelan penggantian lapan tahun lalu untuk mengenal pasti pegawai yang berpotensi tinggi di kalangan bakat KWSP yang mempunyai keupayaan untuk memegang fungsi penting dalam organisasi. Program khas telah dirangka untuk menyediakan individu yang dikenal pasti bagi mengisi jawatan penting sebaik sahaja terdapat kekosongan. Usaha ini menggalakkan pembangunan individu dan pasukan pada masa yang sama memastikan terdapat pengganti untuk jawatan penting dalam KWSP. Pelan Penggantian ini penting kepada KWSP untuk menjamin kesinambungan operasi dan kecemerlangan perkhidmatan.

Jawatankuasa Kerja Pengurusan Bakat dan Pelan Penggantian serta Jawatankuasa Induk Pengurusan Bakat dan Pelan Penggantian mengurus dan memantau program serta bertanggungjawab terhadap proses pemilihan, menentukan keperluan latihan dan pembangunan yang sesuai untuk setiap bakat, menilai dan memantau kemajuan calon, serta mengkaji semula proses pengurusan bakat dan penggantian.

Calon-calon diberi latihan dan pembangunan semasa bertugas, terutama sekali dalam bidang kepimpinan, untuk melengkapkan mereka dengan pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan bagi jawatan dengan tanggungjawab yang lebih besar yang akan menentukan kecekapan operasi KWSP. Pada 2012, seramai 20 orang calon menyertai Program Pembangunan Kepimpinan Kanan yang dijalankan di dalam dan luar negara. Seramai 121 calon lagi mengikuti Program Pembangunan Kepimpinan Asas dalam negara.

Aktiviti pengurusan bakat dan pelan penggantian pada tahun 2012 mengukuhkan lagi budaya kepimpinan dalam organisasi.

### TALENT MANAGEMENT AND SUCCESSION PLANNING

*The EPF established a talent management and succession planning process eight years ago to identify high potential officers from our talent pool who have the ability to assume critical functions in the organisation. Special programmes are developed for these individuals to prepare them to fill in key positions as soon as these are vacated. This coordinated effort encourages individual and team development while simultaneously ensuring replacements for crucial posts within the EPF. The plan is integral to the EPF's commitment to operational sustainability and the delivery of excellence.*

*A Talent Management and Succession Plan Working Committee and a Talent Council manage and monitor the programme and are responsible for the selection process, determining suitable training and development requirements for the talent pool, evaluating and monitoring candidates' progress, as well as reviewing the talent management and the succession plan.*

*Candidates are provided on-the-job training and development, primarily in the area of leadership, to equip them with the knowledge and skills required for positions of greater responsibility that determine the efficient operations of the EPF. In 2012, a total of 20 candidates participated in the Senior Leadership Potential Programme conducted locally and abroad. A further 121 candidates attended the Emerging Leadership Potential Programme locally.*

*Talent management and succession planning management activities in 2012 reinforced the leadership culture within the organisation.*

## PEMBANGUNAN MODAL INSAN HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT

### SISTEM MAKLUMAT SUMBER MANUSIA

Untuk menggalakkan anggota menguruskan urusan kerja dengan lebih berkesan, KWSP telah memperkenalkan beberapa fungsi layan diri menggunakan Sistem Maklumat Sumber Manusia (SMSM). KWSP telah menaik taraf SMSM yang pertama kali diguna pakai pada tahun 2000 dengan memindahkannya daripada *client server* ke *web server* (versi 8.9) pada tahun 2007. Kini, tiga modul boleh diakses oleh semua anggota:

- a) e-Gaji
- b) e-Cuti
- c) e-Profil & Desktop Pengurus

Selanjutnya, KWSP berhasrat untuk menaik taraf versi 8.9 kepada versi 9.1 dengan modul tambahan, iaitu e-Tuntutan, untuk tuntutan elaun perjalanan dan pengangkutan anggota.

### SISTEM KAD AKSES DAN WAKTU KEHADIRAN (ACTAS)

Tahap keselamatan yang lebih tinggi meningkatkan lagi kesejahteraan anggota. Di KWSP, kami telah menerapkan penggunaan teknologi maklumat untuk meningkatkan keselamatan premis KWSP dan juga membolehkan pergerakan anggota secara lebih bebas dari satu kawasan ke satu kawasan. Sistem Kad Akses dan Waktu Kehadiran (ACTAS) telah dilaksanakan di semua jabatan dan KWSP cawangan bermula pada 1 Oktober 2012 untuk beberapa tujuan, termasuk:

- Memantau pergerakan anggota dalam seluruh organisasi semasa dan selepas waktu kerja
- Mengawal dan menyelia pergerakan orang ramai di dalam dan luar premis KWSP
- Meningkatkan keselamatan fizikal dalam jabatan dan KWSP cawangan
- Menjejak dan memantau kehadiran anggota, kerja lebih masa, tugas rasmi dan waktu rehat
- Menambah baik pengurusan kedatangan anggota dengan laporan lebih tepat dengan menunjukkan pergerakan anggota dan rakaman waktu
- Menggantikan sistem kad perakam waktu yang memerlukan kiraan secara manual untuk menghasilkan laporan kehadiran
- Menyekat kemasukan ke kawasan seperti Pusat Data, pejabat sokongan di cawangan, dan bilik urus niaga di Jabatan Pelaburan

### HUMAN RESOURCE INFORMATION SYSTEM

*In order to encourage employees to manage their working life more effectively, we have introduced a number of self-service functions using the Human Resource Information System (HRIS). First adopted in year 2000, we upgraded the HRIS by transferring it from the client server to web server (version 8.9) in 2007. Currently, three modules are accessible to all staff:*

- a) e-Pay
- b) e-Leave
- c) e-Profile & Manager Desktop

*We intend to further upgrade version 8.9 to version 9.1 with an additional module, namely e-Claim, for staff's travel and transport claims.*

### ACCESS CARD AND TIME ATTENDANCE SYSTEM (ACTAS)

*Enhanced security adds to staff well-being. At the EPF, we have incorporated the use of IT both to boost the security of EPF premises while also allowing for freer movement of staff from one area to another. The Access Card and Time Attendance System (ACTAS) was implemented in all EPF departments and branches on 1 October 2012 to serve a number of purposes, including:*

- *Monitoring staff movement throughout the organisation during and after working hours*
- *Controlling and supervising the public's movements in and out of EPF premises*
- *Enhancing physical security within departments and branches*
- *Tracking and monitoring staff attendance, overtime, official duties and time-off*
- *Improving staff attendance management with more accurate reports showing staff movement and time-keeping*
- *Replacing the traditional punch card system which required manual calculation for the generation of reports*
- *Controlling access to areas such as the Data Centre, branches' back office and trading rooms in the Investment Department*