

# INOVASI PERKHIDMATAN PELANGGAN

## INNOVATIVE CUSTOMER SERVICE

Inovasi dan transformasi lebih berkesan sekiranya terdapat faktor yang memacu perkembangannya. Di KWSP, faktor utama yang mendorong kepada transformasi operasi dan perkhidmatan ialah peningkatan bilangan ahli Gen Y yang kini mewakili kumpulan terbesar pelanggan KWSP dan lebih gemar menggunakan kemudahan perkhidmatan dalam talian. Bagi memenuhi harapan dan kehendak mereka, KWSP perlu mempercepatkan langkah inovasi di dalam organisasi, biarpun setelah 62 tahun.

### Faktor Gen Y

Pada 2013, kurang 51.55 peratus ahli aktif KWSP adalah dari Gen Y, diikuti oleh 40.24 peratus Gen X, 8.12 peratus Baby Boomers dan 0.09 peratus golongan Veteran. Pertambahan jumlah Gen Y merupakan satu petanda baik tentang banyak peluang pekerjaan yang terdapat di pasaran serta kesedaran lebih mendalam mengenai tanggungjawab mereka terhadap caruman KWSP.

Golongan Gen Y yang celik internet telah menyebabkan meningkatnya penggunaan di laman web KWSP, Kios Pintar, i-Akaun (akaun dalam talian KWSP), pusat panggilan serta meja bantuan online. Bilangan ahli yang menggunakan Kios Pintar meningkat dari 4.70 juta pada 2009 kepada hampir 9.19 juta pada 2013. Sepanjang tempoh yang sama, bilangan ahli yang mendapatkan perkhidmatan di kaunter KWSP menurun dari 6.60 juta kepada 5.28 juta. Tren ini lebih kepada interaksi perkhidmatan layan diri yang boleh diperoleh bila-bila masa dan di mana sahaja.

Seiring dengan perkembangan ini, KWSP terus berusaha menambah baik proses operasi dan menawarkan perkhidmatan yang lebih berinovasi untuk memenuhi keperluan Gen Y.

*Innovation and transformation are most effective when there are factors pushing their advancement. At the EPF, the main push factor for operational and service transformation is the increasing number of Gen Y members, who now represent the largest group within our customer base and who prefer the convenience of service at the touch of their fingertips. To match their expectations, it has been essential for the EPF to step up the pace of innovation in the organisation, even after 62 years.*

### The Gen Y Factor

*In 2013, no less than 51.55 per cent of active EPF members are of Gen Y followed by 40.24 per cent of Gen X, 8.12 per cent Baby Boomers and 0.09 per cent Veterans. The growing number of Gen Y members is a good indication of ample job opportunities in the market as well as greater awareness of their responsibilities towards EPF contribution.*

*Gen Y, being Net savvy, has contributed to increased usage of the EPF website, Smart Kiosks, i-Akaun (EPF online account), our call centres and online help desk. The number of members who use the EPF Smart Kiosk almost doubled, from 4.70 million in 2009 to close to 9.19 million in 2013. During the same period, the number of members seeking service at EPF counters, drops from 6.60 million to 5.28 million. In other words, the trend is fast moving towards interactive self-service, anytime, anywhere and anyhow.*

*To keep pace with this trend, we seek to continuously improve our operational processes and be more innovative in offering services based on Gen Y needs.*

Jadual Ahli Aktif Berdaftar bagi 2011, 2012, 2013 mengikut Gen Y, X, Baby Boomers dan Veteran / *Table of Registered and Active Members 2011, 2012, 2013 according to Gen Y, X, Baby Boomers and Veterans*

| Generasi/<br>Generation | 2011                      |                          | 2012                      |                          | 2013                      |                          |
|-------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
|                         | Berdaftar/<br>All Members | Aktif/<br>Active Members | Berdaftar/<br>All Members | Aktif/<br>Active Members | Berdaftar/<br>All Members | Aktif/<br>Active Members |
| Gen Y                   | 4,489,377                 | 2,941,559                | 4,954,189                 | 3,155,758                | 5,401,843                 | 3,367,031                |
| Gen X                   | 6,380,882                 | 2,733,406                | 6,397,487                 | 2,678,840                | 6,396,427                 | 2,627,783                |
| Baby Boomers            | 1,955,766                 | 581,377                  | 1,864,248                 | 548,051                  | 1,793,716                 | 530,259                  |
| Veteran                 | 323,629                   | 6,490                    | 369,083                   | 6,431                    | 330,208                   | 5,765                    |
| <b>Jumlah/Total</b>     | <b>13,149,654</b>         | <b>6,262,832</b>         | <b>13,585,007</b>         | <b>6,389,080</b>         | <b>13,922,194</b>         | <b>6,530,838</b>         |

## INOVASI PERKHIDMATAN PELANGGAN

### INNOVATIVE CUSTOMER SERVICE

#### Menambah Nilai Berdasarkan Keperluan Pelanggan

Cabaran utama dalam memenuhi keperluan yang semakin mencabar di kalangan ahli adalah untuk terus mengekalkan kos yang berkesan. KWSP sentiasa meneroka dan membuat pelaburan dalam inovasi. Penubuhan Jabatan Transformasi Operasi dan Penyelarasan ialah salah satu komitmen dalam memenuhi matlamat ini.

Produktiviti dan keberkesanan kos telah dipertingkatkan dengan menggunakan pendekatan *Lean Six Sigma* dan *Kaizen* berserta kaedah lain seperti *Plan Do Check Act (PDCA)*, *Diagram Tulang Ikan*, serta *5 Why's*. Antara lain, kursus *Lean Six Sigma* telah dijadikan kursus wajib untuk mempersiapkan kakitangan dengan kecekapan dan kemahiran yang tepat.

Setiap perkhidmatan baharu yang dilancar adalah berdasarkan maklum balas dari pihak berkepentingan dan menggambarkan kehendak mereka. KWSP sentiasa mendapatkan idea, pandangan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan melalui kaji selidik, emel, media sosial, sistem inovasi idea serta temu ramah.

Berdasarkan interaksi ini, keperluan mereka boleh dibahagikan kepada enam perkara, khususnya:

- Akses kepada perkhidmatan pada bila-bila masa, di mana saja, dengan apa jua cara
- Transaksi dengan tahap keselamatan yang tinggi
- Perkhidmatan Mudah (*hassle free*)
- Pengesahan dalam talian dan secara jauh
- Transaksi tanpa kertas
- Pengesahan segera dan amaun pengeluaran dikreditkan dengan pantas (terus dikreditkan)

#### Perkhidmatan Berlainan untuk Generasi Berlainan

Menyedari ahli KWSP mewakili generasi yang berbeza dari lokasi berlainan, KWSP telah mewujudkan pelbagai saluran untuk berinteraksi dengan mereka, dari kaedah konvensional menerusi perkhidmatan kaunter secara bersemuka sehinggalah kepada perkhidmatan layan diri. Selain daripada memperluaskan pelbagai saluran komunikasi, KWSP juga ada menawarkan lebih banyak perkhidmatan kepada pelanggan setiap tahun. Antara perkhidmatan ini seperti Pengeluaran Mudah, yang telah dirangka khas untuk *Baby Boomers* manakala e-Pengeluaran pula disasarkan kepada Gen X dan Gen Y. Untuk semua perkhidmatan menerusi pelbagai saluran, perhatian utama yang diberikan ialah terhadap jaminan keselamatan.

#### Adding Value Based On Customer Needs

*The major challenge in catering for our members' increasingly sophisticated needs is to remain cost-effective. Towards this end, we constantly look into and invest in innovation. The setting up of the Operations Transformation and Coordination Department is just one example of our commitment to this objective.*

*Productivity and cost-efficiencies have been enhanced using approaches such as Lean Six Sigma and Kaizen, together with other tools such as Plan Do Check Act (PDCA), Fishbone Diagram, and 5 Why's. To equip staff with the right competencies and skills, courses on Lean Six Sigma, among others, are made compulsory.*

*Most importantly, each new service launched is based on feedback from stakeholders and reflects their needs. We constantly solicit ideas, views and feedback from our stakeholders via surveys, emails, social media, idea innovation systems and interviews.*

*From our interaction with them, their needs can be categorised into six areas, namely:*

- Access to service anytime, anywhere and anyhow
- Highly secured transactions
- Hassle-free services
- Online and remote verification
- Paperless transactions
- Instant approval and speedy crediting (direct crediting) of withdrawal amount

#### Different Service for Different Generation

*Acknowledging that our members represent different generations from different locations, we have developed multiple channels to interact with them, from conventional face-to-face counter service to interactive self-service. Along with an expanded range of communication channels, we also offer an increasing number of services to customers year after year. Some of these services, like Hassle-Free Withdrawals, have been customised for Baby Boomers while e-Pengeluaran is targeted at Gen X and Gen Y. For all services in all channels, the greatest attention is paid to ensuring security.*

## INOVASI PERKHIDMATAN PELANGGAN INNOVATIVE CUSTOMER SERVICE

Dari segi perkhidmatan elektronik, KWSP kini menyediakan kemudahan e-Caruman untuk majikan bagi memudahkan mereka membuat pembayaran dan mengemukakan butiran caruman secara dalam talian. Untuk ahli pula, KWSP memanfaatkan sebaiknya teknologi SMS bagi mewujudkan komunikasi yang lebih berkesan berhubung dengan pembayaran pengeluaran dan lain-lain. KWSP merancang untuk memperluaskan perkhidmatan elektroniknya secara lebih agresif untuk empat tahun akan datang agar dapat memberi lebih banyak kemudahan kepada ahli dan majikan.

Di perkhidmatan kaunter, KWSP memberi tumpuan terhadap 'Menceriaikan Pelanggan'. Dengan memanfaatkan ICT dan menjalin kerjasama dengan pihak ketiga, 67 cawangan KWSP di seluruh Malaysia berupaya memproses dan meluluskan pelbagai bentuk transaksi dalam tempoh tiga minit tanpa memerlukan sebarang borang atau dokumen sokongan. Malah, Pengeluaran Mudah (*Hassle Free*) KWSP untuk pengeluaran 50/55 tahun, RM1 juta dan Haji telah membolehkan KWSP disenarai pendek untuk Anugerah Inovasi Perdana Menteri 2013.

*In terms of electronic services, we now provide employers with the e-Caruman facility, which simplifies online payments and submission of contribution details. For members, we are leveraging on SMS technology for more effective communication on withdrawal payments and others. We plan to expand our electronic services more aggressively over the next four years for greater convenience of both members and employers.*

*At our counters, we have been focusing on "Delighting the Customer". By embracing ICT and collaborating with third parties, our 67 branches throughout Malaysia are capable of processing and approving various transactions within three minutes, requiring no forms or supporting documents. Our Hassle-Free Withdrawals for 50/55 Years, RM1 million and Hajj contributed to the EPF being shortlisted for the Prime Minister's Innovation Awards 2013.*

\*\* Perkhidmatan yang ditawarkan mengikut saluran masing-masing: /Services offered at respective channels:

| Pihak Berkepentingan/<br>Stakeholder | myEPF (i-Akaun)/<br>myEPF (i-Akaun)   | Kios/<br>Kiosk   | Pusat Panggilan/<br>Call Centre  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Ahli/ <i>Members</i>                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>Memohon untuk e-Pengeluaran/<br/><i>Request for e-Pengeluaran</i></li> <li>Menyemak penyata KWSP semasa dan terdahulu/<br/><i>Check current and previous EPF statements</i></li> <li>Menyemak status permohonan pengeluaran dan rekod pengeluaran/<br/><i>Check withdrawal application status and history</i></li> <li>Menyemak maklumat penamaan/<br/><i>Check nomination information</i></li> <li>Menganggarkan amaun simpanan yang layak untuk pengeluaran dan pelaburan/<br/><i>Estimate amount of savings eligible for withdrawals and investments</i></li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Cetak penyata/<br/><i>Print statements</i></li> <li>Mengemas kini nombor telefon untuk Transaction Authorisation Code (TAC)/<br/><i>Update mobile number for TAC</i></li> <li>Mendaftar untuk i-Akaun/<br/><i>Register for i-Akaun</i></li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Menyemak status transaksi KWSP/<br/><i>Check on any matter related to EPF transactions</i></li> <li>Pertanyaan berkaitan produk dan perkhidmatan KWSP/<br/><i>Enquiry on EPF products and services</i></li> <li>Mendaftar untuk i-Akaun / nombor TAC mudah alih, mengaktifkan semula i-Akaun /<br/><i>Register for i-Akaun / Mobile TAC number, reactivate i-Akaun</i></li> <li>Mendapatkan nombor KWSP pekerja/<br/><i>Obtain EPF employee number</i></li> <li>Menerima panggilan berkenaan promosi produk KWSP seperti i-Akaun dan kempen penamaan/<br/><i>Receive calls on EPF product promotions such as i-Akaun and nomination campaign</i></li> </ol> |

## INOVASI PERKHIDMATAN PELANGGAN

### INNOVATIVE CUSTOMER SERVICE

\*\* Perkhidmatan yang ditawarkan mengikut saluran masing-masing: */Services offered at respective channels:*

| Pihak Berkepentingan/<br>Stakeholder | myEPF (i-Akaun)/<br>myEPF (i-Akaun)  | Kios/<br>Kiosk                                 | Pusat Panggilan/<br>Call Centre   |
|--------------------------------------|--|--|---|
| Ahli/ <i>Members</i>                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>Mengemas kini profil, termasuk alamat surat-menyurat/<br/><i>Update profile, including correspondence address</i></li> <li>Menyemak transaksi caruman semasa KWSP/<br/><i>Check current EPF contribution transactions</i></li> <li>Memeriksa log aktiviti i-Akaun /<br/><i>Check i-Akaun activities log</i></li> </ol>  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Menerima panggilan untuk mengambil bahagian dalam kaji selidik kepuasan pelanggan/<br/><i>Receive calls to take part in customer satisfaction surveys</i></li> <li>Perkhidmatan faks elektronik/<br/><i>Electronic fax services</i></li> </ol>   |
| Majikan/<br><i>Employers</i>         | <ol style="list-style-type: none"> <li>Menggunakan kemudahan e-Caruman/<br/><i>Use the e-Caruman facility</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menghantar Borang A dengan bayaran/<br/><i>Submission of Form A with payment</i></li> <li>Menghantar Borang A sahaja/<br/><i>Submission of Form A only</i></li> <li>Menghantar Bayaran sahaja/<br/><i>Submission of payment only</i></li> </ul> </li> <li>Penggunaan kemudahan e-DES (Sistem Data Berkunci)/<br/><i>Use the e-DES (Data Encryption System) facility</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memohon lesen DES Kunci/<br/><i>Request for Key DES licence</i></li> <li>Muat turun perisian dan kunci lesen/<br/><i>Download software and licence key</i></li> <li>Memohon untuk mengguna semula kunci lesen/<br/><i>Request to regenerate licence key</i></li> </ul> </li> <li>Memeriksa nombor KWSP pekerja/<br/><i>Check employees' EPF numbers</i></li> </ol> | Membuat caruman /<br><i>Make contributions</i> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Menyemak status transaksi KWSP/<br/><i>Check any EPF transaction status</i></li> <li>Pertanyaan mengenai produk KWSP dan perkhidmatan yang berkaitan dengan majikan/<br/><i>Enquire about EPF products and services related to employers</i></li> <li>Mendapatkan nombor majikan/<br/><i>Obtain employee numbers</i></li> <li>Mengingatkan majikan kerana tidak membuat bayaran/<br/><i>Reminding employer on non-payment</i></li> <li>Menerima maklumat mengenai produk baharu seperti i-Akaun/<br/><i>Receive information on new products such as i-Akaun</i></li> <li>Menggunakan perkhidmatan faks elektronik/<br/><i>Electronic fax services</i></li> </ol> |

## INOVASI PERKHIDMATAN PELANGGAN INNOVATIVE CUSTOMER SERVICE

\*\* Perkhidmatan yang ditawarkan mengikut saluran masing-masing: / *Services offered at respective channels:*

| Pihak Berkepentingan/<br>Stakeholder | myEPF (i-Akaun)/<br>myEPF (i-Akaun)  | Kios/<br>Kiosk | Pusat Panggilan/<br>Call Centre |
|--------------------------------------|--|----------------|---------------------------------|
| Majikan/<br><i>Employers</i>         | 4. Pendaftaran ahli KWSP baharu/<br><i>Register new EPF members</i><br>5. Pengiraan dividen untuk bahagian majikan bagi kakitangan Kerajaan/<br><i>Calculate the dividend for employers' share for Government employers</i><br>6. Menyemak transaksi semasa caruman KWSP/<br><i>Check current EPF contribution transactions</i><br>7. Menyemak log aktiviti i-Akaun /<br><i>Check i-Akaun activities log</i> |                |                                 |

### Inisiatif Strategik

Selain memperluaskan kepelbagaian proses berautomasi dan saluran perkhidmatan layan diri, KWSP turut meningkatkan perkongsian dengan pihak ketiga dan mengintegrasikan perkhidmatannya dengan mereka agar dapat menawarkan akses yang lebih luas terhadap produk dan perkhidmatannya.

Pada masa ini KWSP menjalin perkongsian strategik dengan beberapa agensi kerajaan, institusi kewangan, institusi pengajian tinggi dan bank-bank utama di Malaysia. KWSP mensasar untuk memperluaskan lagi rangkaianannya demi memantapkan kecekapan operasi. Pengeluaran Perumahan contohnya, mengintegrasikan data bersama pihak bank yang membolehkan pemeriksaan maklumat pelanggan dapat dilakukan dengan awal. Cara ini berkesan dari segi kos kerana ia mengurangkan campur tangan manusia dan mempercepatkan proses kelulusan.

Selain daripada kecekapan kos, hubungan perkongsian KWSP juga telah melonjakkan Indeks Kepuasan Pelanggan dan membolehkan KWSP mengurangkan bilangan kakitangan untuk menguruskan kaunter.

### Strategic Initiatives

*While extending our range of automated processes and self-service channels, we are also increasing our collaboration with third parties and integrating our services with theirs to offer wider access to our products and services.*

*The EPF currently has strategic partnerships with various government agencies, financial institutions, institutions of higher learning and major banks in Malaysia, and aims to further expand this network for greater operational efficiencies. For Housing Withdrawals, for example, data integration with participating banks allows upfront checking of customers' information. This is cost-effective as it reduces human intervention and speeds up the approval process.*

*In addition to cost efficiencies, our partnership network increases our Customer Satisfaction Index and allows us to reduce the number of personnel managing our counters.*

## INOVASI PERKHIDMATAN PELANGGAN

### INNOVATIVE CUSTOMER SERVICE

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 lists the strategic partnerships and collaborations we have formed with third parties. All data transmissions are secured through middleware application.*

|  |  |
|--|--|
| <p>1. <u>Fungsi</u>: Mengutip bayaran caruman<br/><i>Function: Collection of contribution payments</i></p> <p><u>Perkhidmatan/Services</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bayaran melalui kaunter/<br/><i>Over-the-counter payments</i></li> <li>• Kios bayaran (Public Bank Sahaja)/<br/><i>Payment kiosks (Public Bank only)</i></li> <li>• Perbankan internet/<i>Internet banking</i></li> <li>• e-Caruman/<i>e-Caruman</i></li> <li>• Carian data/<i>Data look-up</i></li> <li>• Pemindahan wang secara elektronik/<br/><i>Electronic fund transfers</i></li> <li>• Pemprosesan cek/<i>Cheque processing</i></li> <li>• Kutipan peti mel/<i>Mailbox collection</i></li> </ul> | <p><u>Pihak ketiga/Third parties</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bank/<i>Banks</i> – Maybank, Public Bank, RHB, CIMB Bank, Bank Simpanan Nasional, Ambank, Citibank, UOB, Hong Leong Bank, OCBC, HSBC, Bank Islam Malaysia Berhad, Alliance Bank, Affin Bank, Deutsche Bank, Kuwait Finance House</li> </ul>  |
| <p>2. <u>Fungsi</u>: Kios Pintar KWSP<br/><i>Function: EPF Smart Kiosk</i></p> <p><u>Perkhidmatan/Services</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencetak penyata ahli/<br/><i>Printing of members' statements</i></li> <li>• Pendaftaran i-Akaun/<br/><i>Registration of i-Akaun</i></li> </ul>   | <p><u>Pihak ketiga/Third parties</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Bank/Banks</u> – Public Bank, CIMB, Ambank, RHB, Citibank, UOB, HSBC, Maybank, Hong Leong Bank, OCBC, Standard Chartered</li> <li>• Malaysia Building Society Berhad</li> <li>• Courts</li> <li>• Institut Jantung Negara (IJN)/<i>National Heart Institute (IJN)</i></li> <li>• Permodalan Nasional Berhad (PNB)</li> <li>• AEON Credit</li> </ul> |
| <p>3. <u>Fungsi</u>: Pengesahan pinjaman perumahan secara dalam talian untuk pengeluaran perumahan<br/><i>Function: Online housing loan verification for housing withdrawals</i></p> <p><u>Perkhidmatan/Services</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengeluaran ansuran bulanan pinjaman perumahan/<br/><i>Housing loan monthly instalment withdrawals</i></li> <li>• Pengeluaran mengurang/menyelesaikan baki pinjaman perumahan/<br/><i>Withdrawals to reduce/redeem housing loans</i></li> <li>• Pengesahan pinjaman perumahan secara dalam talian untuk pengeluaran perumahan/<br/><i>Online housing loan verification for housing withdrawals</i></li> </ul>                 | <p><u>Pihak ketiga/Third party</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institusi kewangan/<i>Financial Institution</i> – RHB Bank</li> </ul>  |

## INOVASI PERKHIDMATAN PELANGGAN INNOVATIVE CUSTOMER SERVICE

|  |   |
|--|---|
| <p>4. Fungsi: Pengkreditan terus bayaran pengeluaran<br/><i>Function: Direct crediting of withdrawal payments</i></p> <p><u>Perkhidmatan/Services:</u></p> <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 dan penyedia pinjaman/ <i>Direct crediting of education withdrawal payments to institutions of higher learning and loan providers</i></li> </ul>   | <p><u>Pihak ketiga/Third parties</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institusi kewangan/<i>Financial Institutions</i> – Maybank, Public Bank, RHB, CIMB, Bank Simpanan Nasional, Ambank, Citibank, UOB, Hong Leong Bank, OCBC, Alliance Bank, Affin Bank, Bank Islam Malaysia Berhad, Bank Muamalat, Bank Rakyat, HSBC, Standard Chartered</li> <li>• Institusi pengajian tinggi/<i>Institutions of higher learning</i> – Universiti Teknologi MARA (UiTM), Universiti Malaya (UM)/ <i>University of Malaya (UM)</i>, Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM)/<i>International Islamic University Malaysia (IIUM)</i>, Universiti Putra Malaysia (UPM), Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM)/<i>National Defence University of Malaysia (UPNM)</i>, Universiti Tenaga Nasional (UNITEN), Universiti Terbuka Malaysia/<i>Open University Malaysia</i>, Universiti Multimedia Malaysia (MMU)/ <i>Multimedia University Malaysia (MMU)</i>, Asia e University (AeU)</li> <li>• Penyedia pinjaman pendidikan/<i>Education loan provider</i> – PTPTN</li> </ul> |
| <p>5. <u>Fungsi Lain/Other Function:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengesahan ahli/<i>Identification of members</i></li> <li>• Penguatkuasaan/<i>Enforcement</i></li> <li>• Pelepasan caruman bahagian kerajaan/ <i>Release of government share of contributions</i></li> <li>• Pendaftaran majikan/ <i>Registration of employers</i></li> </ul> <p><u>Perkhidmatan/Services:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pangkalan data untuk mengenal pasti ahli/ <i>Database to identify members</i></li> <li>• Pengarah dihalang daripada meninggalkan negara/ <i>Directors prevented from leaving the country</i></li> <li>• Pengeluaran pencen/ <i>Pension withdrawal</i></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/ <i>MyCoID refers to companies' incorporation number, which is used as a single source of reference for registration and transaction purposes with other relevant Government agencies</i></li> </ul> | <p><u>Pihak ketiga/Third parties</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agensi Kerajaan/ <i>Government agencies</i></li> <li>• Jabatan Pendaftaran Negara (JPN)/ <i>National Registration Department (JPN)</i></li> <li>• Jabatan Imigresen/ <i>Immigration Department</i></li> <li>• Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia (JPA)/<i>Public Service Department of Malaysia (JPA)</i></li> <li>• Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM)/ <i>Companies Commission of Malaysia (SSM)</i></li> </ul>  |

## INOVASI PERKHIDMATAN PELANGGAN

### INNOVATIVE CUSTOMER SERVICE

#### Menyalurkan Semula Tenaga Kerja

Dengan peningkatan kerjasama dengan pihak ketiga, KWSP dapat menyalurkan tenaga kerjanya kepada fungsi tugas yang lebih penting seperti penasihat kewangan dan pemasaran produk.

#### Memupuk Budaya Inovasi

Inovasi ialah mengenai penetapan minda, yang memerlukan pengenalpastian dan mobilisasi terhadap pelbagai sumber yang akan membawa kepada hubungan yang lebih hebat dengan pihak berkepentingan. Di KWSP, mobilisasi sumber terkandung di dalam rangka kerja berstruktur dan dipantau teliti oleh Jawatankuasa Pengurusan Inovasi yang dipengerusikan oleh Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Operasi).

Bagi mewujudkan kesedaran dan menanam pemikiran inovatif di kalangan kakitangan KWSP, beberapa program telahpun dihasilkan, iaitu:

- 1) Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK): KIK memainkan peranan penting dalam memastikan penambahbaikan yang strategik, kreatif dan berterusan di KWSP. Pada masa ini, terdapat lima pasukan KIK yang merangkumi ahli daripada Kelompok Bakat. Mereka ini telah didedahkan kepada pengurusan projek dan kemahiran menyelesaikan masalah sebelum diberikan tugas untuk menyelesaikan isu sedia ada. Dengan dibantu oleh penaja/jurulatih, setiap pasukan perlu membentangkan penemuan mereka di akhir tugas. Program yang berkesan ini akan diperluaskan kepada jabatan dan cawangan KWSP yang lain dalam masa terdekat.
- 2) Program Hari Inovasi: Bengkel mengenai Inovasi telah dijalankan oleh kumpulan utama yang dibahagikan mengikut zon. Kursus ini meliputi perkara asas mengenai Inovasi dan. Penciptaan, Pendedahan kepada Kaedah Penyelesaian Masalah dan penjelasan mendalam mengenai KIK.
- 3) Sistem Idea Inovasi: Perkara paling penting dalam inovasi ialah mendengar Suara Pelanggan (VOC). Untuk mendapat lebih banyak idea, KWSP menggalakkan kakitangannya untuk menyumbang idea mereka ke dalam Sistem Idea Inovasi.

#### Re-channelling Workforce

*As the EPF increases our collaboration with third parties, we will be able to channel our existing workforce towards more critical job functions such as financial advisory and product marketing.*

#### Nurturing a Culture of Innovation

*Innovation is all about mindset, which requires the identification and mobilisation of multiple resources leading to greater engagement with stakeholders. At the EPF, resource mobilisation is embedded in a structured framework, monitored closely by the Innovation Management Committee chaired by the Deputy CEO (Operations).*

*To create awareness and inculcate innovative thinking among employees, several programmes have been put in place, namely:*

- 1) *Innovative and Creative Circle (ICC): The ICC plays an important role to ensure strategic, creative and continuous improvement in the EPF. Currently, there are five ICC teams, comprising members from the Talent Pool, who are exposed to project management and problem solving skills prior to being assigned tasks to resolve existing issues. Guided by a sponsor/coach, each team has to present its findings at the end of the assignment. This effective programme will be extended to other EPF departments and branches in the near future.*
- 2) *Program Hari Inovasi: Workshops on Innovation were carried out by focus groups segregated by Zones. The course covered the basics of Innovation vs. Invention, Exposure on Problem Solving Tools and in-depth explanation of ICC.*
- 3) *Sistem Idea Inovasi: The most vital part of innovation is to listen to the voice of customers (VOC). To capture more ideas, we encourage our employees to deposit their ideas into the Innovative Ideas System.*

# PEMBANGUNAN MODAL INSAN

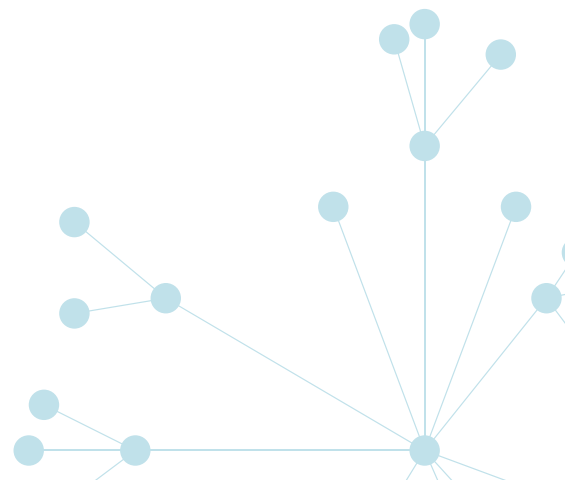
## HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT

Pekerja yang berkaliber amat bernilai kepada mana-mana organisasi dan membolehkannya memberi perkhidmatan kepada masyarakat dengan prestasi yang terbaik. Di KWSP, kami percaya bahawa kami mampu membentuk kualiti anggota yang paling produktif dengan membangunkan dan melengkapkan mereka dengan ilmu pengetahuan, kemahiran, kompetensi dan pengalaman agar mereka dapat menggunakan sepenuhnya potensi dalam menguruskan pelbagai tugasan.

Beberapa tahun kebelakangan ini, KWSP memberikan tumpuan terhadap pengurusan bakat dalam membangunkan pucuk pimpinan yang akan memacu KWSP ke arah kecemerlangan. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi maklumat masa kini, Jabatan Pengurusan Sumber Manusia KWSP juga sentiasa berusaha menambah baik program dan sistem dalaman bagi memenuhi keperluan anggota di semua peringkat.

*Employees of calibre are valuable to any organisation, enabling them to serve the community at a high level of performance. At the EPF, we are confident that we can build the most productive quality workforce by developing and equipping our employees with knowledge, skills, competencies and experience so they can realise their full potential in managing a wide range of tasks.*

*Over the years, we have been focusing on managing our talent in developing a leadership pipeline that will drive the EPF to excellence. Leveraging on the advancement in information technology, our Human Resources Department strives to improve our programmes and internal systems to serve the needs of employees at all levels.*



## PEMBANGUNAN MODAL INSAN

### HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT

#### Pembelajaran dan Pembangunan Berterusan

Institut KWSP memainkan peranan penting dalam latihan dan pembangunan anggota. Selain mengendalikan program latihan yang berkesan, Institut KWSP juga menyokong fungsi Sumber Manusia dengan menyumbang kepada pembangunan modal insan KWSP. Pada 2013, inisiatif yang dilaksanakan termasuklah:

- Membangunkan Laluan Pembelajaran Korporat (*Corporate Learning Roadmap*) untuk semua anggota berdasarkan kumpulan gred masing-masing.
- Menyediakan pelbagai kursus *soft skills* termasuklah kemahiran profesional dan fungsional, serta menggunakan kaedah e-Learning.
- Menaik taraf portal e-Learning bagi menggalakkan pembelajaran di kalangan anggota.
- Menggunakan pendekatan pembelajaran bersepadu (*blended learning*) dalam Kursus Induksi dan Online English Language.
- Melaksanakan Program Perkhidmatan Pelanggan untuk semua anggota bagi mewujudkan "Wholesome EPF".
- Melaksanakan Program Pelan Penggantian untuk pegawai dan Pengurusan Kanan.
- Menyediakan Program Penempatan di luar negara dengan matlamat untuk merapatkan jurang kompetensi fungsional.
- Menghantar anggota menghadiri kursus luar jabatan di dalam dan di luar negara.
- Mengendalikan *K-Channel Events* seperti *Coffee Talks* dan *Knowledge Unplugged Sessions*.
- Menyediakan kemudahan perpustakaan atas talian (*EPF Online Library*).

#### Continuous Learning and Growth

*The EPF Institute plays a vital role in staff training and development. Apart from running effective training programmes, the institute supports Human Resources by contributing to the development of our human capital. In 2013, the initiatives included:*

- *Developing a Corporate Learning Roadmap for all employees based on their job grades*
- *Providing a variety of courses for soft skills as well as professional and functional skills, including courses via e-Learning*
- *Upgrading the e-Learning portal to promote learning among the employees*
- *Implementing a blended learning module on Induction and English Language Course*
- *Implementing a Customer Service Programme for all back-end employees to create a "Wholesome EPF"*
- *Implementing Succession Planning Programmes for Middle and Senior Management*
- *Providing an Overseas Placement Programme that focuses on bridging functional competency gaps*
- *Enrolling employees in local and international public courses*
- *Carrying out K-Channel Events such as Coffee Talks and Knowledge Unplugged Sessions*
- *Providing an online library facility*

## PEMBANGUNAN MODAL INSAN HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT

### Pengurusan Bakat dan Pelan Penggantian

Sejak lapan tahun lalu, KWSP telah mewujudkan program pengurusan bakat dan pelan penggantian dengan tujuan mengenal pasti pegawai yang berpotensi tinggi di kalangan bakat KWSP untuk memikul fungsi penting di dalam organisasi. Program khas telah dirangka untuk mempersiapkan individu yang telah dikenal pasti bagi mengisi jawatan penting sebaik sahaja terdapat kekosongan. Usaha ini bukan sahaja menggalakkan pembangunan individu dan pasukan, malah pada masa yang sama memastikan terdapat pengganti untuk jawatan penting di KWSP.

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

Calon-calon diberikan latihan dan pembangunan semasa bertugas, dengan berfokuskan bidang kepimpinan, untuk melengkapkan diri mereka dengan pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan bagi menjawat jawatan penting yang akan terus menentukan kecemerlangan. Pada tahun 2013, seramai 16 orang calon menyertai Program Pembangunan Kepimpinan Kanan yang dijalankan di dalam dan luar negara. Manakala 60 orang calon lagi mengikuti Program Pembangunan Kepimpinan Asas di dalam negara. Beberapa intervensi, seperti Pusingan Kerja dan Tugas Khas turut dilaksanakan bagi mengukuhkan dan memantapkan lagi program pembangunan tersebut.

Program Pengurusan Bakat dan Pelan Penggantian ini sangat penting kepada KWSP dalam melahirkan pucuk pimpinan yang berwibawa serta mempunyai kredibiliti dalam usaha menjamin kesinambungan operasi dan kecemerlangan perkhidmatan KWSP.

### 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 to carry out critical functions in the organisation. Special programmes were developed for these individuals to prepare them for key positions once the posts had been vacated. These coordinated efforts encourage individual and team development while simultaneously ensuring replacements for crucial posts within the EPF.*

*The Talent Management and Succession Plan Talent Council and the Talent Management and Succession Plan Working Committee are responsible in managing and monitoring the programmes, which include 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 key positions that will ensure continued excellence. In 2013, 16 candidates participated in the Senior Leadership Programme carried out locally and abroad, while 60 other candidates attended the Emerging Leadership Potential Programme locally. Several interventions, such as Job Rotation and Special Assignments, were also implemented to strengthen and enhance the development programme.*

*The talent management and succession plan is essential to the EPF in providing credibility and excellent leadership in its commitment to operational sustainability and delivery of excellence.*



# PEMBANGUNAN MODAL INSAN

## HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT

### Sistem Maklumat Sumber Manusia (SMSM)

Sistem Maklumat Sumber Manusia (SMSM) telah dilaksanakan lebih 10 tahun lalu dan berperanan membantu perancangan dan pentadbiran sumber manusia di mana proses operasi pengurusan sumber manusia dilakukan secara automatik. Ia membolehkan anggota memohon cuti mereka melalui e-Cuti, melihat dan mencetak slip gaji melalui e-Gaji, dan melaksanakan penilaian prestasi menerusi modul layan diri e-Prestasi.

Dalam Pelan Strategik Sumber Manusia 2013-2017, Jabatan Pengurusan Sumber Manusia KWSP telah membuat perancangan bagi mengautomasi beberapa modul berkaitan proses sumber manusia. Bagi tujuan ini, Bengkel Transformasi HRIS telah dilaksanakan dan ia melibatkan wakil daripada Jabatan Pengurusan Sumber Manusia, Institut KWSP dan Jabatan Teknologi Maklumat bagi merangka idea dan cadangan untuk Transformasi SMSM, yang mana ia akan digunakan sebagai rujukan untuk perancangan SMSM pada masa hadapan.

Pada tahun 2013, SMSM sedang dalam proses naik taraf dari versi 8.9 kepada versi 9.1, sementara modul sedia ada seperti Tenaga Kerja (Workforce), Ketidakhadiran, Latihan dan Bayaran Gaji telah dipertingkatkan agar dapat menyediakan fungsi sumber manusia yang menyeluruh kepada semua anggota.

e-Tuntutan, yang merupakan salah satu modul yang sedang dirangka akan membolehkan anggota membuat tuntutan perjalanan dan pengangkutan mereka di dalam talian menerusi SMSM tanpa sebarang dokumentasi manual. Ia dijangka siap dan akan dilaksanakan pada 2014.

### Human Resources Information System (HRIS)

The Human Resources Information System (HRIS) has been implemented for more than 10 years, facilitating human resources planning and administration through automating the human resources management operations process. This enables employees to apply leave via e-Leave, view and print payslips via e-Pay and carry out performance appraisals through the self-service e-Performance module.

By taking user needs into consideration, the Human Resources Management (HRM) Department has included a plan on automation of human resources processes in the Human Resources Strategic Plan 2013-2017. An HRIS Transformation Workshop was carried out involving representatives from the HRM Department, the EPF Institute and IT Department. At the workshop, participants carried out brainstorming sessions to develop ideas and suggestions for the HRIS Transformation, which would be used as reference for future HRIS planning.

In 2013, the HRIS was upgraded from version 8.9 to version 9.1, while existing modules, such as Workforce, Absence, Training and Payroll, were enhanced to provide a comprehensive HR function to all employees of the EPF.

The e-Claims, which is one of the modules being developed, will allow employees to make travel and transport claims online through HRIS without any manual documentation. This is expected to be completed and implemented in 2014.

