

1. Tajuk : **“TANYA HANA”**
2. Cadangan Myviews
- 2.1 Nama : Mok Shanyung
- 2.2 Tarikh cadangan diterima : 29 Ogos 2020
- 2.3 Cadangan yang dikemukakan : *“Currently customer support is only reachable by email or phone, and only those applicants is assigned with a EIS employee and contactable via WhatsApp (is a good service). With a chatbot, customer queries can be answered through predefined answers without the involvement of a human support agent, which help in reducing the workload and cost. This can be done as most customers do not know where to find the answers, and lazy to search maybe, but with chatbot, which mimick a conversation and search engine, it solve this problem. For more difficult and specific questions not available at predefined answers, the chatbot will connect customers to support agent which can be integrated within perkeso existing support platform. Overall it helps to increase the efficiency and customer experience, and reduce overload work of support agent and customer response waiting time.”*

3. Pelaksanaan Myviews : **Chatbot PERKESO Tanya Hanna telah diwujudkan di laman website PERKESO berkuatkuasa pada 29 Feb 2021. :**

3.1 Pengenalan Chatbot PERKESO Tanya Hanna

- Chatbot PERKESO telah GO-LIVE pada 26.02.2021 (Jumaat).
- Nama chatbot adalah Hanna. Tujuan mewujudkan modul Chatbot adalah memudahkan pelanggan bagi mendapatkan serta mengakses maklumat berkaitan produk PERKESO selain dari medium panggilan, e- mel dan media sosial.
- Chatbot PERKESO menggunakan platform laman sesawang korporat PERKESO.
- Terdapat dua fungsi iaitu Chatbot & Web Chat masing-masing dijawab oleh robot bagi soal jawab dan Ejen Langsung (Live Agent).
- Waktu operasi bagi Chat Ejen Langsung adalah 8.00 pagi hingga 5.15 petang hari bekerja.
- Boleh membuat pilihan bahasa (BM & BI).
- Dikendalikan oleh Ejen daripada Team Unit Multimedia, Cawangan Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM), Bahagian Pengurusan Korporat.
- Chatbot ini masih di dalam proses pemantauan pengoperasian, penambahbaikan input, solusi permasalahan dan kemantapan penyampaian maklumat.

3.2 Statistik

- Berdasarkan statistik, sejak pelancaran Chatbot Hanna pada 26.02.2021 hingga 31.08.2021 mencatatkan jumlah keseluruhan pelawat sebanyak 3,666,951 orang. Peningkatan jumlah pelawat dapat dilihat dari semasa ke semasa dan ini menunjukkan Chatbot Hanna menjadi platform pilihan yang tinggi bagi pencarian maklumat berkaitan dengan informasi PERKESO.
- Selain itu beberapa isu utama yang sering ditanya melalui Chatbot Hanna bagi tempoh 26.02.2021 hingga 31.08.2021 merangkumi 5 isu utama adalah seperti di bawah :
 - i) Semakan Program Subsidi Upah (PSU)
 - ii) Cara permohonan PSU
 - iii) Pakej bantuan dan Insentif Kerajaan Semasa PKP
 - iv) Skim Bencana Pekerjaan
 - v) Pendaftaran majikan