

BANTUAN KECEMASAN DAN PERTANYAAN UMUM MELALUI CHATBOT 'PUTRI' DI APLIKASI WHATSAPP

**Interaksi digital melalui Whatsapp di talian 019-356 9802 bantu pengguna
Lebuhraya PLUS dengan lebih pantas**

Petaling Jaya, 20 Disember 2023:- Pengguna Lebuhraya PLUS kini boleh mendapatkan bantuan kecemasan dan maklumat berkenaan perkhidmatan lebuhraya dengan lebih pantas melalui Chatbot *PLUS Texting Realtime Interface* (PUTRI) di saluran terbaharu menerusi Aplikasi Whatsapp di talian **019-356 9802** dengan kemampuan berinteraksi secara dwibahasa.



Dengan platform Aplikasi Whatsapp yang lebih stabil dan popular kerana mempunyai kadar penggunaan yang tinggi di kalangan orang ramai, komunikasi bersama Chatbot 'PUTRI' akan menjadi lebih mudah, pantas dan efisien untuk pengguna lebuhraya meminta bantuan kecemasan melalui pautan SOS serta mengakses dan mendapatkan maklumat berkaitan perkhidmatan Lebuhraya PLUS tanpa perlu membuat panggilan ke talian PLUSLine 1-800-88-0000.

Chatbot 'PUTRI' merupakan chatbot pertama bagi industri lebuhraya yang telah diperkenalkan oleh PLUS sejak September 2020. Ianya merupakan program perisian bercirikan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence) dan Pembelajaran Mesin (Machine Learning) yang menggunakan pemprosesan bahasa untuk berinteraksi secara atas talian melalui teks.

Sejak diperkenalkan, Chatbot 'PUTRI' telah berjaya mengendalikan kira-kira 220,000 maklumbalas dan perbualan lengkap bersama pengguna lebuhraya mengenai perkhidmatan Lebuhraya PLUS secara digital.

Selain itu, Chatbot 'PUTRI' berupaya memberikan pelbagai maklumbalas dengan lebih cepat berkaitan perkhidmatan Lebuhraya PLUS. Antaranya berkaitan maklumat trafik, kadar tol, pertanyaan umum, produk dan kemudahan, promosi dan acara, memberi maklum balas, melapor kejadian dan lain-lain lagi.



Dengan bantuan Chatbot 'PUTRI', petugas di Pusat Pemantauan Trafik (TMC) PLUS berupaya memberi lebih fokus terhadap panggilan kecemasan dan koordinasi bantuan dengan lebih lancar untuk membantu pengguna lebuh raya yang berada di dalam kesulitan atau kecemasan di lebuh raya.

Dalam masa sama, inisiatif Chatbot 'PUTRI' telah menerima pengiktirafan dan dianugerahkan sebagai Johan bagi kategori Sektor Swasta pada Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) 2023 yang berlangsung di Hotel Swiss Garden, Bukit Bintang baru-baru ini. Ini telah membuktikan komitmen PLUS terhadap inovasi dan kecemerlangan dalam menyediakan perkhidmatan yang pantas dan efisien kepada pengguna lebuh raya.

Justeru, PLUS mengajak pengguna lebuh raya untuk berinteraksi dengan Chatbot 'PUTRI' menerusi Aplikasi Whatsapp di talian 019-356 9802 atau melalui pilihan platform yang lain iaitu di Aplikasi PLUS, laman web PLUS di www.plus.com.my, Aplikasi X @PLUS2U, portal PLUSMiles di www.plusmiles.com.my, dan juga menerusi laman Facebook PLUS Malaysia bagi meningkatkan proses perkembangannya. Ia juga dipercayai dapat membantu pasukan pembangunan PLUS meningkatkan keupayaan teknikalnya bagi membantu pengguna lebuh raya menikmati pengalaman perjalanan yang lebih baik.

-TAMAT-

HIGHWAY EMERGENCY ASSISTANCE AND GENERAL INQUIRY AVAILABLE THROUGH 'PUTRI' CHATBOT ON WHATSAPP APPLICATION

Digital interaction on WhatsApp via 019-356 9802 assists PLUS Highway users faster than ever

Petaling Jaya, 20 December 2023:- PLUS Highway users can now obtain speedier emergency assistance and information on highway general inquiry through PLUS Texting Realtime Interface (PUTRI) Chatbot on WhatsApp application via **019-356 9802**. The new feature offers bilingual interaction to cater to a wider range of users.

With the more stable and popular WhatsApp application platform due to its high usage among the public, communication with PUTRI Chatbot will allow highway users to request for emergency assistance through the SOS button as well as and obtain information about PLUS Highway services without having to contact the PLUSLine via 1-800-88-0000.

The PUTRI Chatbot is the first chatbot of the expressway industry that was introduced by PLUS in September 2020. It leverages on Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning (ML) to engage with users in online text-based interactions using natural language processing.

Since its introduction, the PUTRI Chatbot has successfully handled approximately 220,000 responses and complete conversations with highway users regarding PLUS Highway services in digital form.

Furthermore, PUTRI Chatbot provides various responses on PLUS highway services quicker. These include traffic information, toll rates, frequently asked questions, products and facilities, promotions and events, feedback, incident reporting, and more.

With the help of PUTRI Chatbot, PLUS' Traffic Monitoring Centre (TMC) personnel will be able to focus on emergency calls and streamline the coordination of assistance for highway users facing emergency on the highway.

The PUTRI Chatbot initiative was recently selected as the champion in the Private Sector category at the Innovative Creative Convention (ICC) 2023 held at Swiss Garden Hotel, Bukit Bintang. The recognition demonstrated PLUS' commitment to innovation and excellence in providing efficient services to highway users.

Hence, PLUS encourages highway users to engage with PUTRI Chatbot through WhatsApp application at 019-356 9802 or through PLUS App, PLUS website at www.plus.com.my, X Application @PLUS2U, PLUSMiles portal at www.plusmiles.com.my, and through PLUS Malaysia Facebook page. These interactions play a crucial role in contributing continuous improvement of the chatbot's technical capabilities, ultimately enhancing the travel experience for highway users.

-END-