



—— 興櫃前法人說明會

股票代號：6910

德鴻科技股份有限公司

Grandsys Inc.

<https://www.grandsys.com>

Grandsys

免責聲明

本簡報資料所提供之資訊，包含所有前瞻性的看法，將不會因任何新的資訊、未來事件、或任何狀況的產生而更新相關資訊。本公司並不負有更新或修正本簡報資料內容之責任。本簡報資料中所提供之資訊並未明示或暗示的表達或保證其具有正確性、完整性、或可靠性，亦不代表本公司、產業狀況或後續重大發展的完整論述。

1. 本簡報中之財務數字及營運現況等資訊，係本公司根據現行法規及主管機關要求所提供之正確資訊，惟未來可能因法規變更等不可抗力事件，致使該等資訊不完整或不正確，本公司不另就該等資訊提供更新或修訂等說明。
2. 本簡報中所提及之預測性資訊，包括但不限於營運展望、財務規劃以及業務預測等內容，係本公司參考內部資料及外部產業發展所獲得之資訊，然本公司之營運將受到無法控制之政治、經濟、市場等不確定風險因素影響，可能導致實際營運成果與該預測性資訊有重大差異，公司無義務因實際發生之事件主動更新或修訂該等預測性資訊。

AGENDA



01 公司簡介與營運模式

03 未來發展與核心策略

02 競爭優勢與經營實績

04 問題與交流



公司簡介與營運模式

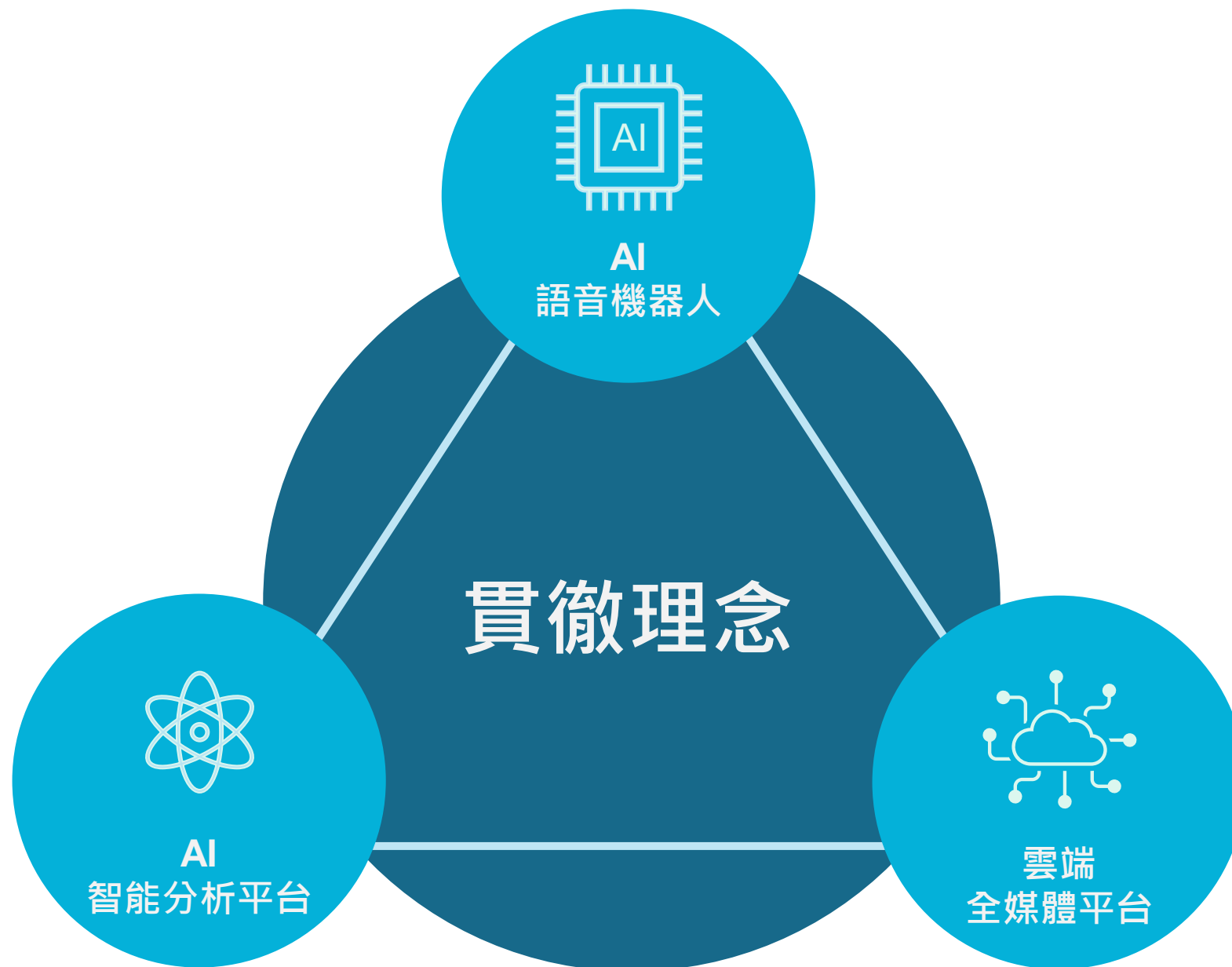


使命與願景

用科技創造卓越的客戶體驗

Create a Remarkable Customer Experience

AI, Cloud & Digital Transformation Technologies



公司簡介

公司設立

以客戶體驗為理念

成立於**1992**年

實收資本額

長期投入創新研發

新台幣 **2.69** 億

員工人數

兩岸組織及營運成熟

130+ 人

核心業務

全方位的解決方案



智能應用



數位轉型



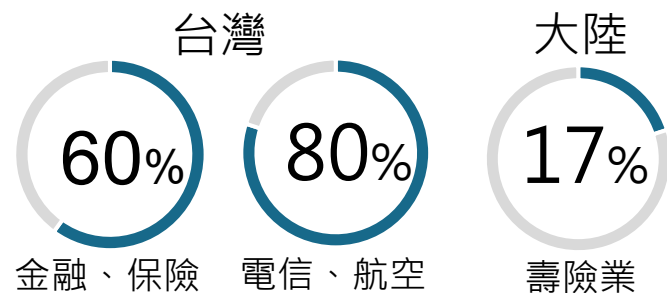
客戶心聲



雲端、訂閱、維護

市佔率

快速成長的客戶基礎



服務據點

市場覆蓋橫跨兩岸

台灣
台北、雲林
台中、高雄

大陸
上海、廣州
北京、大連

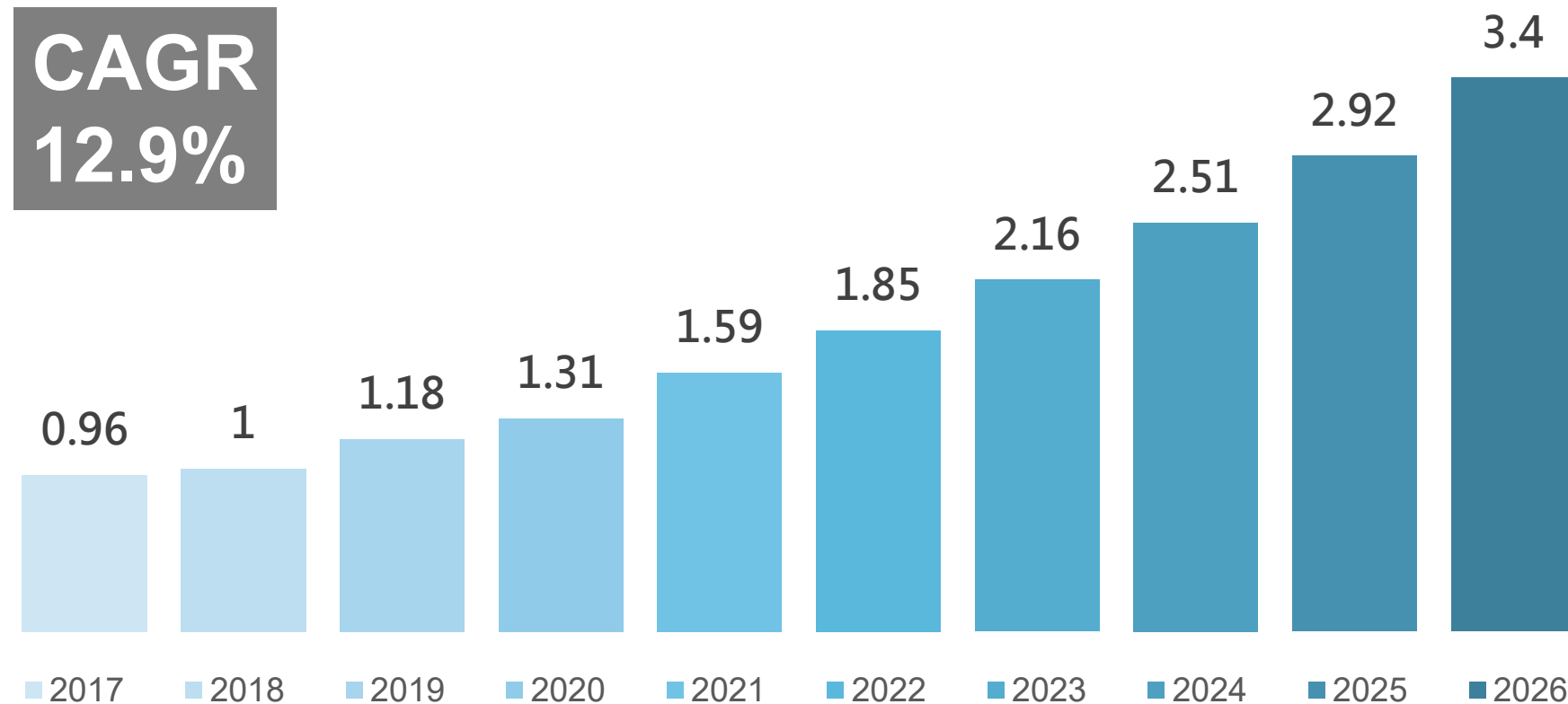
經營團隊

經營團隊	
總經理 林宏興	東吳大學 企業管理系 - 台灣商業機器(股)公司協理 - 博訊科技(股)公司總經理 - 仲琦科技(股)公司總經理 - 互動國際數位(股)公司總經理
副總經理 曾政行	淡江大學 國際貿易系 - 德鴻科技(股)公司經理、協理
副總經理 史習聖	淡江大學 產業經濟研究所 - 德鴻科技(股)公司經理、協理
副總經理 羅曉雲	University of Georgia, USA/MLA - 仲琦科技(股)公司協理 - 互動國際數位(股)公司協理 - 亞太電信(股)公司協理
副總經理 范書銘	台灣大學 機械工程研究所 - 資策會工程師、專案經理 - 仲琦科技(股)公司協理 - 互動國際數位(股)公司協理
財務協理 林仲芸	Indiana University - 安侯建業事務所審計經理 - 辛耘企業(股)公司財務經理

經營團隊	
資深協理 黃誌誠	淡江大學 資訊工程系 - 互動國際數位(股)公司業務協理
資深協理 沈宗霖	勤益工專 電子科(二專部) - 德鴻科技(股)公司產品經理、產品協理
協理 李錦姮	銘傳大學 國際貿易系 - 德鴻科技(股)公司行政副理、行政經理
副總經理(大陸) 林梓堅	中山大學 計算機應用系 - 北京宏盛 專案經理、業務經理、業務協理
副總經理(大陸) 管曉聰	華東理工大學 應用數學系 - 北京宏盛 研發經理、研發協理
協理(大陸) 李頻	長春工程學院 計算機應用系 - 北京宏盛 專案經理、技術經理
協理(大陸) 張莉英	電子科技大學 軟件工程系 - 北京宏盛 行政經理、業務經理

企業加速數位轉型、遠距服務浪潮來臨

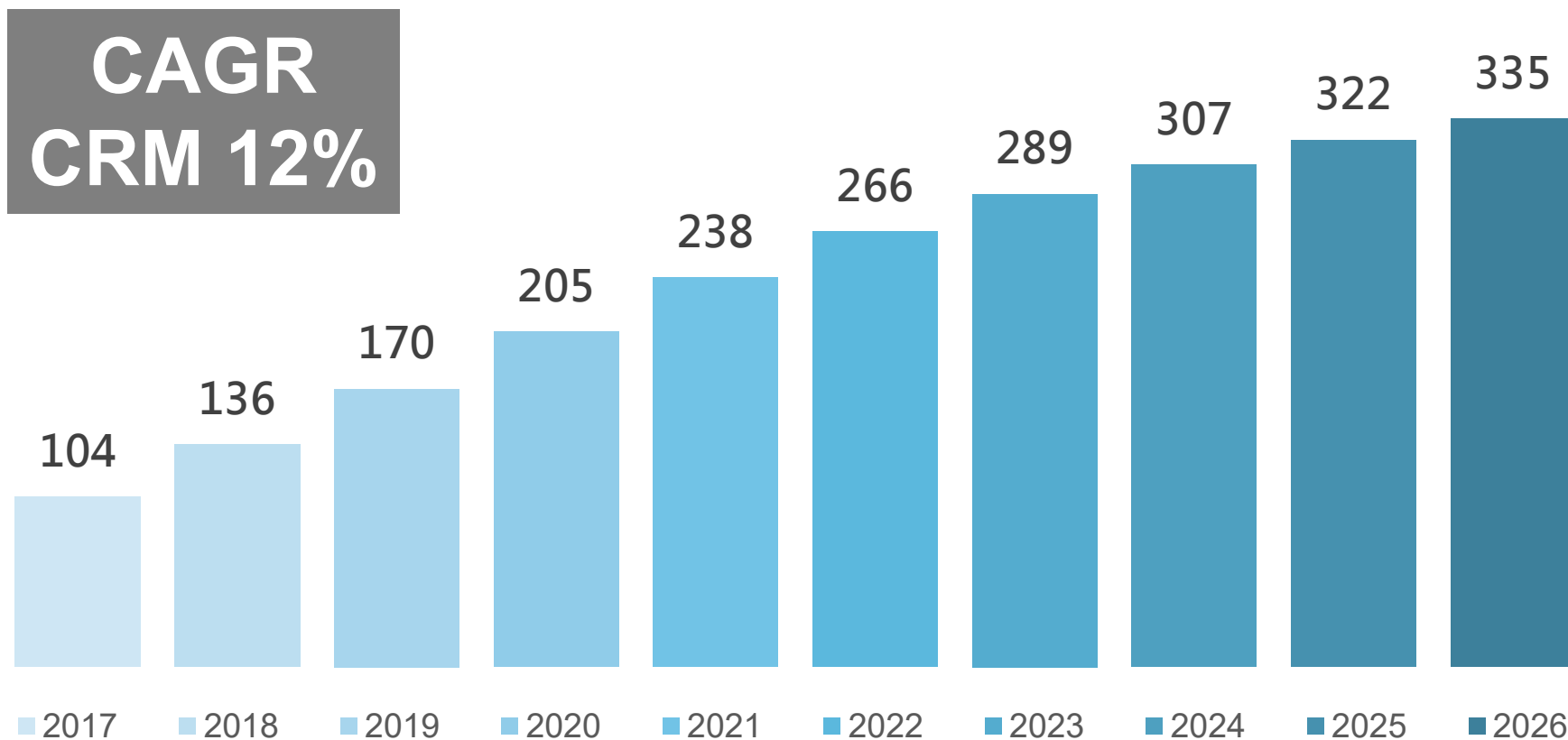
全球數位轉型5年CAGR達12.9%，
至2026年將達3.4兆美元，並佔全球技術投資的53%，
台灣金管會於**2021**年陸續開放遠距視訊服務



全球數位轉型的市場規模 資料來源: Statista 2023

數位轉型仰賴SaaS公司、CRM應用成長力度最大

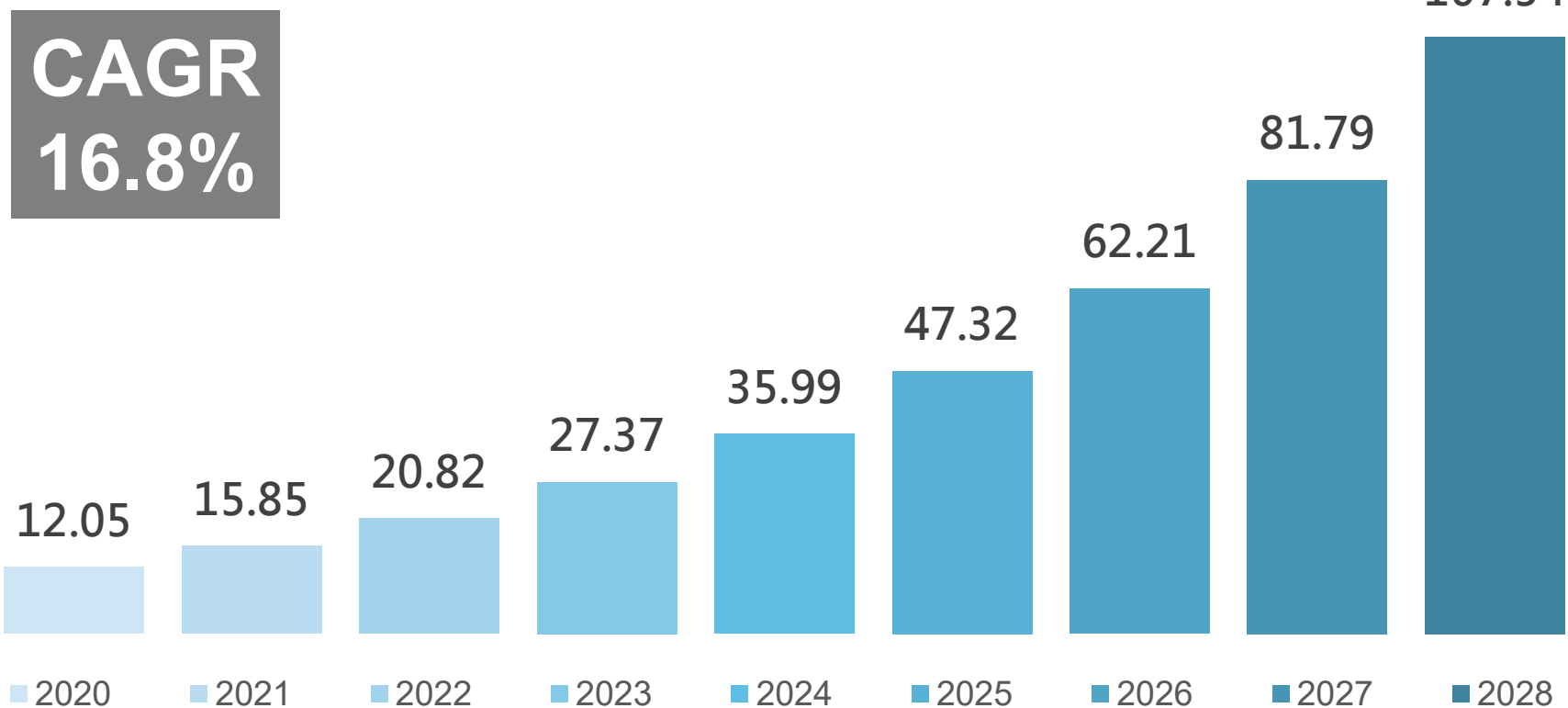
SaaS全球市場規模在2022年已達2,660億美元，至2026年預估成長至3,350億美元，佔軟體產業75%產值，尤其以CRM市場最大，五年CAGR約12%，成長最快是中國大陸、拉丁美洲



Enterprise SaaS全球的市場規模 資料來源: Statista 2023

AI Voice Technology 成長加速並結合數據分析

2028年全球AI市場規模將達1,075億美元，
語音辨識市場規模預估至2026年將達到271億美元，
佔比整體AI市場43%，五年CAGR 16.8%



AI市場規模分析 資料來源: Statista 2023

營運模式



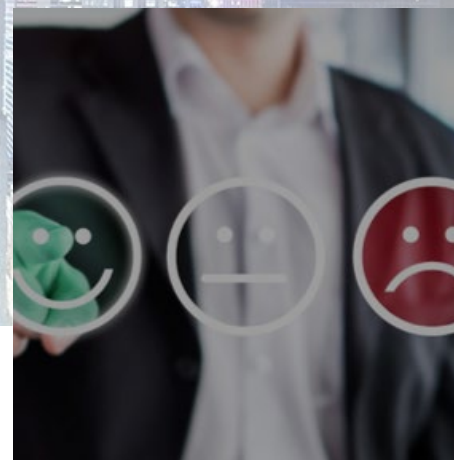
Artificial Intelligence

智能應用
(Contact Center &
Beyond Contact Center)



Digital Transformation

數位轉型
(Customer Experience
Management)



Voice of Customer

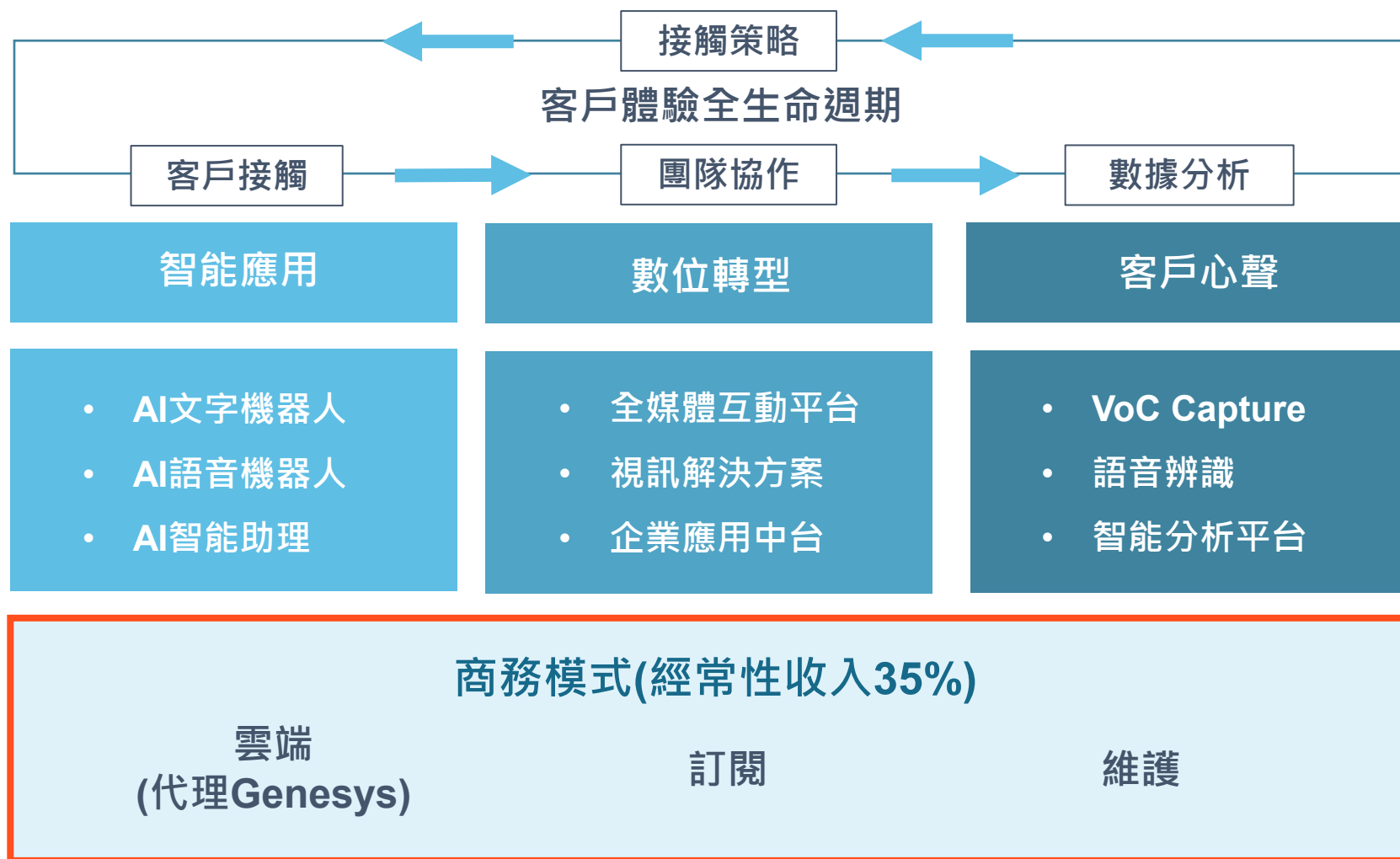
客戶心聲
(Unstructured Big Data)



Cloud, Subscription,
Maintenance

雲端、訂閱、維護
(Recurring Revenue)

營運模式結合客戶體驗全生命週期



智能應用

文字機器人



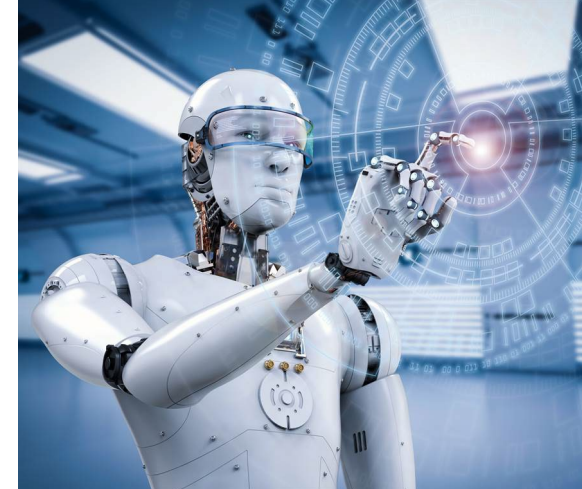
AI 智能自助服務
降低服務成本

語音機器人

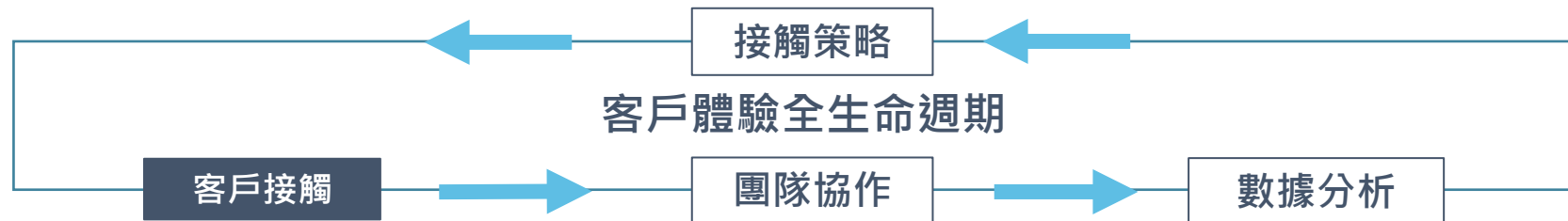


AI 智能業務應用
提升營業收入

智能助理



AI 智能專員協作
提升服務效率



案例分享：台灣消費金融業務前五大的銀行



客戶面臨的挑戰

M0M1逾期帳款以簡訊通知，回收率無法有效提升，增加人力聯繫客戶的成本太高...

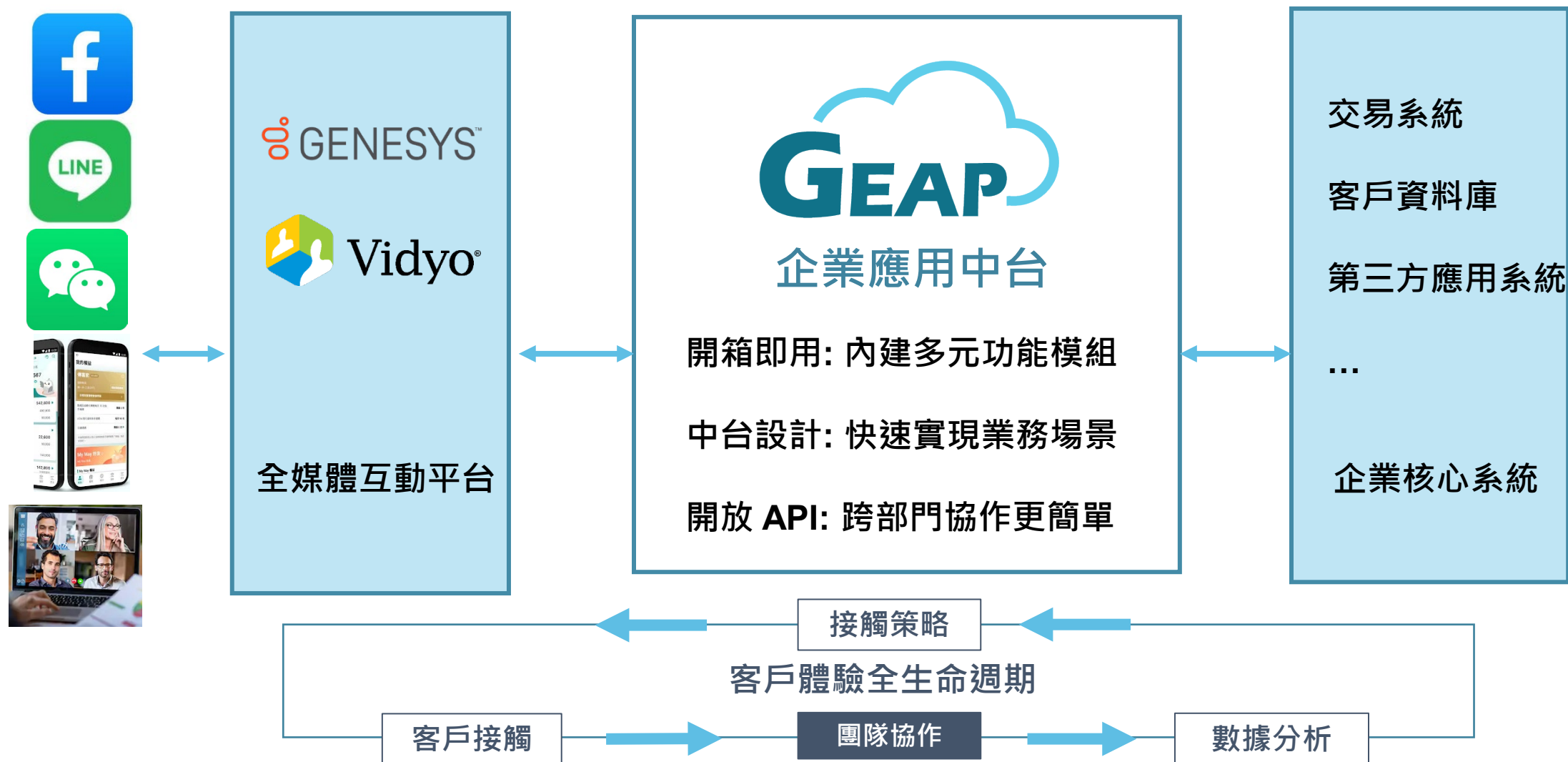
解決方案

語音機器人應用

成果與效益

不須增加額外的人力成本，並大幅提升帳款回收金額

數位轉型



案例分享：中國大陸前五大的產險公司



客戶面臨的挑戰

客服、報案、理賠、救援等系統分散，客戶數據無法集中系統整合問題多，導致工作效率無法提升，且各部門數據分散無法看到客戶數據的全貌

解決方案

採用企業應用中台實現所有業務部門需求，並集中客戶數據

成果與效益

跨部門協作效率大幅提升，數據集中即時呈現全國績效儀表板

客戶心聲

什麼是客戶心聲？

Voice Of the Customer，
企業蒐集客戶反饋的各種方式，藉由了解客戶期待做為改善服務的依據、客戶意圖及銷售線索的分析。

德鴻以「全媒體數據」為主，
提供企業全方位客戶心聲解決方案，研發「數據蒐集」、「語音辨識」、「智能分析」
相關產品，協助企業數據分析應用

數據蒐集



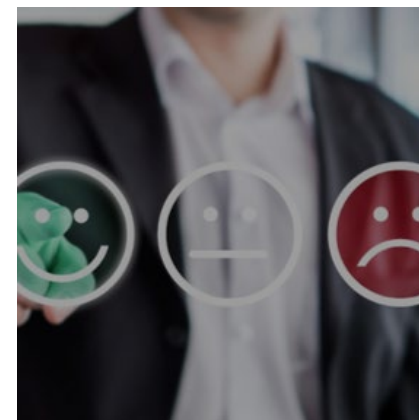
高品質音檔蒐集
高規格保存技術
數據蒐集不間斷

語音辨識

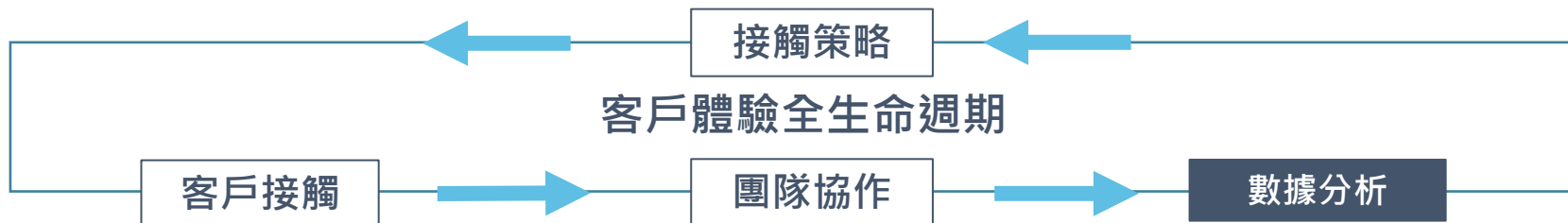


Speech to Text
語音轉換為文字
數位化可分析數據

智能分析



完整分析客戶互動
內容，輔助企業決策的
關鍵數據



案例分享：台灣前三大的壽險公司



客戶面臨的挑戰

需要複核銷售過程符合法規規範，採用抽檢的方式遺漏比例太高，若增加人力檢核所有銷售過程的成本太高，不符合投資效益...

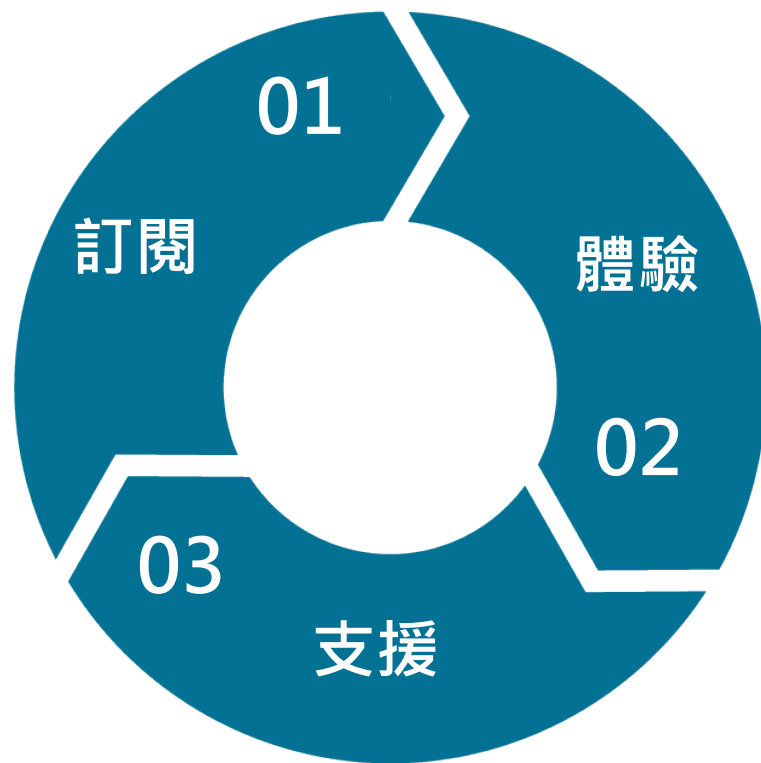
解決方案

數據蒐集、語音辨識、智能分析平台，**100%**分析檢核及異常預警

成果與效益

確保合約的有效性，降低營收損失，降低主管機關罰款風險

雲端、訂閱



創造企業 & Grandsys 雙贏

Grandsys

穩定

營收長尾效應

延長

產品生命週期

提升

用戶忠誠度

客戶選擇使用訂閱制的三大效益

企業客戶

降低

入手門檻

獲得

最佳用戶體驗

最佳

系統支援

案例分享：日本知名的保健食品公司



客戶面臨的挑戰

服務中心需短時間快速上線，且未來須配合快速擴充並建立第二中心，業績有高低峰週期需彈性調整使用授權數量

解決方案

雲端全媒體平台

成果與效益

系統快速佈建上線、後續擴充只需遠端開通立即上線，使用者付費方式配合高低峰週期



競爭優勢與經營實績



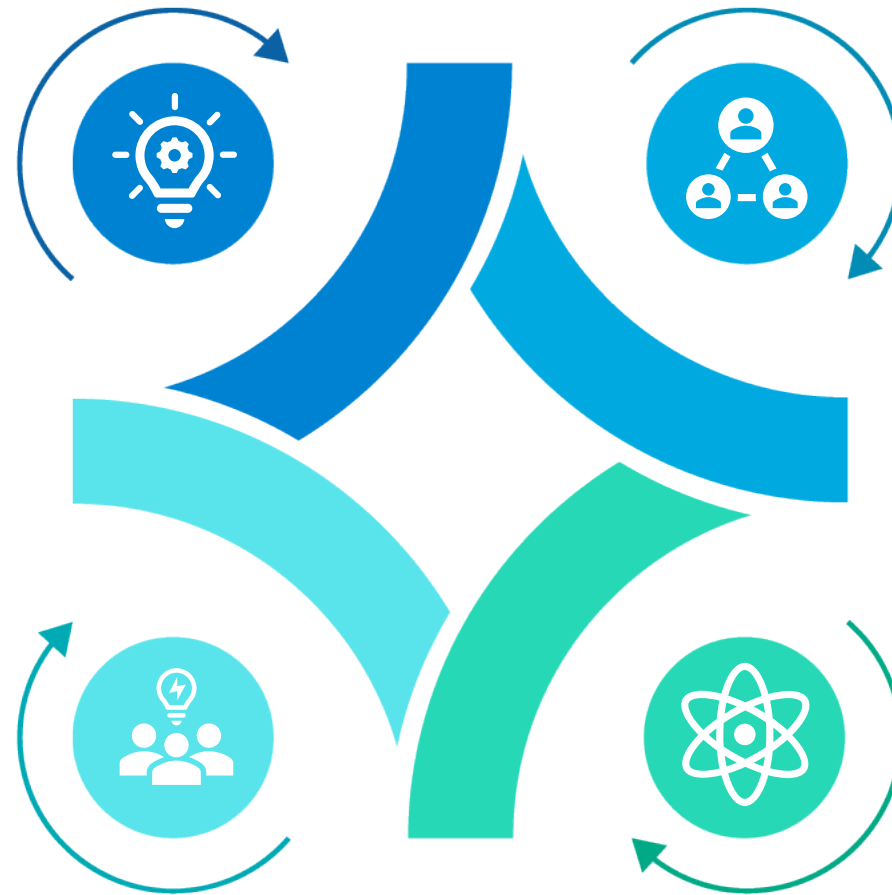
德鴻的競爭優勢

產品研發領先

累積15年產品研發
智能應用領導廠商
雲端服務累積成熟

技術服務團隊

31年的技術深耕
完整的專業認證
豐富的團隊經驗



國際市場佈局

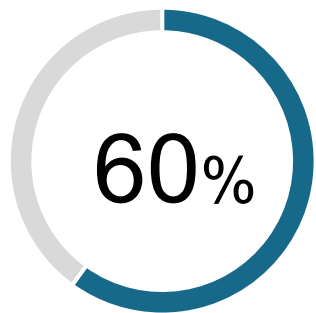
台灣市佔第一
深耕大陸市場
進入全球市場

訂閱收入規模

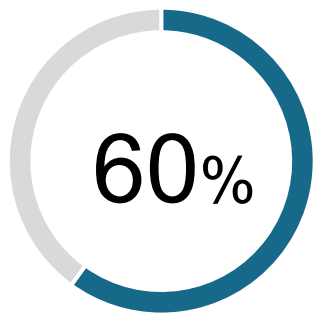
公有雲雲端
私有雲訂閱
定期維護制

臺灣及大陸市場分佈

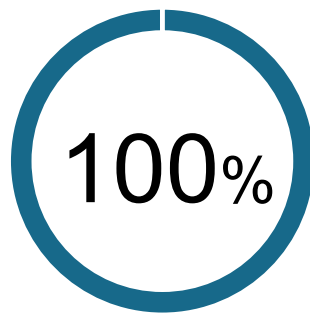
臺灣



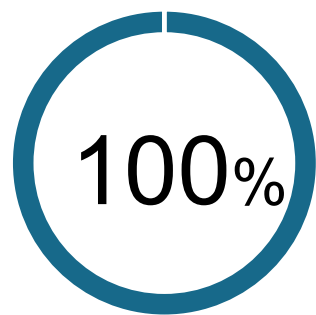
9 / 15大銀行



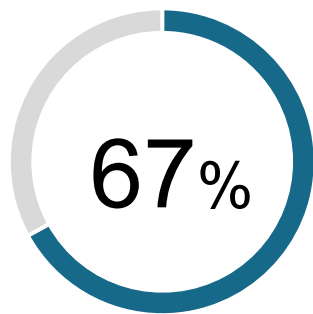
6 / 10大保險



3 / 3大資融公司



3 / 3大電信公司

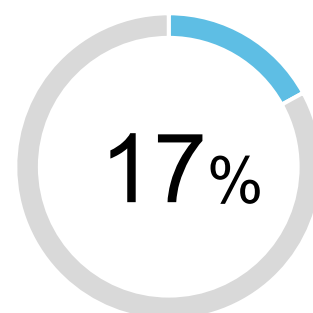


4 / 6家國際線
航空公司

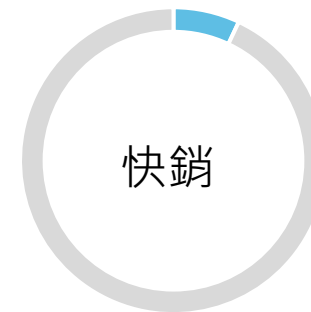
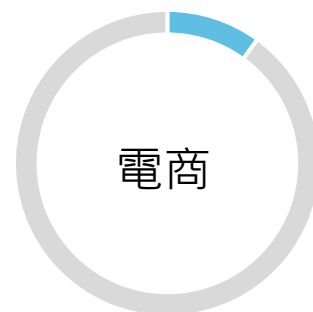
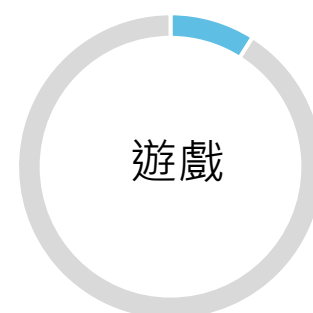
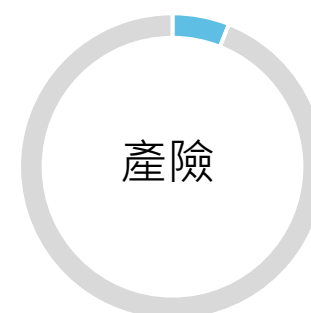
高科技製造
電商
零售

持續擴展中

大陸

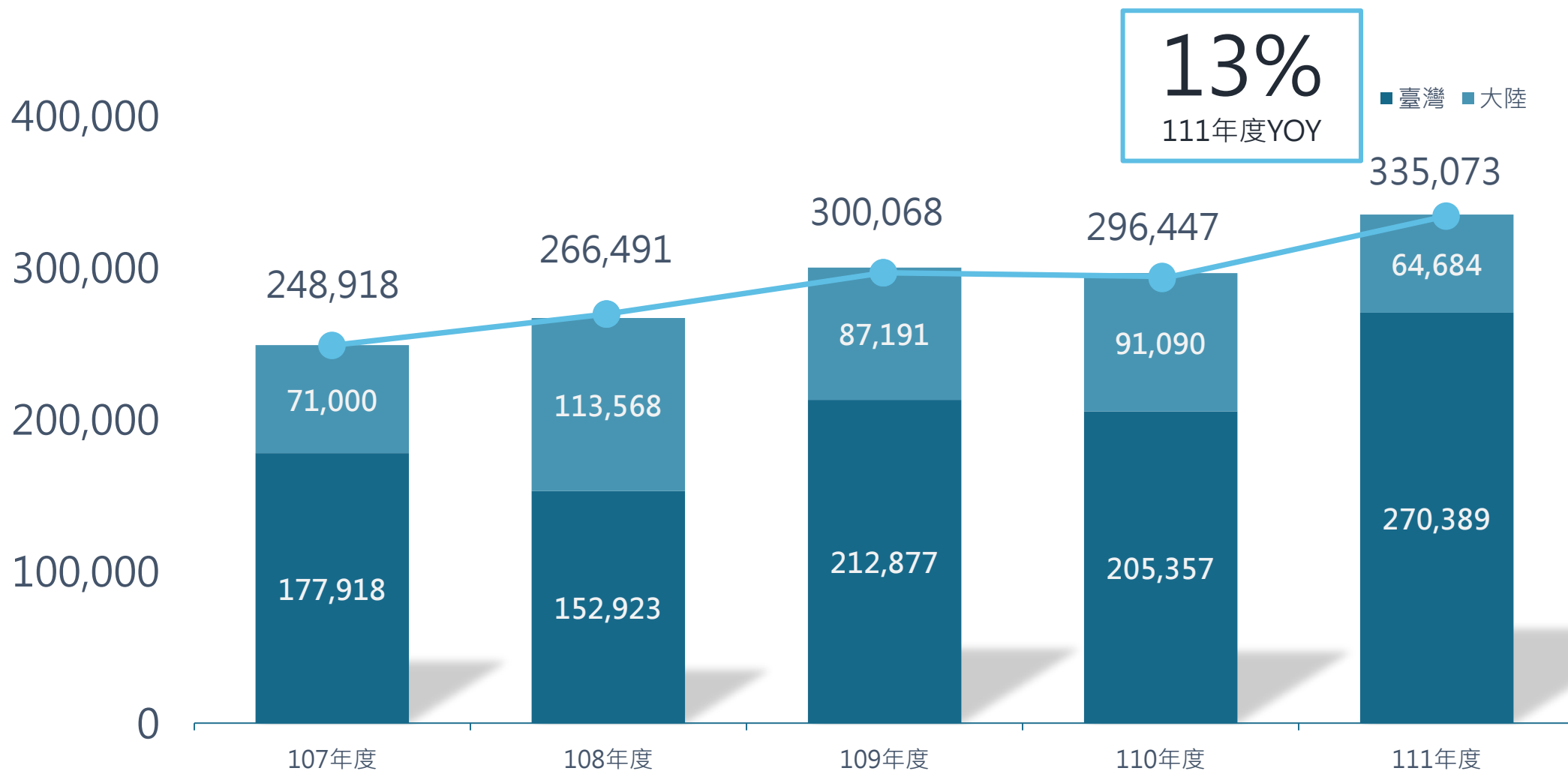


16 / 92家壽險公司



持續擴展中

近五年營收實績



近五年淨利實績

316%

淨利五年成長

43%

CAGR五年成長



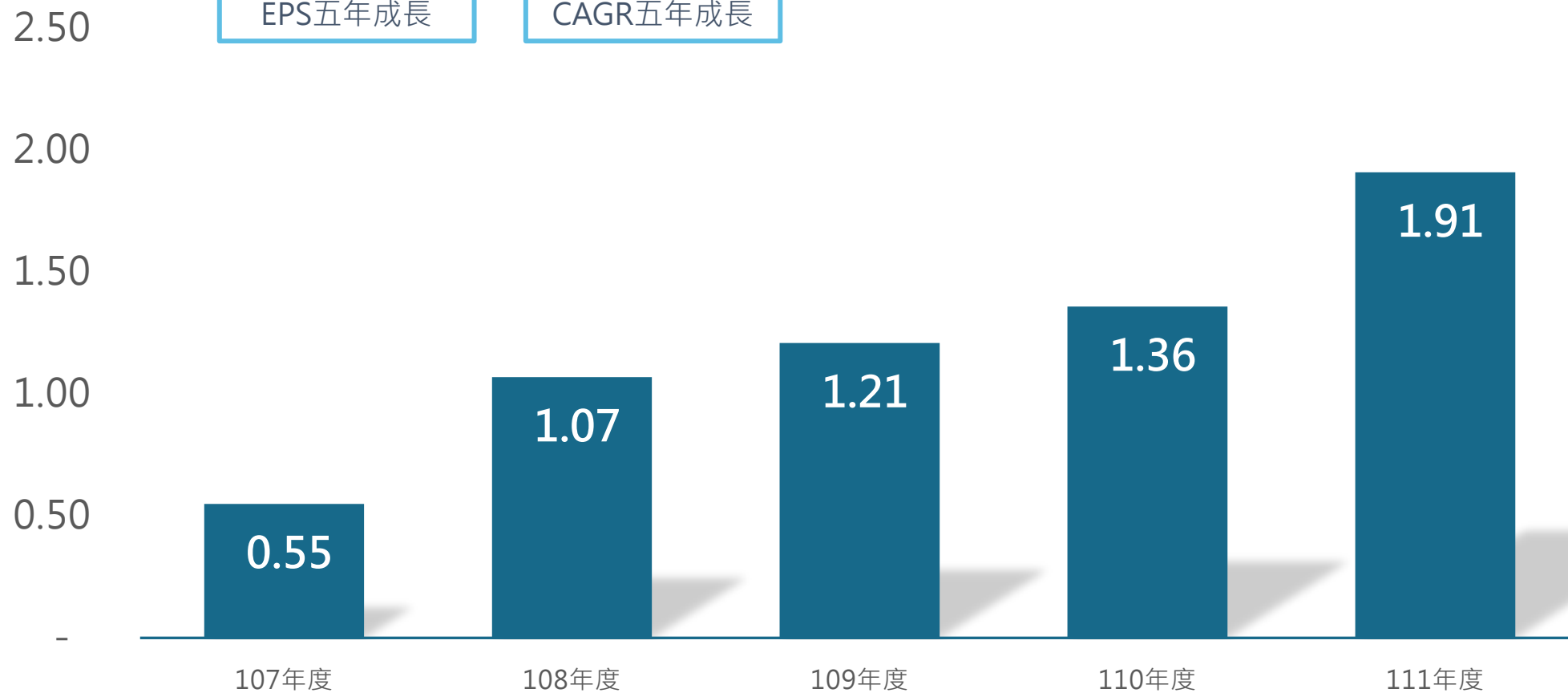
近五年EPS實績

247%

EPS五年成長

37%

CAGR五年成長

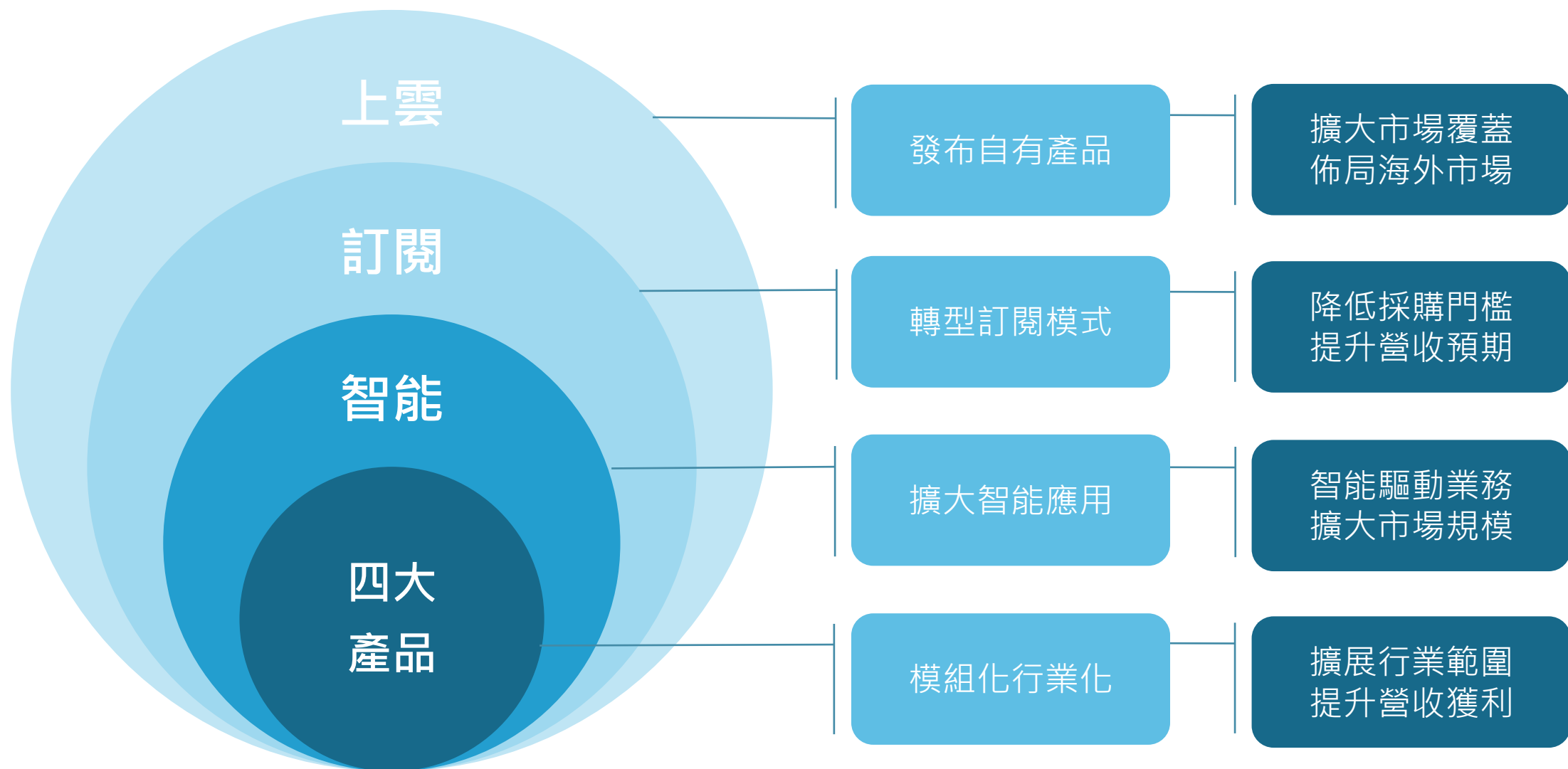




未來發展與核心策略



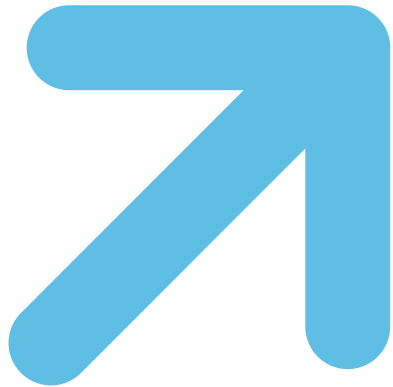
產品的未來發展規劃



市場的未來擴展策略

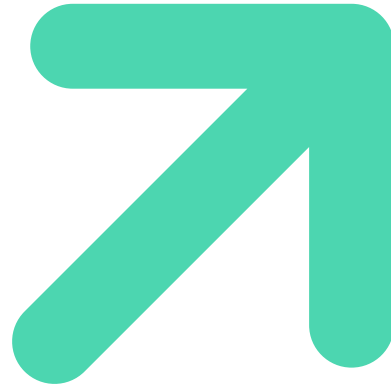
擴大客戶貢獻度

全產品、全客戶滲透率
加速客戶加購創新應用



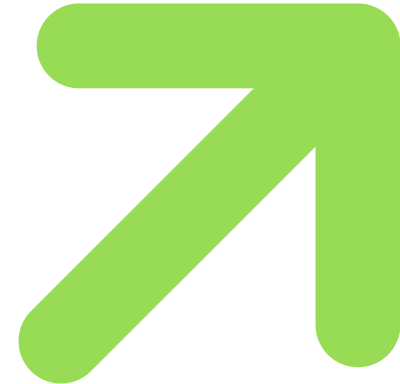
拓寬行業市佔率

舉辦行業成功案例研討會
結盟行業的策略合作夥伴



擴展新行業市場

結盟行業生態合作夥伴
發展經銷商銷售網路



未來發展佈局



產品的未來發展 策略

方案智能化、雲端化
產品模組化、行業化



市場的未來擴展 策略

擴大既有客戶貢獻度
擴大既有行業市佔率
擴展新行業、新市場



佈局全球市場

兩岸三地佈局
東南亞佈局
全球性佈局



人才投資培育 & 企業永續經營

人才投資培育
擴大研發能量
ESG企業永續經營



Take Off !!!