

股票代號：6910



# 興櫃公司業績說明會

主講人：曾政行

2023/08/17

## 德鴻科技股份有限公司

投資人關係聯絡人：曾政行

電話：02-6611-0777

Email：ir@grandsys.com

**Grandsys**

# 免責聲明

本簡報內容由德鴻科技股份有限公司提供，其目的僅作為訊息提供，並不具有購買/銷售或由第三方作為營利之目的。

此內容可能包含德鴻科技股份有限公司其管理階層前瞻性之聲明，如預估其目前可獲得之信息。這些陳述並未明示或暗示地表達或保證這些信息的正確性、可靠性和完整性，因可能有重大的風險導致與前瞻性陳述產生顯著差異，投資者不應該過份依賴此內容。可能的風險包括但不限於經濟條件、外匯匯率波動、市場環境變動、法規的變動及不可抗拒之天災因素。

本公司並無義務更新任何前瞻性聲明資訊，除非法律要求，本公司將不負責更新或公告新資訊、未來項目或其他的訊息。

股票代號：6910

# AGENDA

**01** 公司簡介與營運模式

**03** 未來發展與核心策略

**02** 經營實績說明

**04** 問題與交流

股票代號：6910



# 公司簡介與營運模式

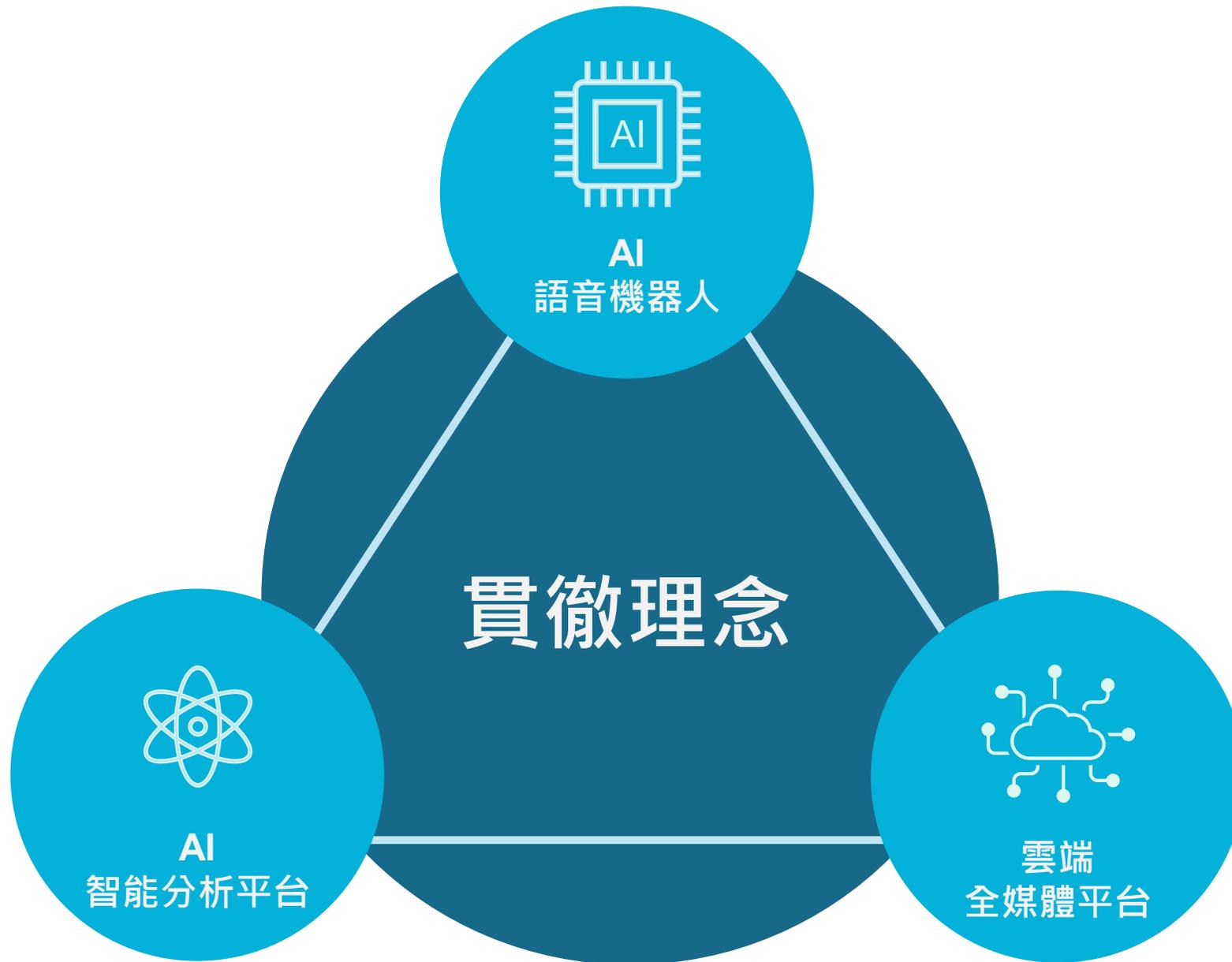


# 使命與願景

## 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

新臺幣 **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



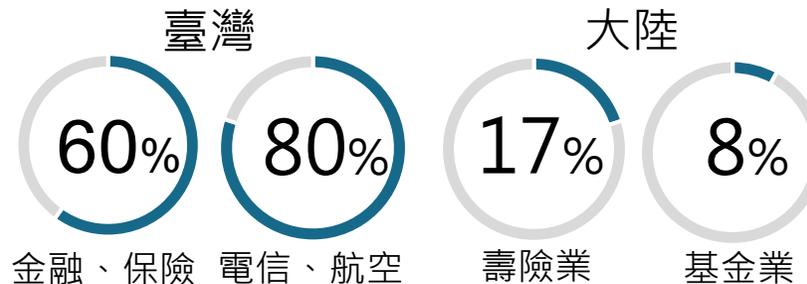
客戶心聲



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

臺灣

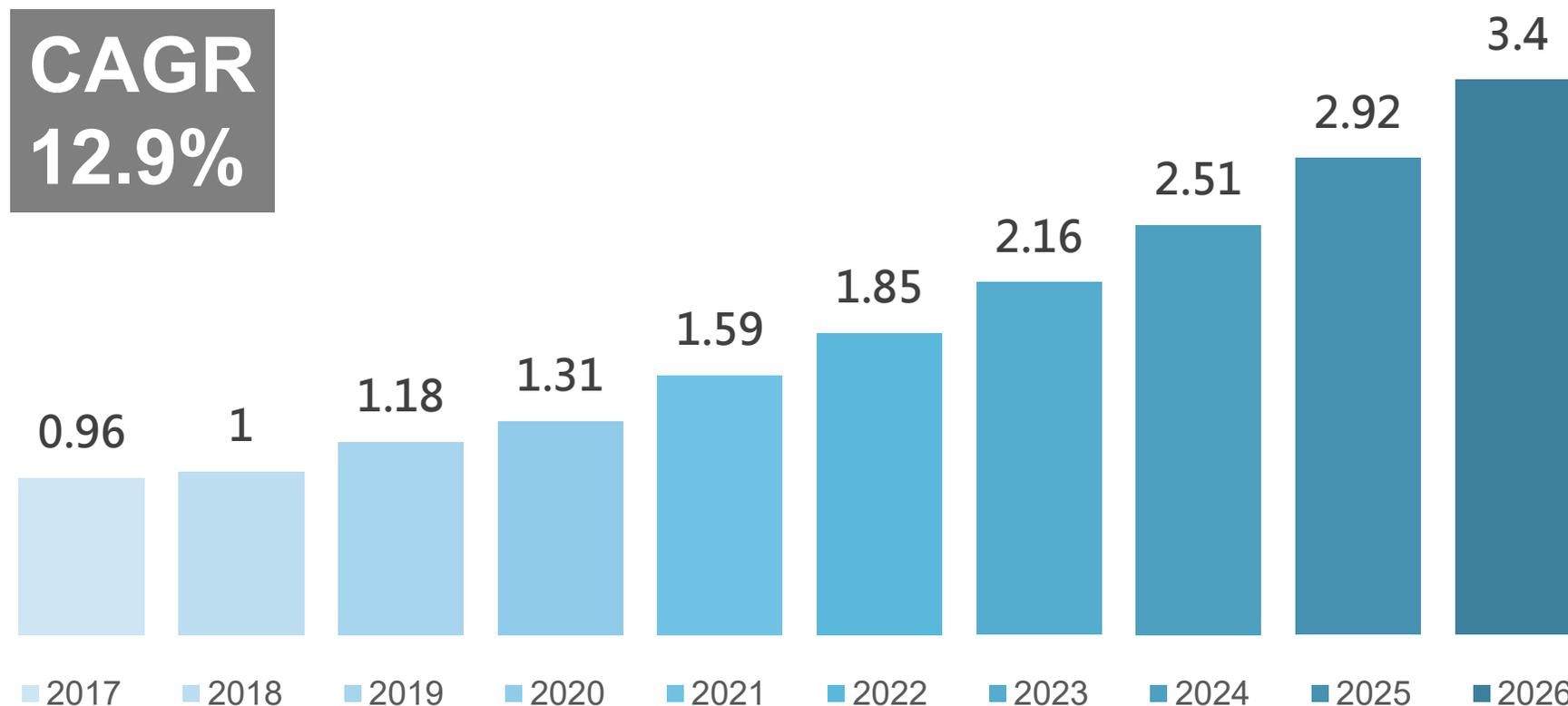
台北、雲林  
台中、高雄

大陸

上海、廣州  
北京、大連

# 企業加速數位轉型、遠距服務浪潮來臨

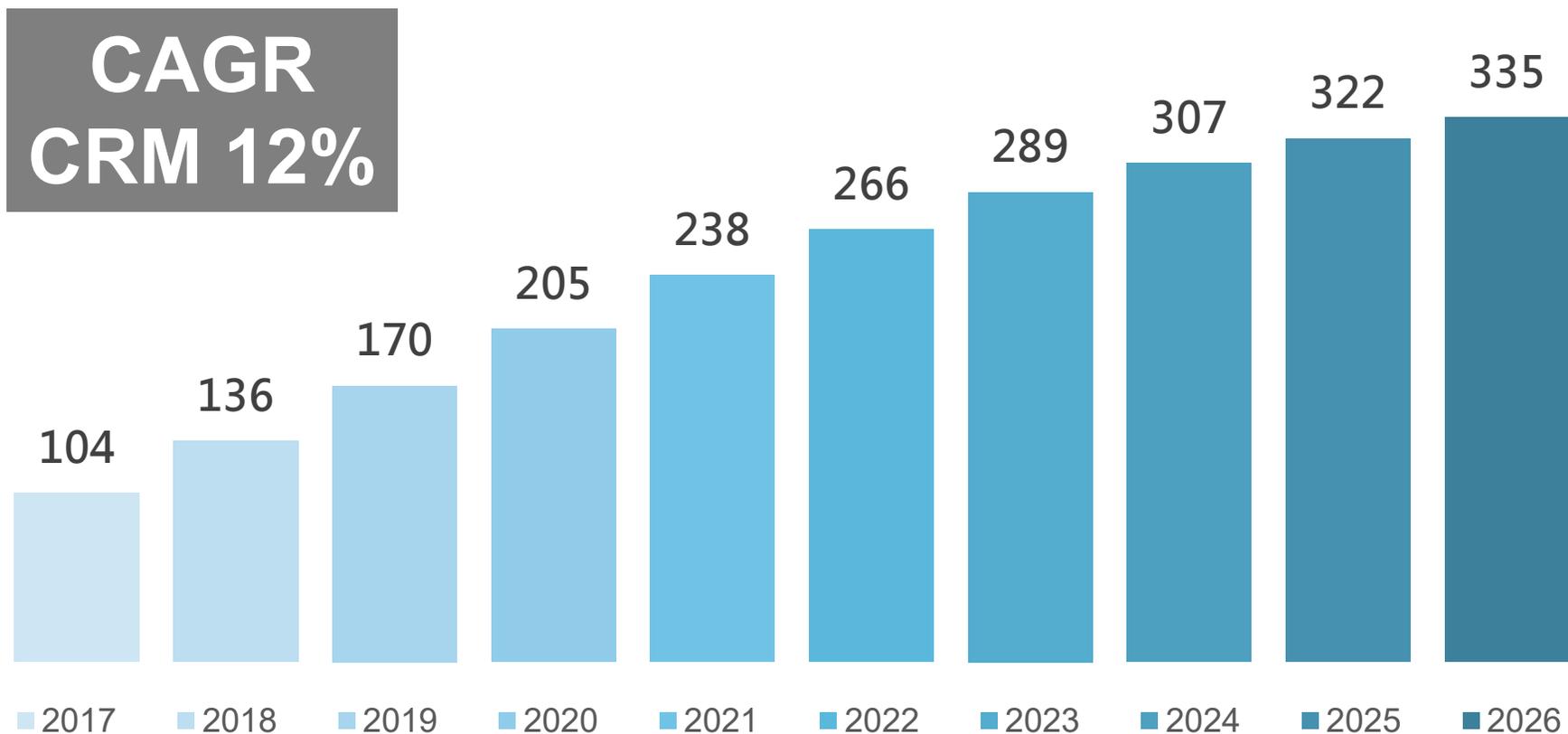
全球數位轉型5年CAGR達12.9%，  
至2026年將達3.4兆美元，並佔全球技術投資的53%，  
臺灣金管會於**2021**年陸續開放遠距視訊服務



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

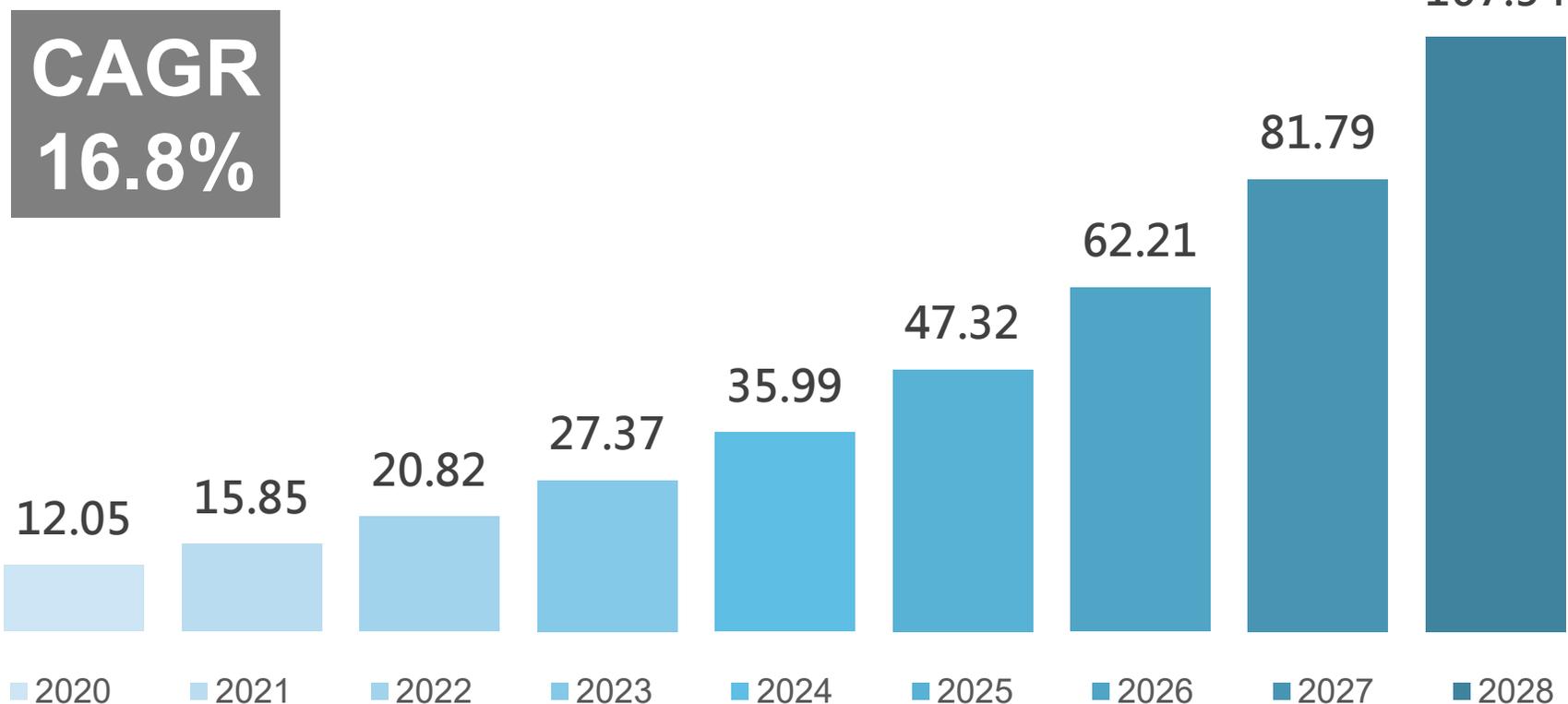
SaaS全球市場規模在2022年已達2,660億美元，至2026年預估成長至3,350億美元，佔軟體產業75%產值，尤其以CRM市場最大，五年CAGR約12%，成長最快是中國大陸、拉丁美洲



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



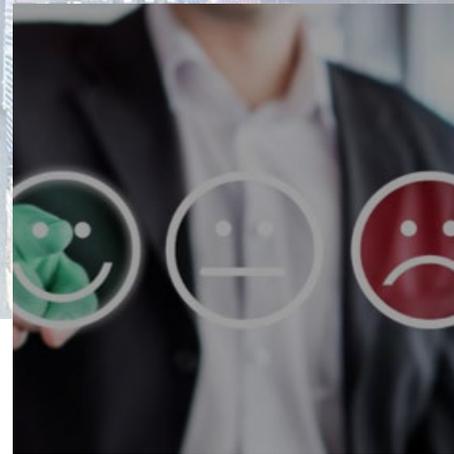
**Artificial Intelligence**

智能應用  
(Contact Center &  
Beyond Contact Center)



**Digital Transformation**

數位轉型  
(Customer Experience  
Management)



**Voice of Customer**

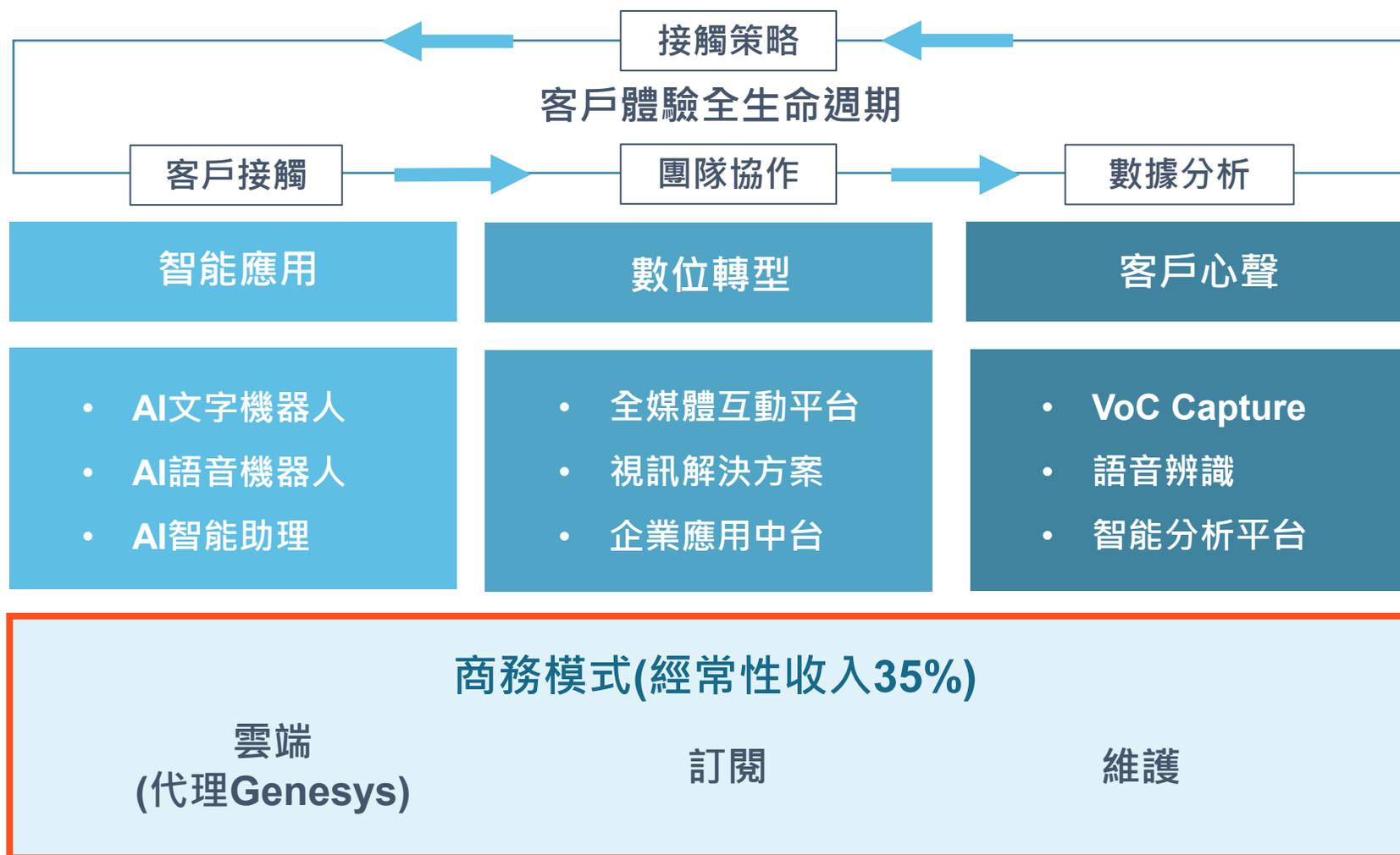
客戶心聲  
(Unstructured Big Data)



**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



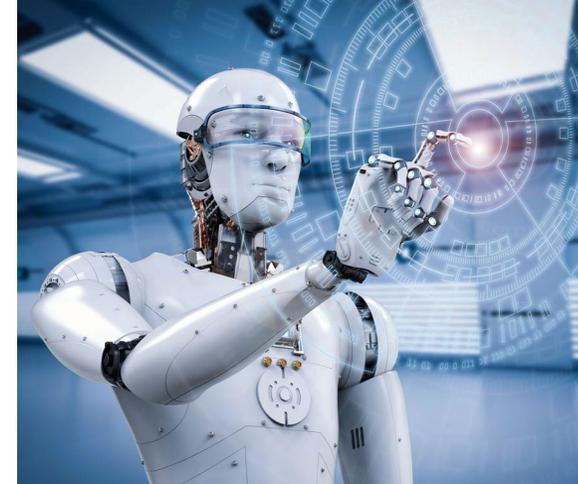
AI 智能自助服務  
降低服務成本

## 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：臺灣消費金融業務前五大銀行之一



## 客戶面臨的挑戰

MOM1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...

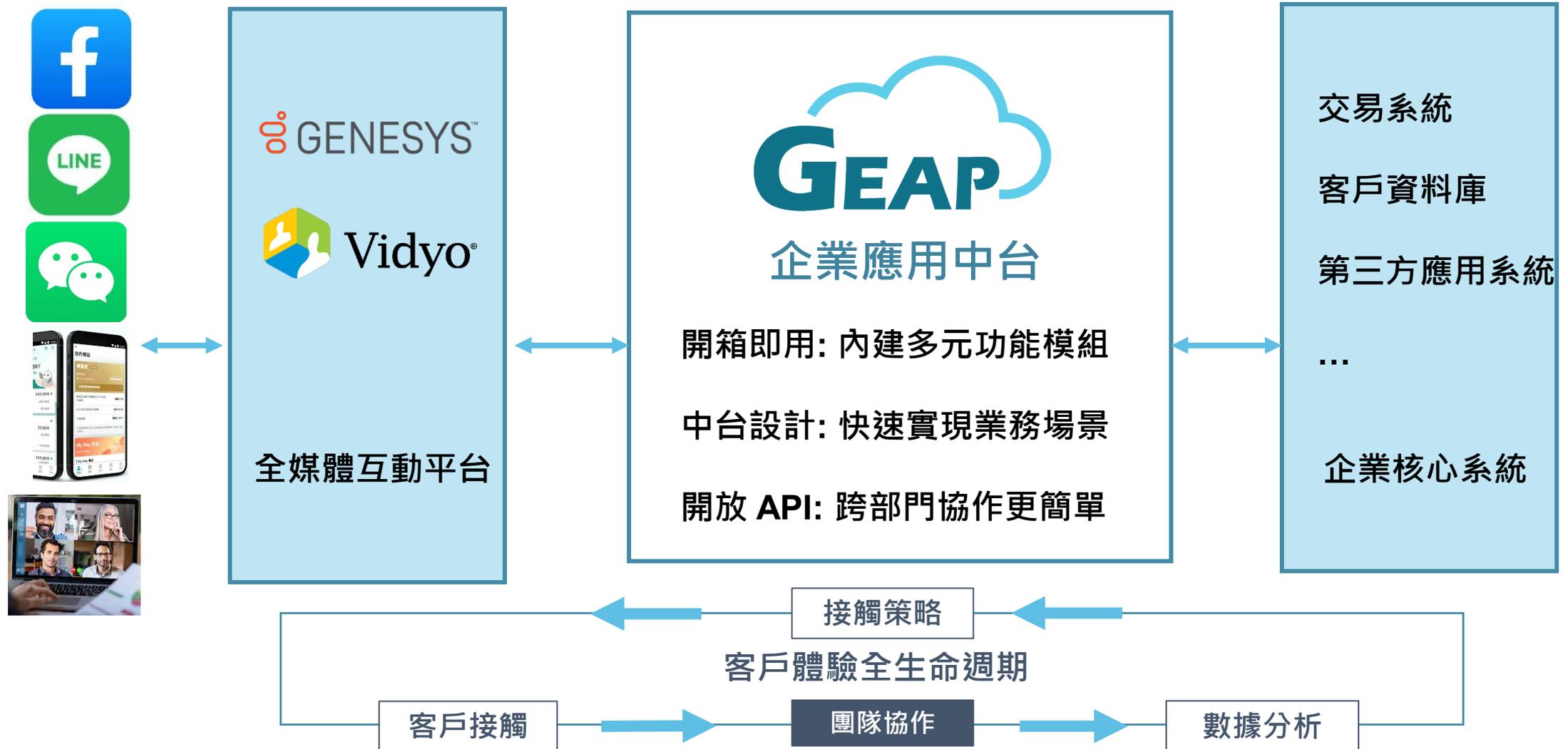
## 解決方案

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：中國大陸前五大產險公司之一



## 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

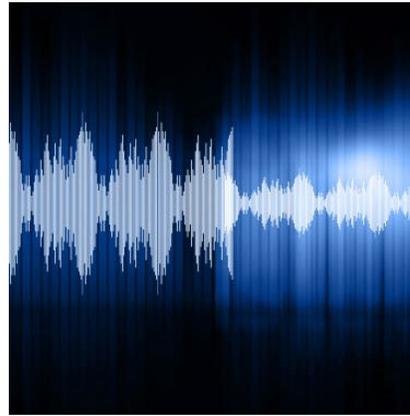
# 客戶心聲

## 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



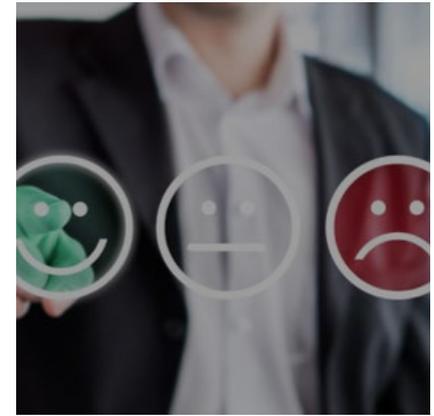
高品質音檔蒐集  
高規格保存技術  
數據蒐集不間斷

### 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：臺灣前三大壽險公司之一



## 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...

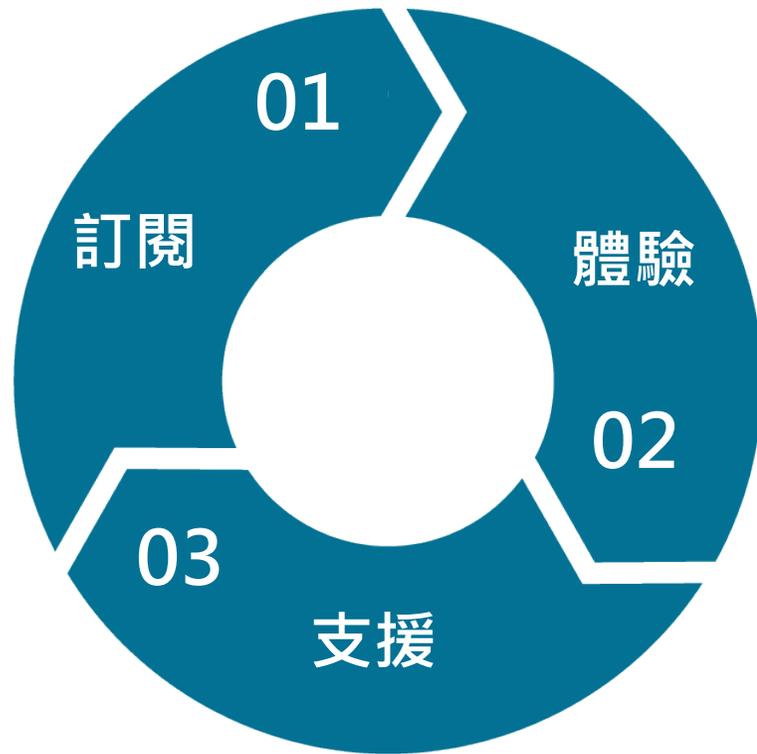
## 解決方案

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



## 客戶選擇使用訂閱制的三大效益



# 案例分享：日本知名保健食品公司



## 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

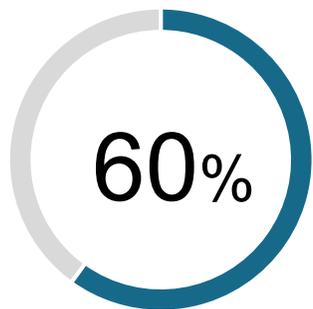
股票代號：6910

# 經營實績說明

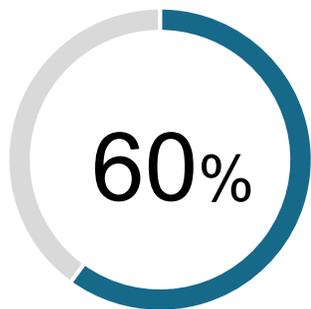


# 臺灣及大陸市場實績

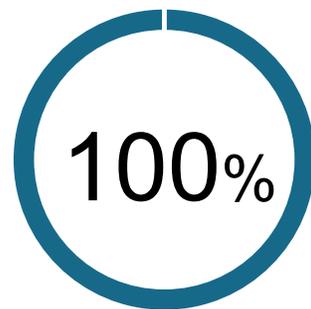
## 臺灣



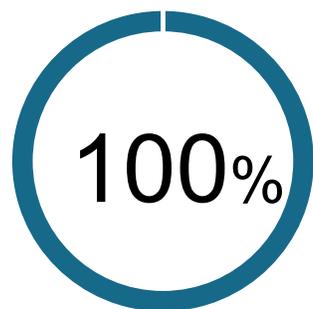
9 / 15大銀行



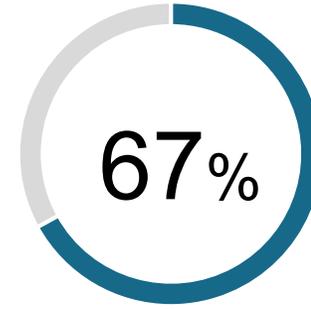
6 / 10大保險



3 / 3大資融公司



3 / 3大電信公司

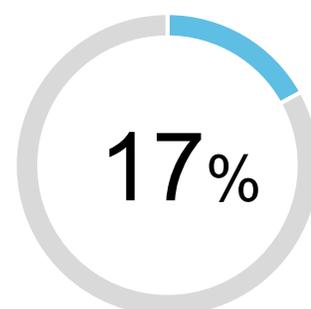


4 / 6大國際線  
航空公司

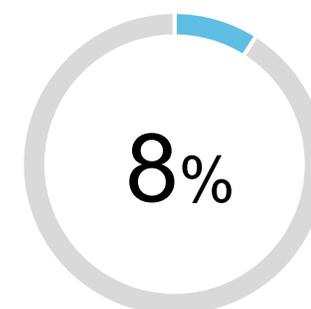
高科技製造  
電商  
零售

持續擴展中

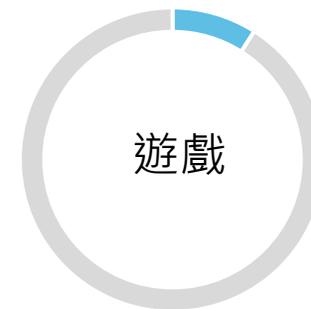
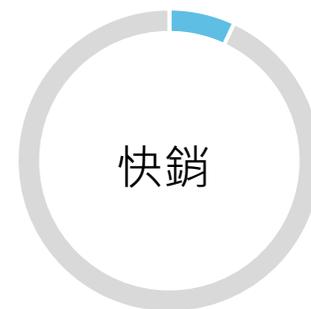
## 大陸



16 / 92家壽險公司

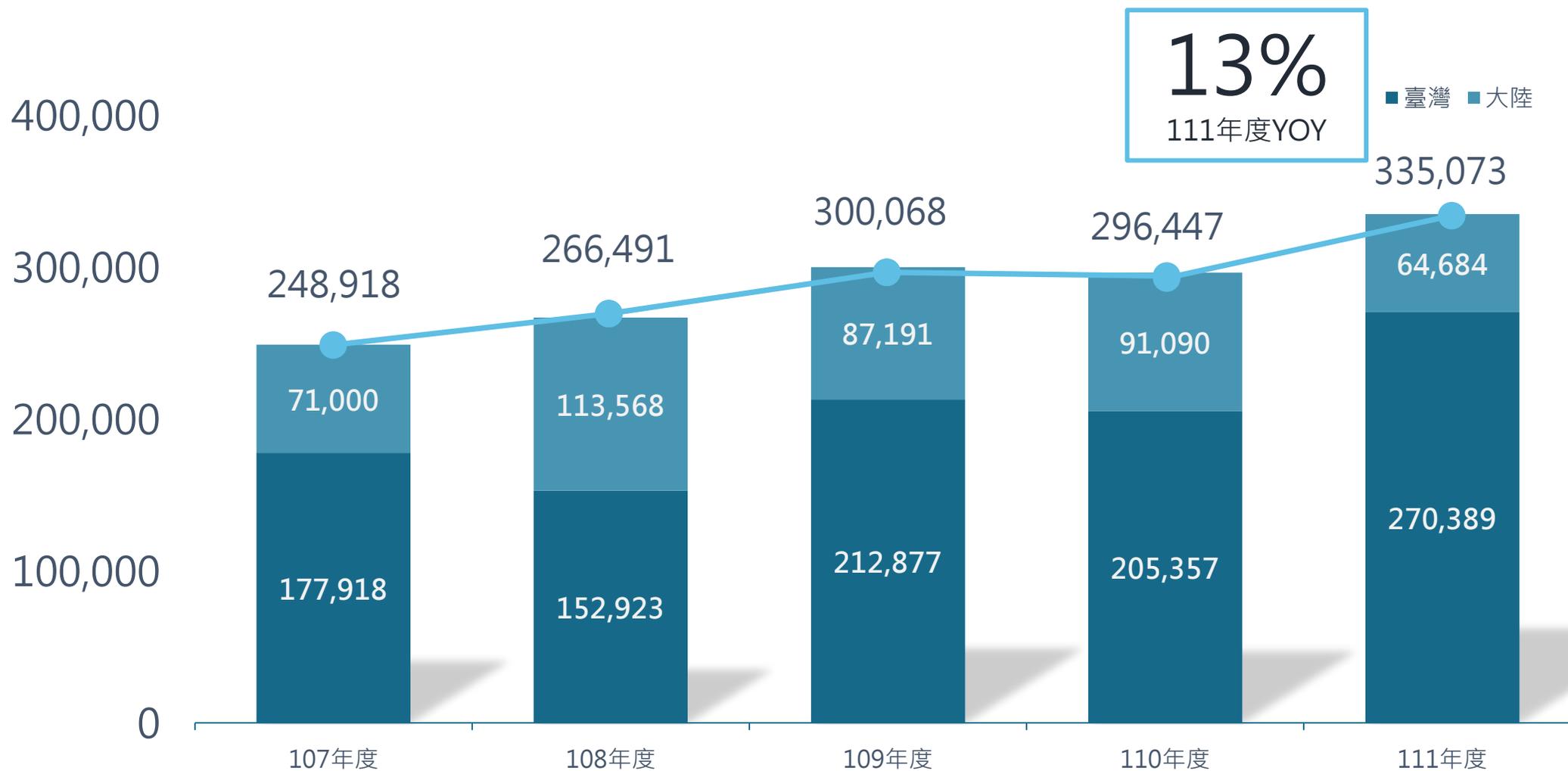


11 / 128家基金公司



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



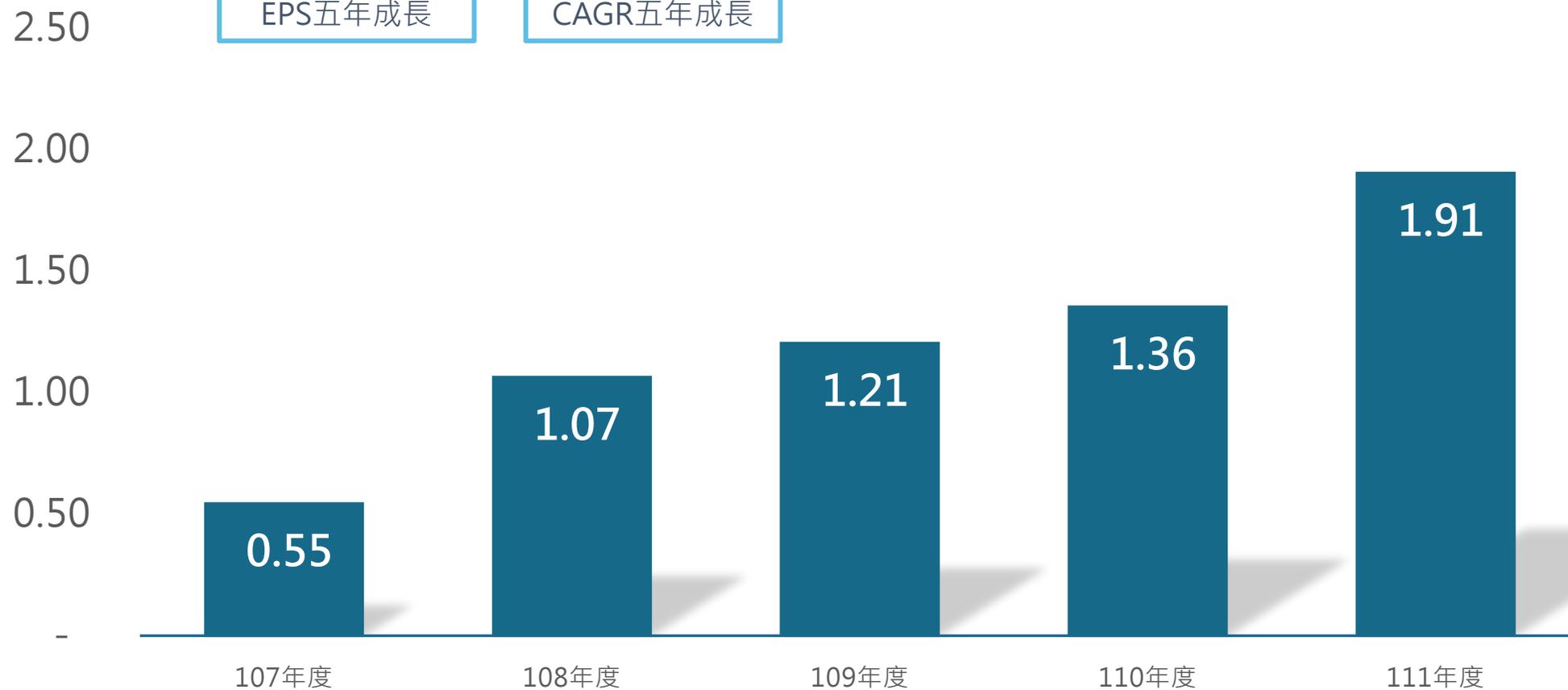
# 近五年EPS實績

247%

EPS五年成長

37%

CAGR五年成長



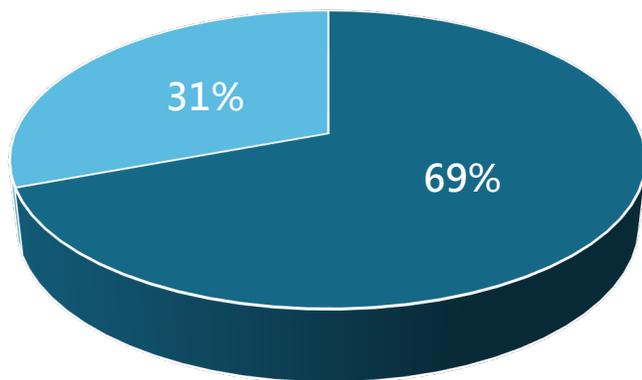
# 112年上半年合併綜合損益表

單位:新台幣千元、%					
項目	111年上半年度	%	112年上半年度	%	YOY
營業收入	131,623	100%	145,262	100%	10%
營業毛利	73,781	56%	95,701	66%	30%
營業費用	69,844	53%	83,006	57%	19%
營業利益	3,937	3%	12,695	9%	222%
稅前損益	4,552	3%	14,596	10%	221%
本期淨利	(8,354) <sup>註</sup>	-6%	14,556	10%	274%
每股盈餘(元)	(0.31)		0.54		

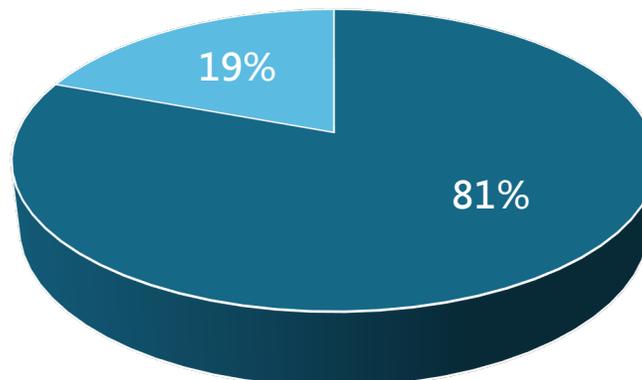
註: 所得稅影響數

# 112年上半年地區別營收貢獻

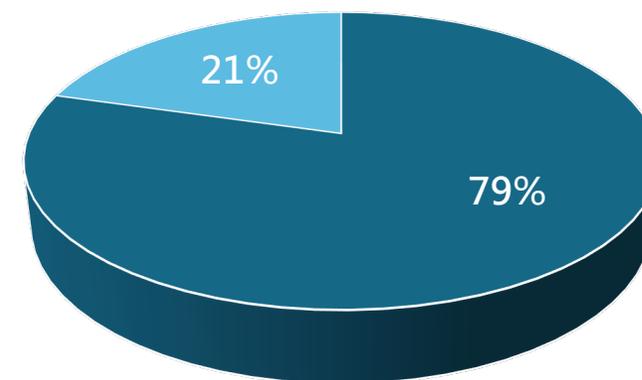
110年度



111年度



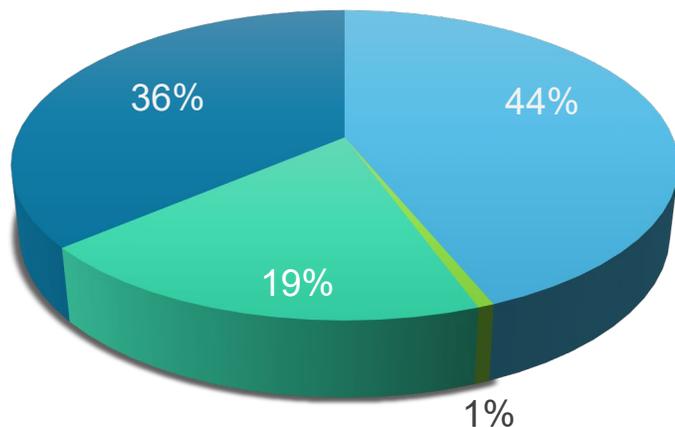
112年上半年度



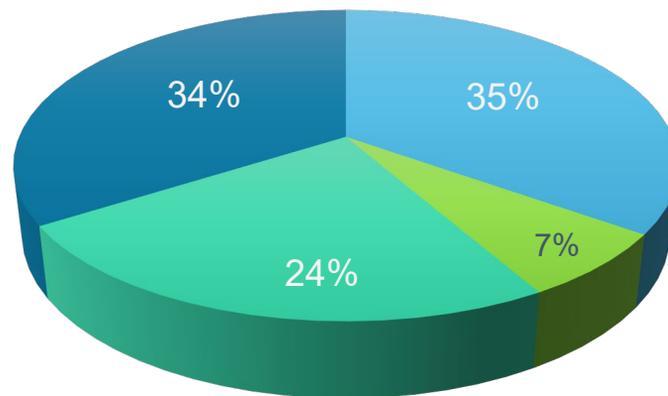
■ 臺灣 ■ 大陸

# 112年上半年產品線營收貢獻

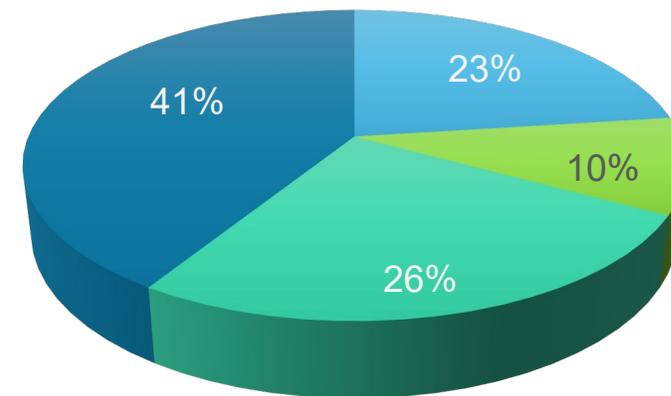
110年度



111年度



112年上半年度



■ 雲端、訂閱與維護 ■ 數位轉型 ■ 客戶心聲 ■ 智能應用

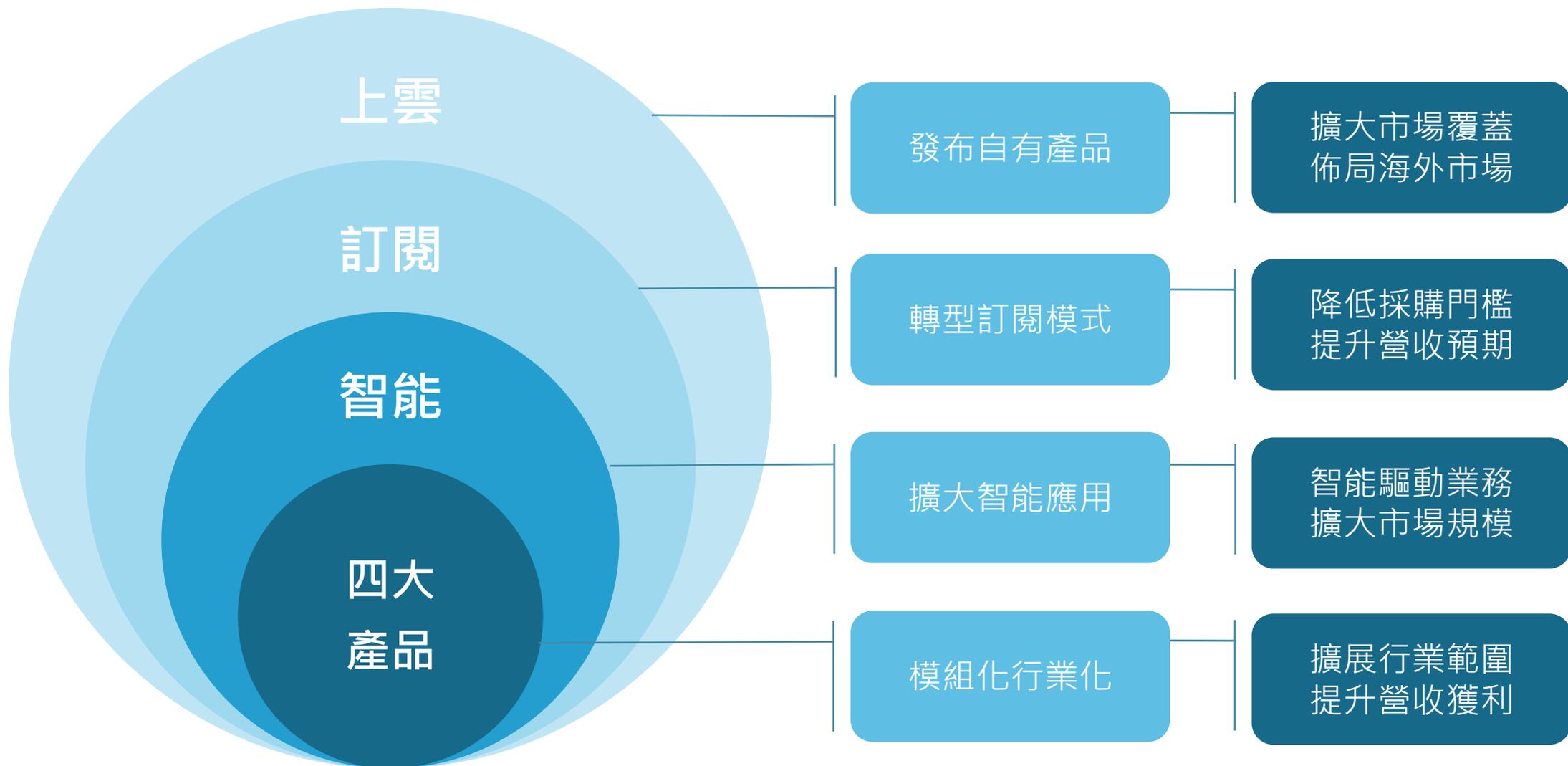
股票代號：6910



# 未來發展與核心策略



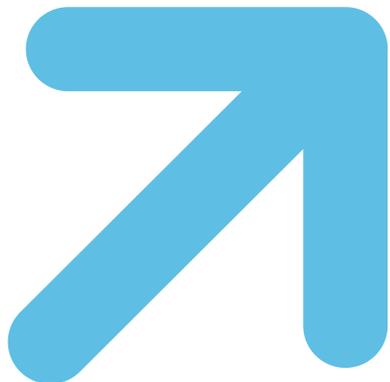
# 產品的未來發展規劃



# 市場的未來擴展策略

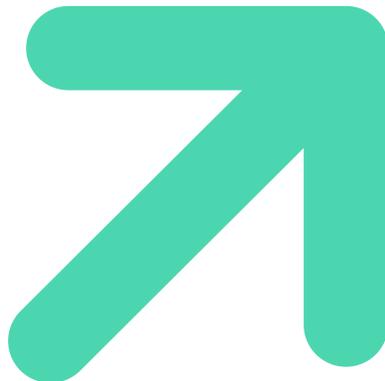
## 擴大客戶貢獻度

全產品、全客戶滲透率  
加速客戶加購創新應用



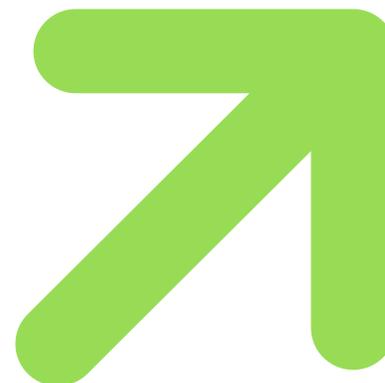
## 拓寬行業市佔率

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

股票代號：6910



**Take Off !!!**