

股票代號：6910



德鴻科技股份有限公司 上櫃前業績發表會

Grandsys



壹、本公司之產業、營運及其他重要風險

一、產業風險

軟體服務同業競爭之營運風險

新技術趨勢變化迅速，為與世界先進國家技術發展潮流同步，須不斷投入研發費用，方能在高度競爭及快速變動的產品需求下永續經營；同時，資訊軟體業者須持續關注市場最新動向，對客戶產業有較深度理解，避免過多著墨於技術層次的追求，卻忽視客戶真實需求。

二、營運風險

科技人才招募不易之風險

本公司服務範圍屬於高度智慧密集產業，隨著資訊軟體需求之成長，人才需要增加，現今國內軟體人才略顯不足，留才及育才日益困難，人力成本亦不斷上升。

三、其他重要風險

請參閱本公司申報現金增資用公開說明書「壹、二、（一）風險因素」之說明。

相關說明請參閱本公司公告於公開資訊觀測站「現金增資發行新股申報用之公開說明書」



貳、依財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心114年9月24日證櫃審字第11401018941號函於公開說明書補充揭露事項

- (一) 該公司營運模式以專案方式為主，業績較受個案進度與客戶預算影響，且客戶集中於國內金融保險業及電信業，國外營收亦集中於中國地區保險業，有關該公司面臨銷售市場集中、營運受景氣及政策變化等風險及所採具體因應措施之說明，暨推薦證券商之評估意見。
- (二) 該公司產品與語音辨識、大型語言模型及生成式AI等技術高度相關，而AI技術發展快速且競爭激烈，有關該公司面臨國內外同業競爭風險及所採具體因應措施、相較同業競爭優勢及未來產品布局策略之說明，暨推薦證券商之評估意見。
- (三) 該公司112、113年度及114年上半年度向Genesys Cloud Services B.V.進貨比重分別為39.21%、52.09%及52.53%，有關該公司進貨集中於Genesys Cloud Services B. V.之原因、所面臨風險、經銷權穩定性及所採具體因應措施之說明，暨推薦證券商之評估意見。
- (四) 該公司112、113年度及114年上半年度毛利率分別為63.44%、58.75%及55.02%，呈現衰退趨勢，有關該公司業績變化合理性及未來發展性之說明，暨推薦證券商之評估意見。
- (五) 該公司以自研技術為核心發展語音應用領域產品，所使用之語音資料及AI模型訓練所使用之數據涉及個資等取得與處理，有關該公司對個資保護、資訊安全及智慧財產權保護措施之說明，暨推薦證券商之評估意見。

相關說明請參閱本公司公告於公開資訊觀測站「現金增資發行新股申報用之公開說明書」



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/銷售或由第三方做為營利之目的。

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。

- 
- 
- 1 公司簡介
 - 2 市場概況
 - 3 核心業務、研發及競爭優勢
 - 4 經營實績
 - 5 未來發展佈局
 - 6 ESG企業永續經營

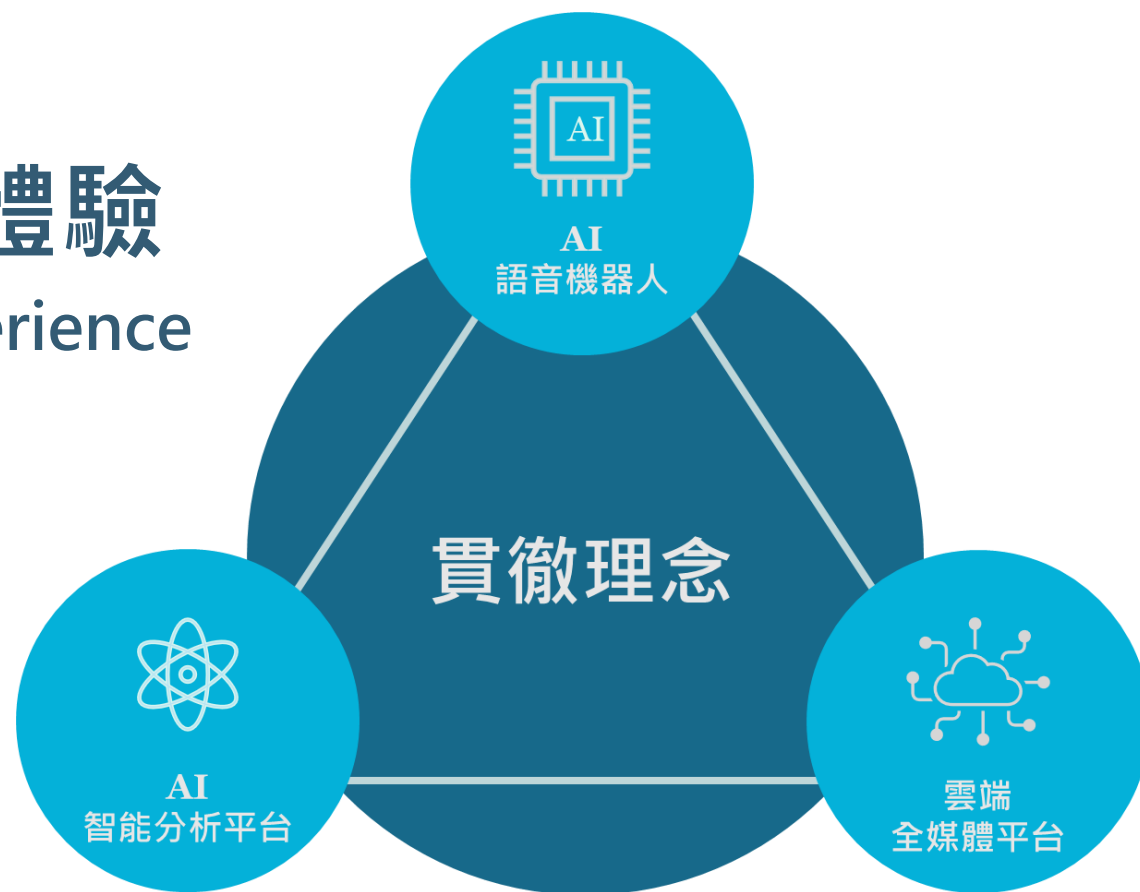


PART 01

公司簡介

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

269,300 千元

員工人數

兩岸組織及營運成熟

120+ 人

核心業務

全方位的解決方案



智能應用



數位轉型



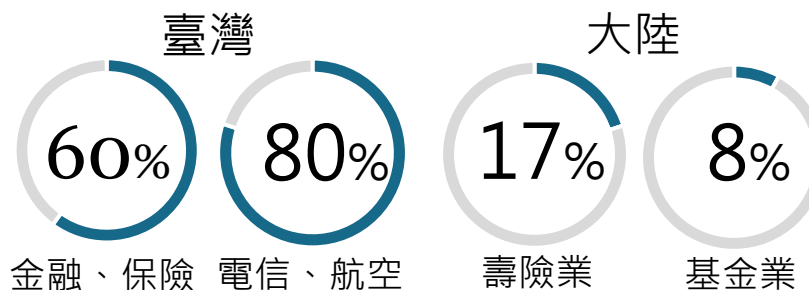
客戶心聲



雲端、訂閱、維護

市場覆蓋率

穩健成長的客戶基礎



營運據點

市場覆蓋橫跨兩岸

臺灣

台北、雲林
台中、高雄

大陸

北京、上海、廣州

公司發展歷程

創始期

經銷產品加值開發
累積語音通信技術

- 1992 · 德鴻科技有限公司核准設立
- 1997 · 變更為德鴻科技股份有限公司
~ · 代理英國Eyretel數位錄音系統
- 2003 · 代理美國Blue Pumpkin排班系統

1992-2003

擴展期

自研產品商轉發佈
持續深化垂直應用

- 2009 · 排班產品獲得電信業等大型客戶採用
- 2010 · 錄音產品榮獲51Callcenter「最佳錄音方案獎」
- 2012 · 質檢產品榮獲CTI論壇「編輯推薦獎」
- 2013 · 台灣首創金融雲端錄音方案、華語關鍵字辨識質檢方案
- 2015 · 在大中華區推出網頁/語音同步解決方案

2009-2015

2004-2008

- 2004 · 成立北京宏盛高新技術有限公司
- 2006 · 陸續轉投資佈局，擴大研發能量
- 2007 · 成立研發中心，研發錄音、質檢、排班、
客戶關係管理(CRM)產品
排班系統研發計畫獲得經濟部科專計畫補助

轉型期

跨足兩岸市場
打造自研品牌

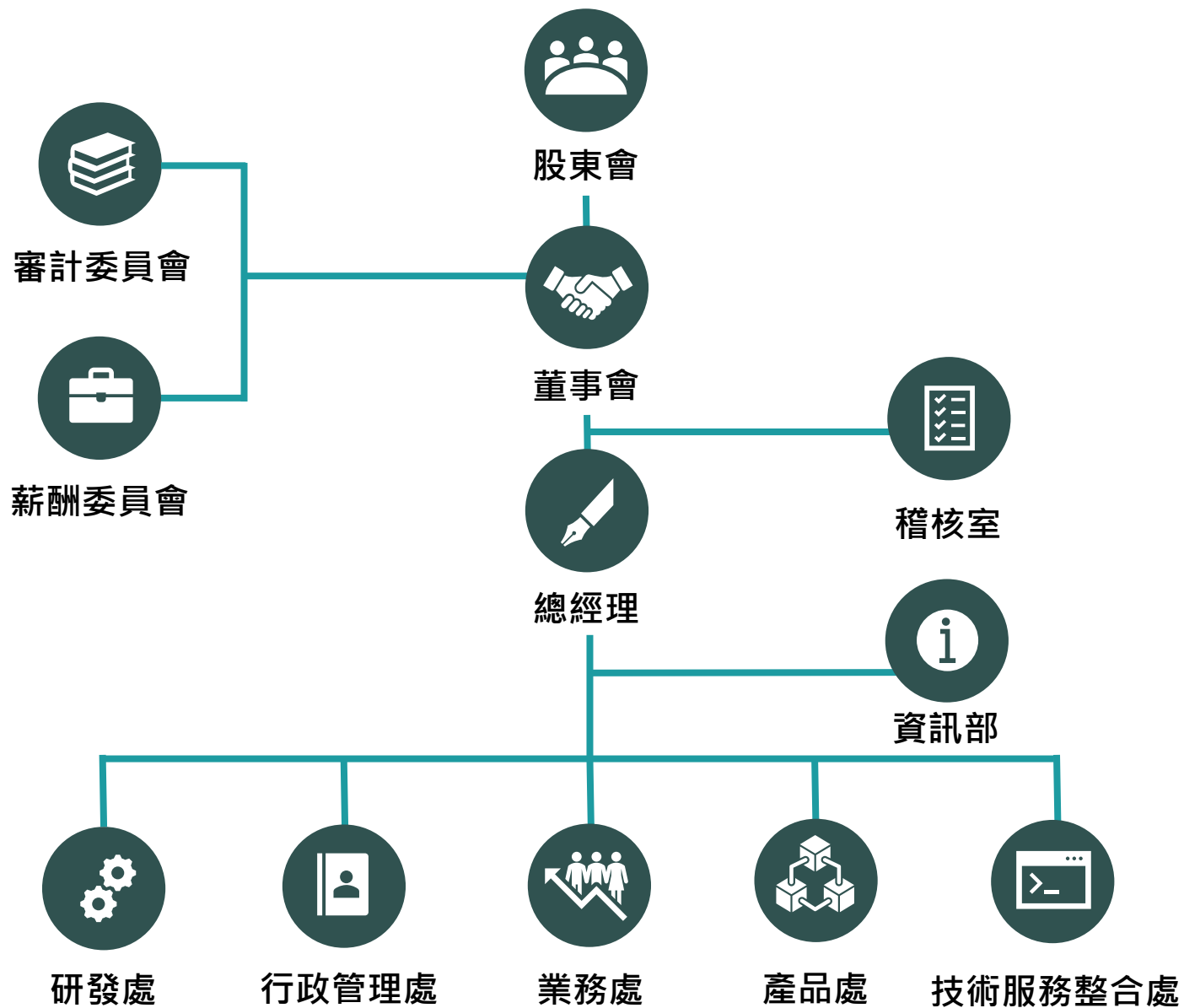
2016-2025

- 2016 · 推出即時全文辨識解決方案
- 2017 · 推出第一代自研AI智能質檢方案
- 2019 · 數位轉型方案獲得航空與保險業客戶採用
- 2021 · 客戶心聲方案獲得大型銀行海外分行採用
- 2022 · Genesys Cloud獲得大型航空客戶全球採用
- 2024 · 陸續發佈新一代AI智能客戶體驗解決方案
- 2025 · 通過 ISO27001 資訊安全認證

創新期

Voice AI與雲端應用
擴展新產業市場版圖

組織架構



董事會成員



董事長

林宏興 先生



董事

曾文興 先生

邁達特數位
股份有限公司
法人代表



董事

林弘香 女士

邁達特數位
股份有限公司
法人代表



董事

黃俊凱 博士



獨立董事

鄧泗堂 會計師



獨立董事

林嘉星 先生



獨立董事

陳明宗 先生

經營團隊簡介

職 稱	姓 名	服務於公司之 年資(年)
總經理	史習聖	25.2
產品處暨研發處 資深副總經理兼永續長	曾政行	25.3
技術服務整合處 資深副總經理兼資安長	羅曉雲	4.6
業務處 資深協理	黃誌誠	5.9
產品處 資深協理	沈宗霖	23.1
財會主管兼公司治理主管	林仲芸	12.1

職 稱	姓 名	服務於公司之 年資(年)
技術服務整合處 協理	李和昇	25.8
技術服務整合處 協理	董建忠	25.7
產品處 協理	黃錫璉	24.8
技術服務整合處 協理	林裕展	12.6
行政管理處 協理	李錦姮	27.6
資訊部 資深技術經理	許俊敏	5.7
稽核主管	王昱雯	4.2



PART 02

市場概況

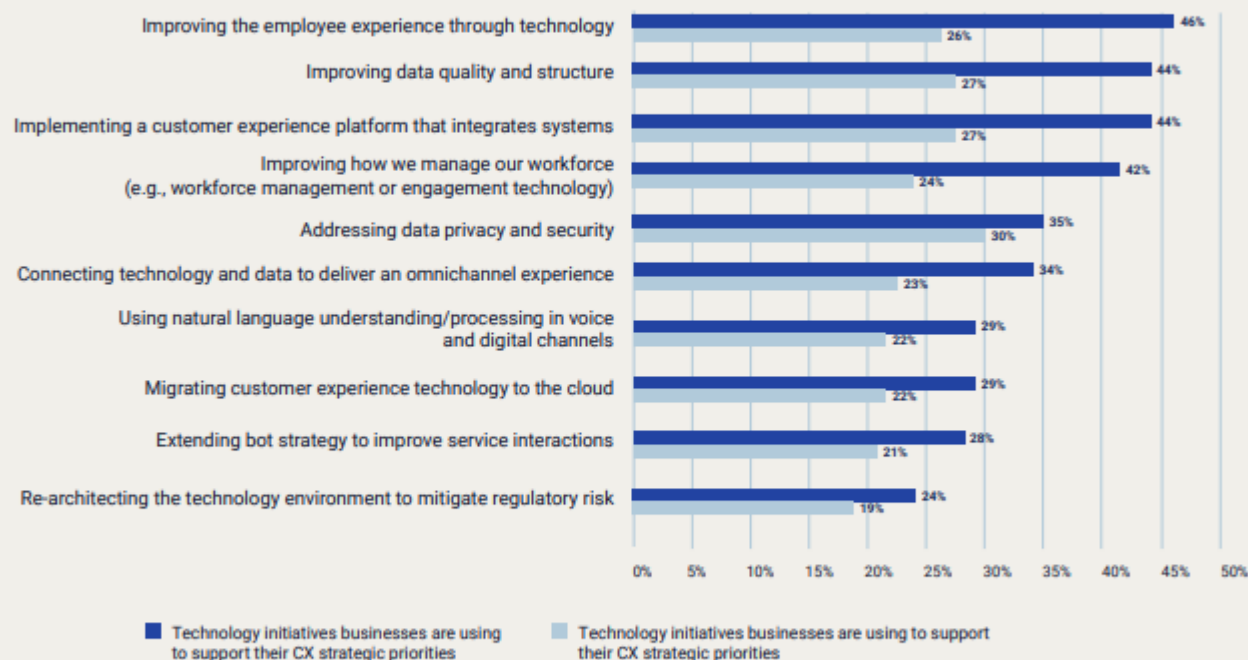
AI & 雲端 已是大勢所趨

未來2年企業期望採購的客戶體驗十大科技應用

- 全球領導廠商Genesys公司，針對5,232位消費者及1,181位企業客戶體驗CX決策者的訪問與調查

1. 用科技來改善員工體驗
2. 改善數據品質及結構
3. 建置客戶體驗平台完整整合企業後端系統
4. 改善服務人力資源最佳化管理
5. 保證資料隱私及安全
6. 科技與數據結合提供全媒體客戶體驗
7. 在提供語音及數位媒體服務的過程使用自然語意理解AI科技
8. 升級客戶體驗科技到雲端方案
9. 擴增AI虛擬機器人服務來改善與消費者的互動服務
10. 重新架構技術環境來降低監理風險

CX technology is in wide use, but varies in perceived importance



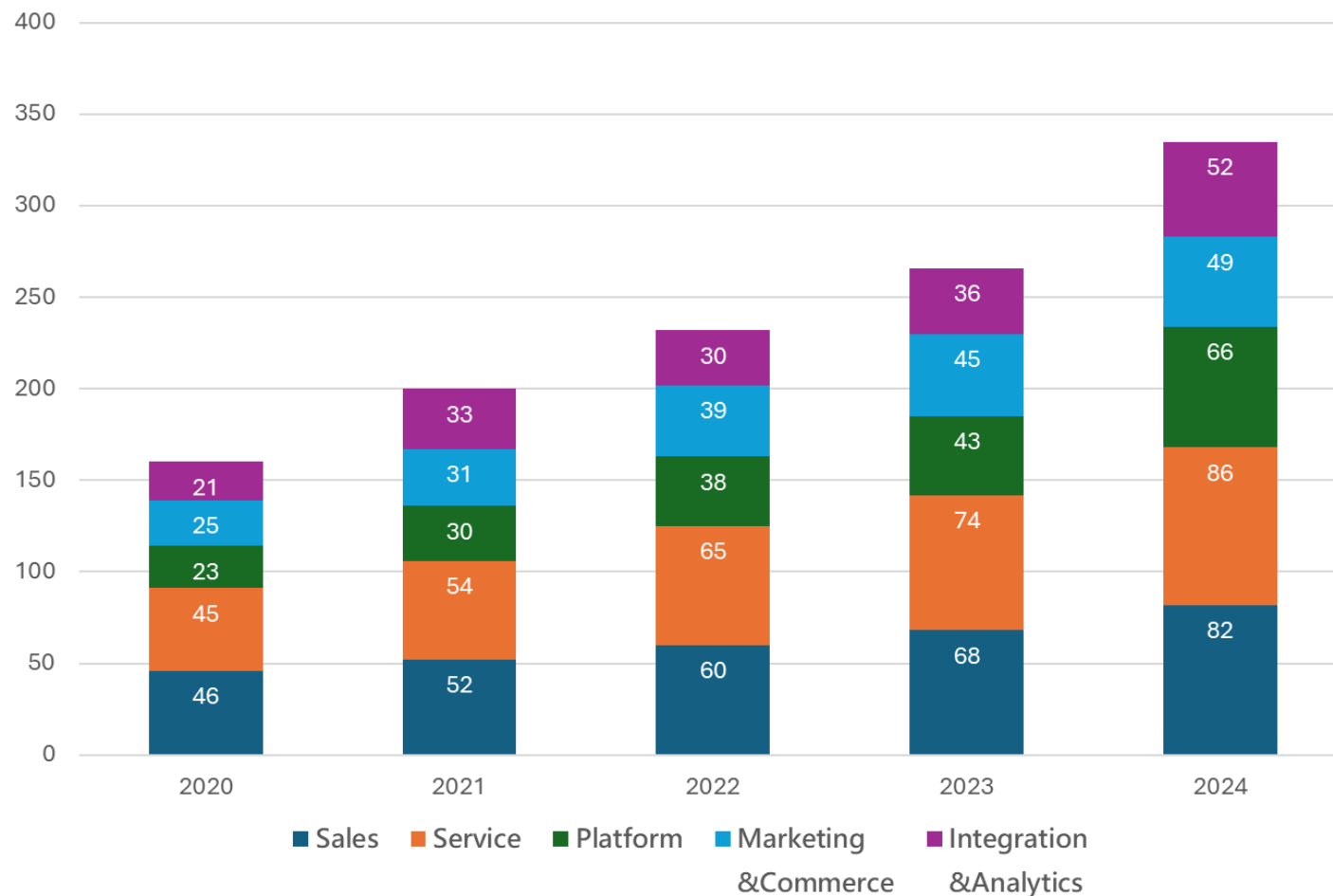
Question: Which of the following technology initiatives will you employ to support your CX strategic priorities within the next 2 years?
How critical or influential are each of the following technology initiatives to ensuring you reach your strategic CX goals?

未來2年企業期望採購的客戶體驗十大科技 資料來源: Genesys 2024

AI & 雲端 已是大勢所趨

全球雲端CRM指標企業2020~2024五年營收分析，客服上雲的增長趨勢

- 分析全球雲端CRM指標企業Salesforce公司，在過去五年2020~2024的營收結構，**Service Cloud雲端客服的訂閱營收從45億美元成長到86億美元，全球客服系統上雲的趨勢已在爆發成長中。**
- 雲端方案更是企業落實ESG永續經營的實際作為之一**，雲端方式可實質節省企業機房建設、電力使用、碳排放、環境影響等，協助企業達成ESG永續經營指標。

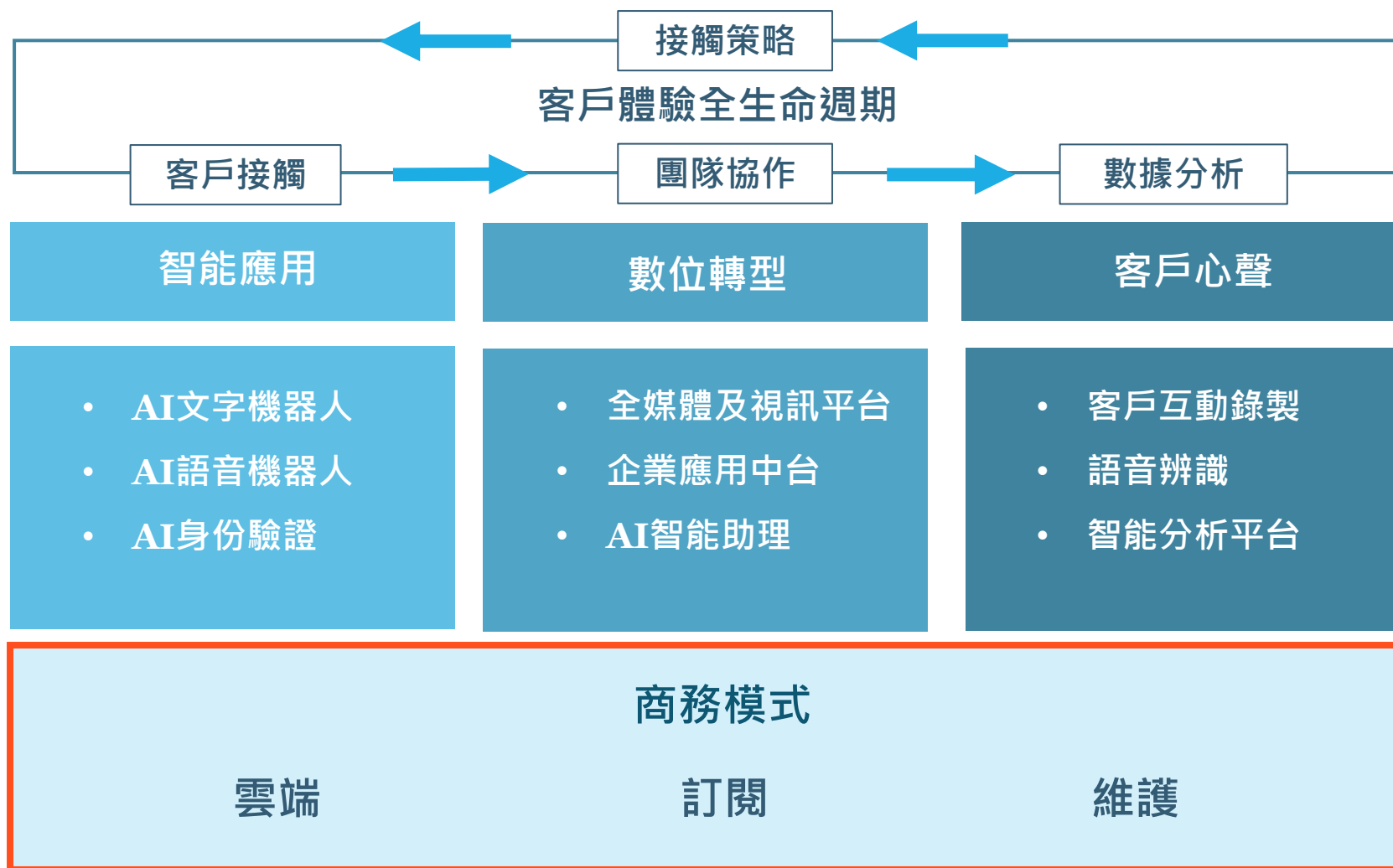


Salesforce 營收結構及成長趨勢分析 資料來源: Salesforce

PART 03

核心業務、研發及競爭優勢

核心業務：客戶體驗全生命週期 解決方案



核心業務：客戶體驗全生命週期 解決方案全景圖

企業應用中台
低代碼平台



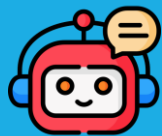
GEAP

(CRM客戶服務、電訪、核保、理賠、客戶畫像、
智能推薦、績效儀錶板、Work Flow...)

智能
應用



KM



Chat
Bot



Voice
Bot



智能
助理



智能
質檢

底層
技術



語音
辨識



語音
合成



錄音
系統



語音
串流



NLU



LLM

雲、地
通訊平台



GECC
全媒體平台

運算/儲存
雲地混合架構

雲端

AWS、GCP、Azure

地端

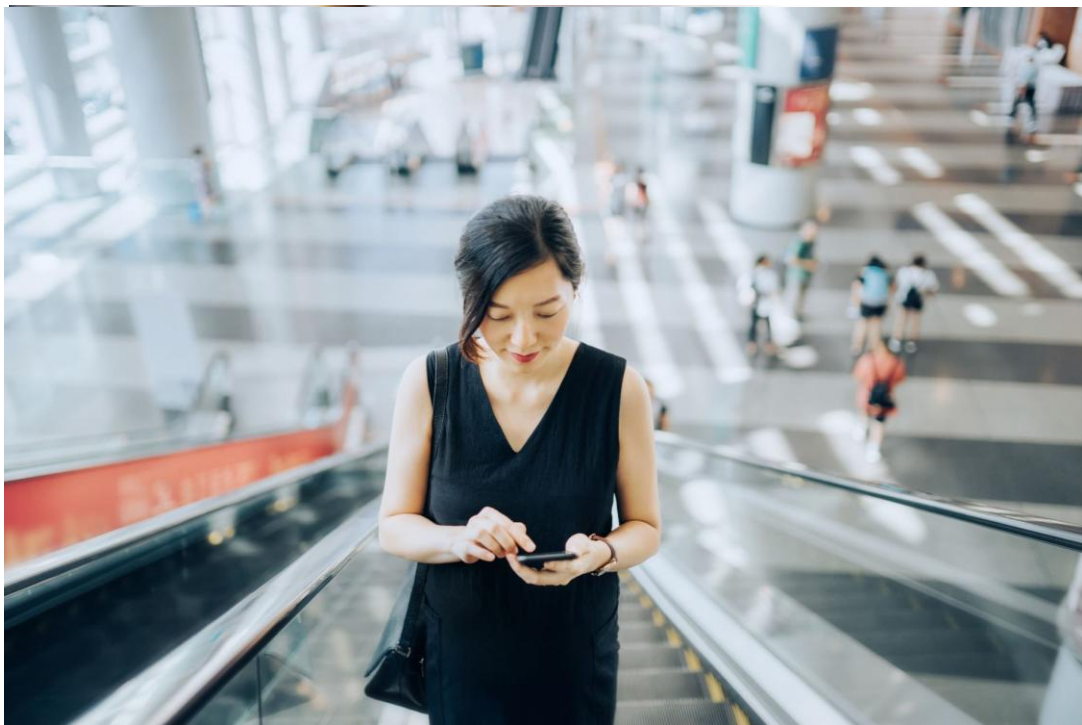
CPU、GPU、Storage

自主研發 +
優化模型

經銷

第三方合作夥伴

智能應用案例：臺灣消費金融前五大銀行之一



客戶面臨的挑戰

傳統的逾期帳款催收以簡訊方式通知，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

全年無休的積極聯繫，大幅提高帳款回收率，機器人即時辨識客戶的回應，採取下一步催收策略，例如：沒收到帳單→自動辨識補寄→間隔一周再次聯繫客戶...

數位轉型案例：中國前五大產險公司之一



客戶面臨的挑戰

傳統客服、報案、理賠、救援等系統分散，客戶數據無法集中，無法一次解決客戶問題，工作效率無法提升，且無法看到客戶數據的全貌

解決方案

統一採用**GEAP**企業應用中台實現所有業務部門需求，並集中管理客戶數據

成果與效益

一次解決率大幅提升，營運成本有效降低，數據集中即時掌握全國服務中心的績效變化，提升管理效率

客戶心聲案例：臺灣前三大壽險公司之一



客戶面臨的挑戰

需複核銷售過程完全合規，傳統採用人工抽檢的比例太低，若增加人力檢核所有案件的成本太高，不符合投資效益...

解決方案

客戶心聲解決方案：語音數據蒐集、語音辨識、智能分析平台

成果與效益

100% 成交案件稽核及異常預警，
確保合約有效性降低營收損失，
降低主管機關裁罰風險

雲端應用案例：臺灣航空業



客戶面臨的挑戰

服務中心遍及全球跨越全時區，難以掌握各地服務品質、營運管理成本居高不下、營運韌性存在風險...

解決方案

佈建全球統一的雲端全媒體平台

成果與效益

即時掌握全球服務動態、統一管理與調度全球服務資源、災難備援快速啟動大幅提升營運韌性、降低用電及碳排提升ESG成效

研發能力 - 研發團隊

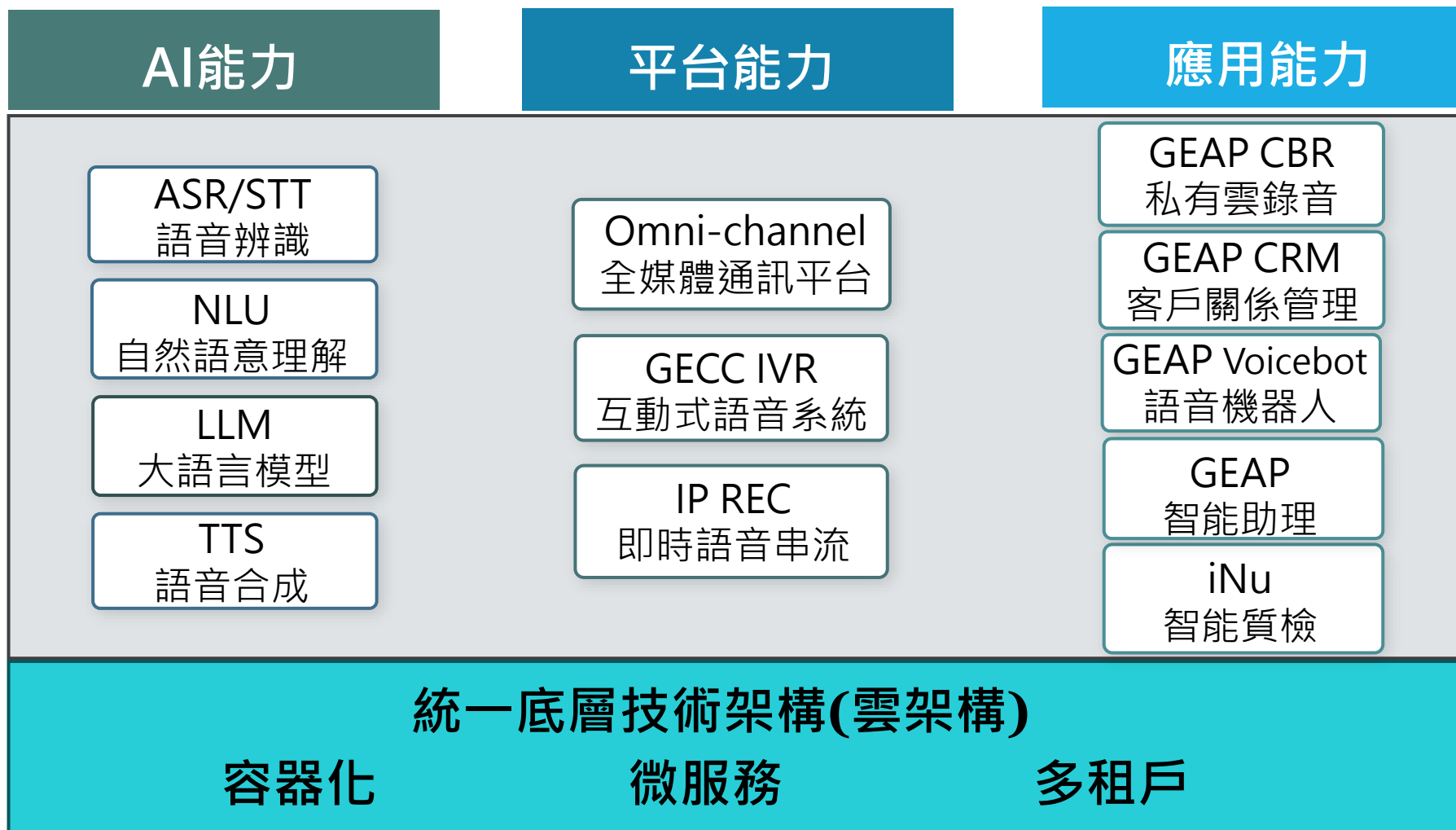
人員穩定、核心技術、產業經驗、長期發展

- 研發團隊穩定，平均年資超過9年，經理職以上更超過16年
- 人員穩定有利於核心技術的累積，更有利於產品長期發展



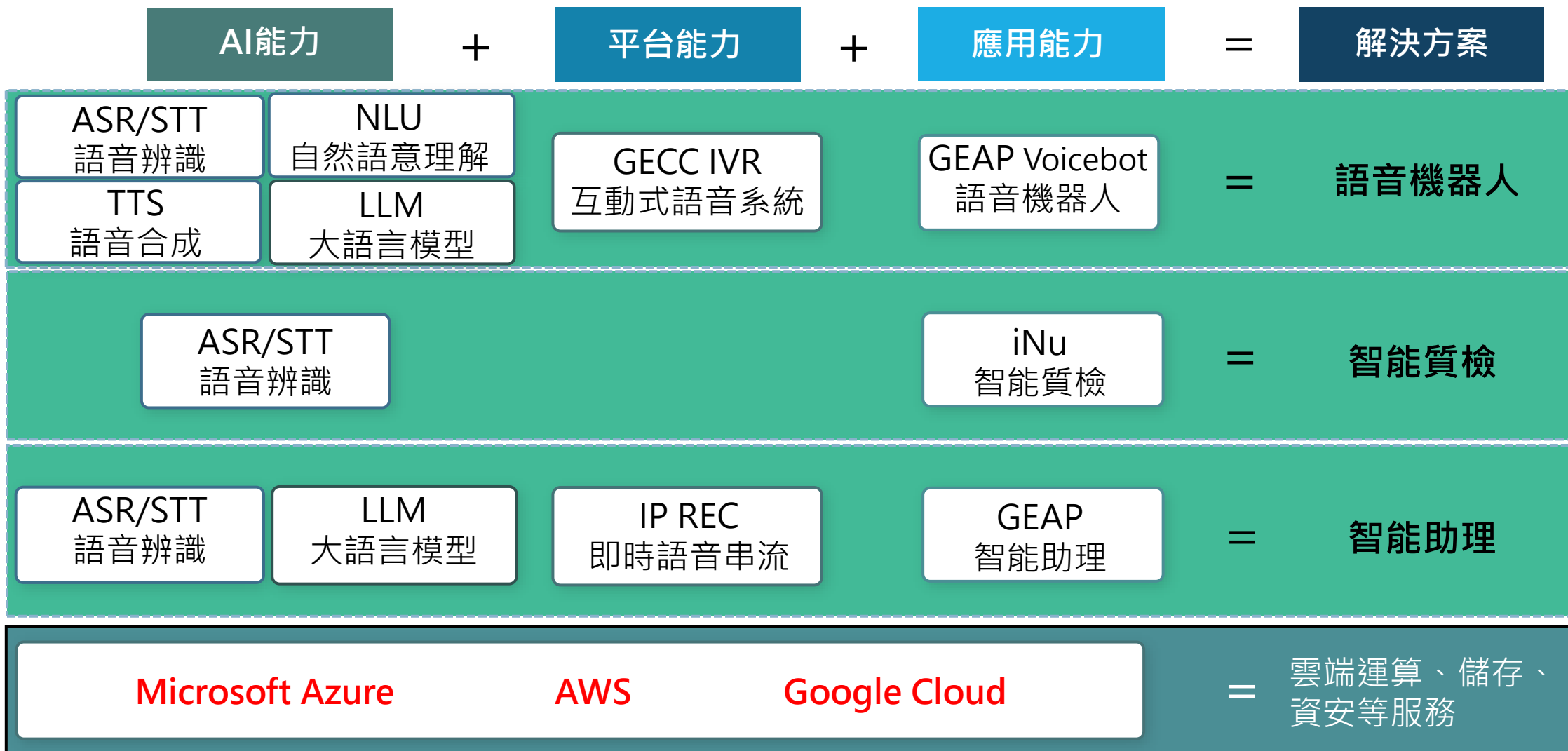
研發能力 – 研發升級 & 轉型

掌握核心能力、快速組合方案、客戶合作發展

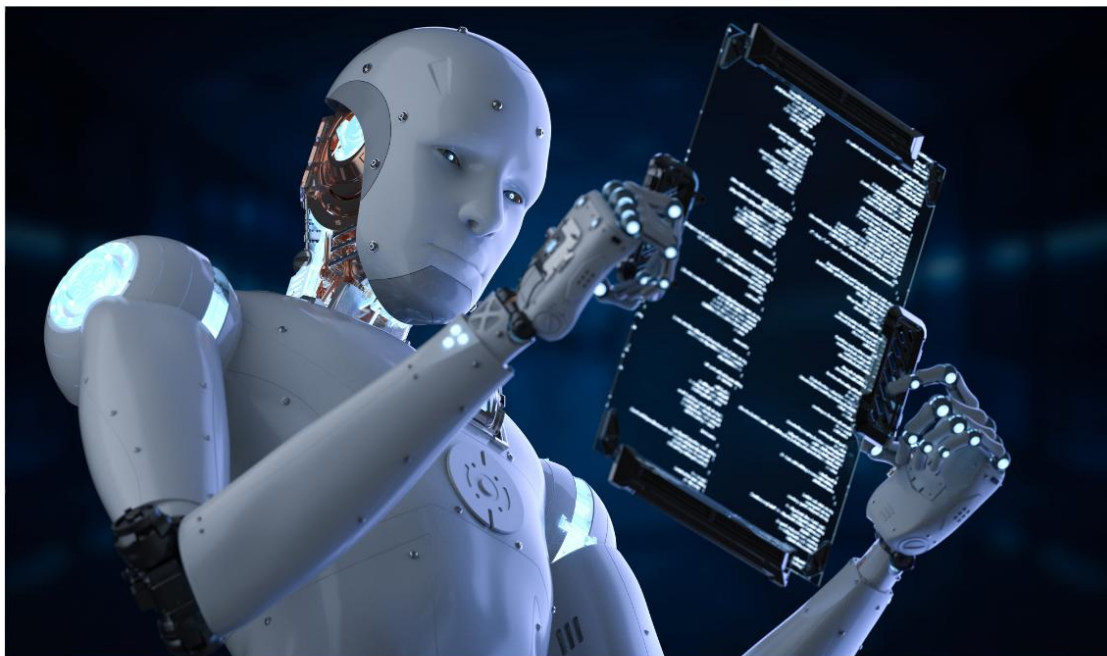


研發能力 – 研發升級 & 轉型

掌握核心能力、快速組合方案、客戶合作發展



智能助理應用案例：臺灣保險業及電信業成功案例



客戶面臨的挑戰

客服人員的生產力提升已達瓶頸，無法有效降低營運成本，人工話後總結與分類錯誤率高，影響數據分析準確性...

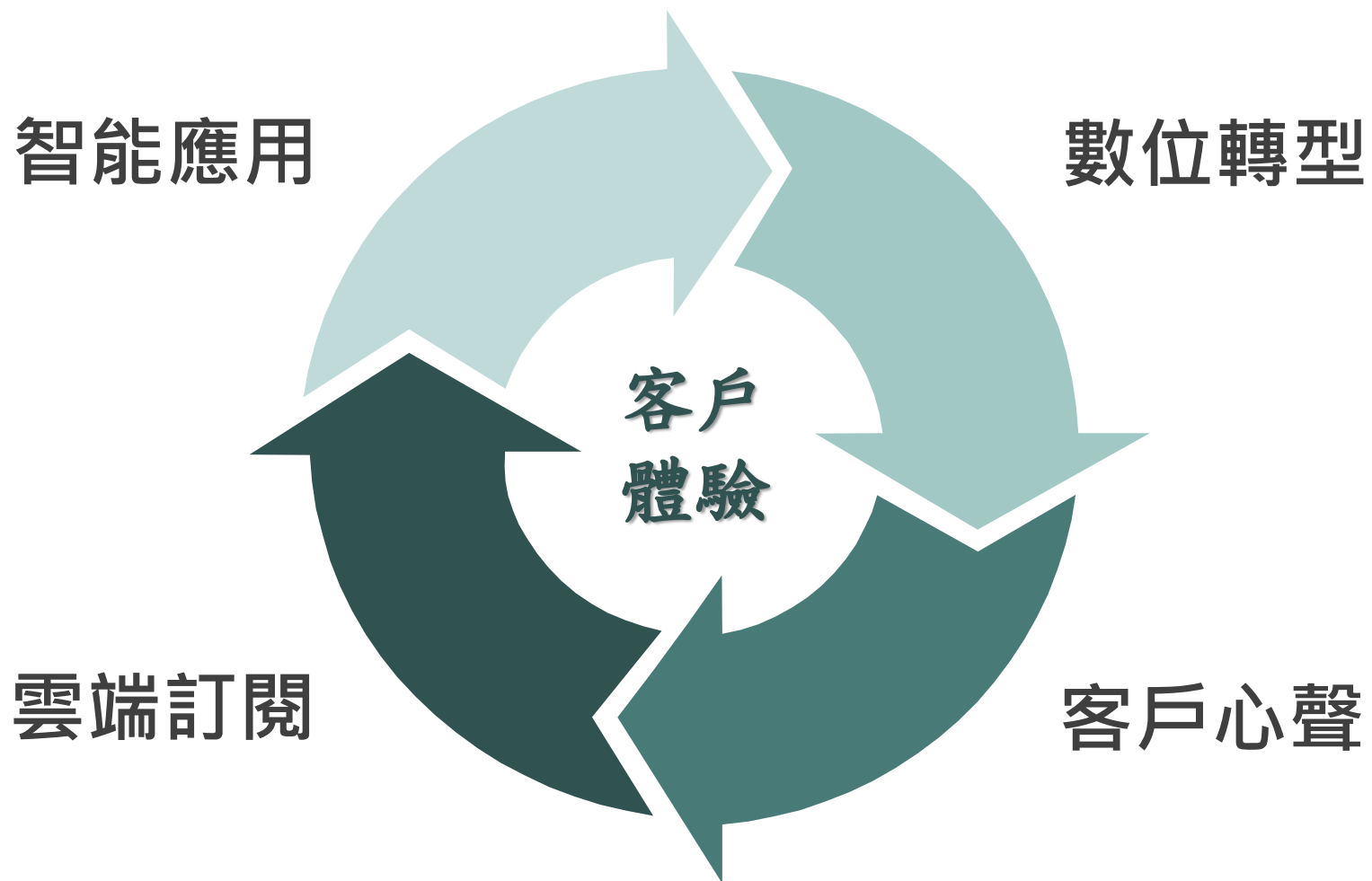
解決方案

共同合作建置智能助理解決方案

成果與效益

智能助理即時辨識及理解客戶需求，即時提示客服處理方式及相關知識，快速解決客戶問題，提升員工生產力及降低營運成本，AI進行總結及分類，也降低人工作業錯誤率

產業地位 - 同業競爭分析



解決方案完整

- 客戶體驗生命週期
- 雲端、地端、混和
- 合作夥伴生態體系

技術研發深耕

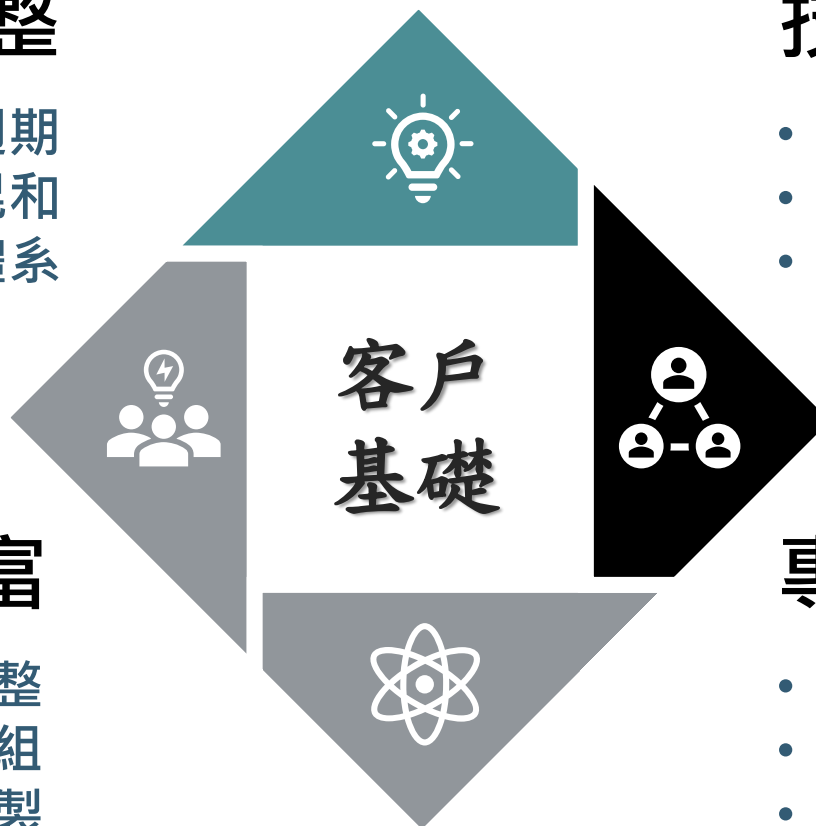
- 18年研發經驗累積
- 專注智能語音應用
- 雲端服務成功案例

產業經驗豐富

- 行業的版本完整
- 多元的功能模組
- 快速的經驗複製

專業團隊經驗

- 32年技術服務深耕
- 完整專業認證證照
- 7 x 24 不間斷服務



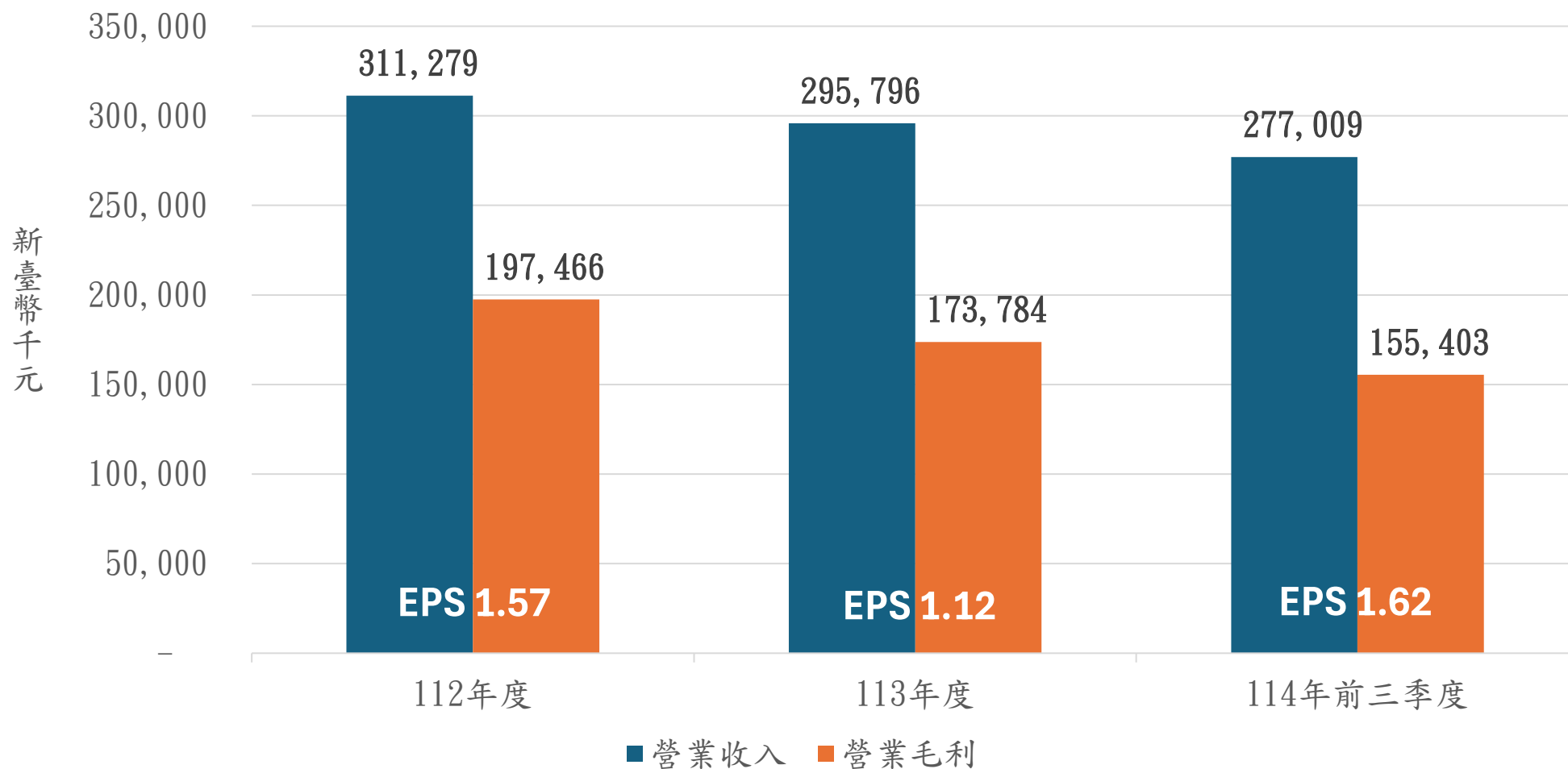


PART 04

經營實績

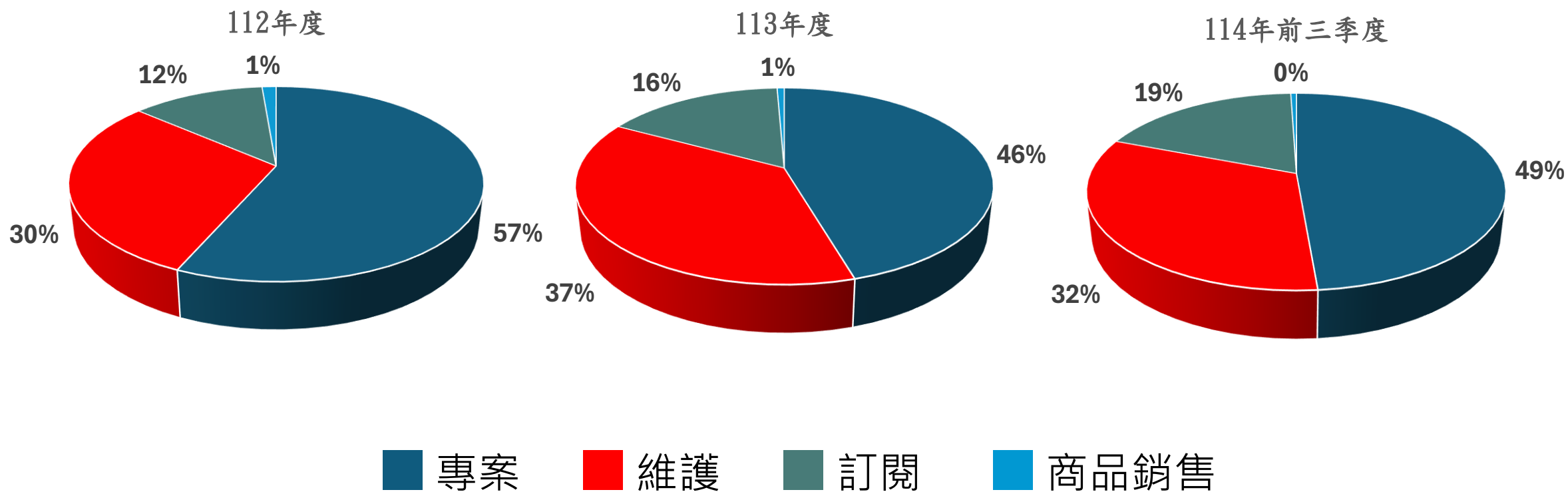


112, 113, 114前三季 營收及毛利分析



112, 113, 114前三季 營收類別分析

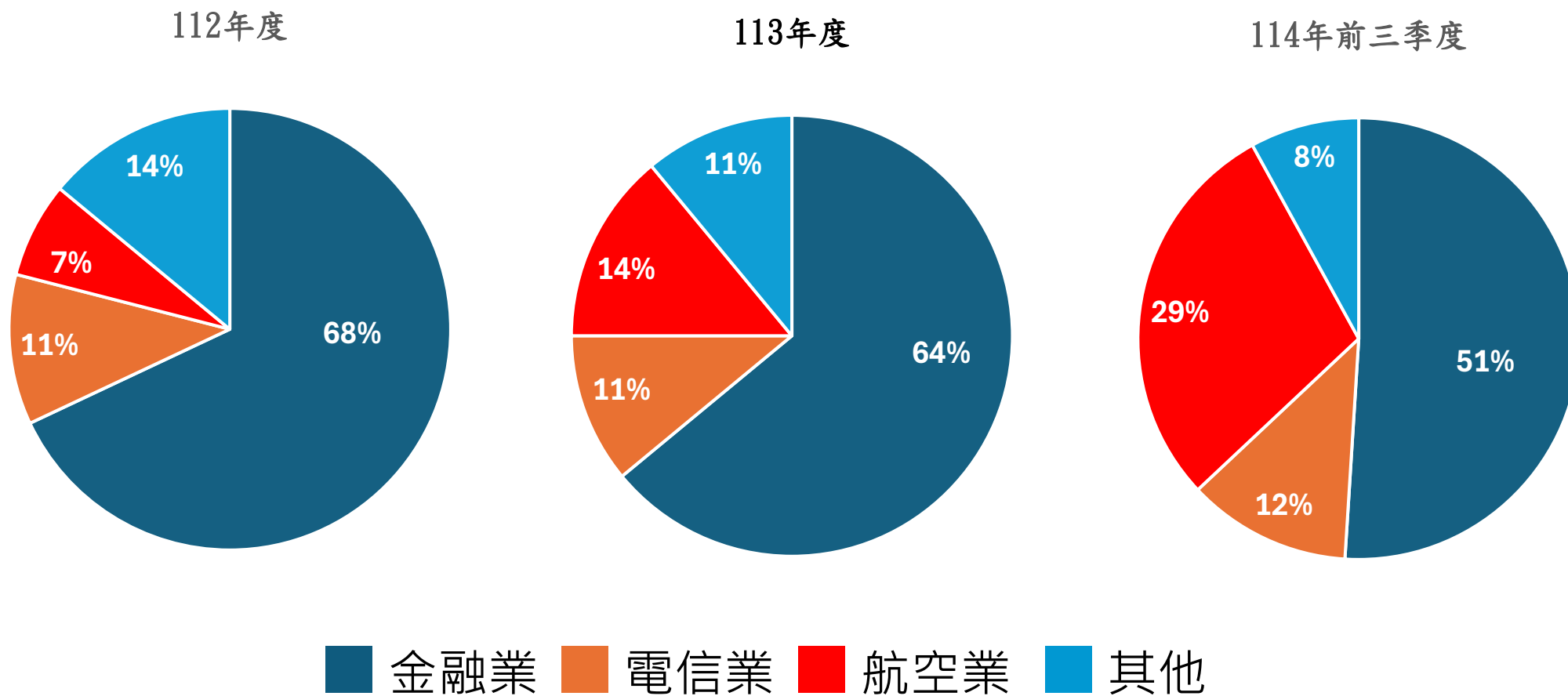
轉型為雲端、訂閱、維護之持續性收入商業模式





112, 113, 114前三季度 產業貢獻度分析

持續擴展新產業市場，擴大成長動能

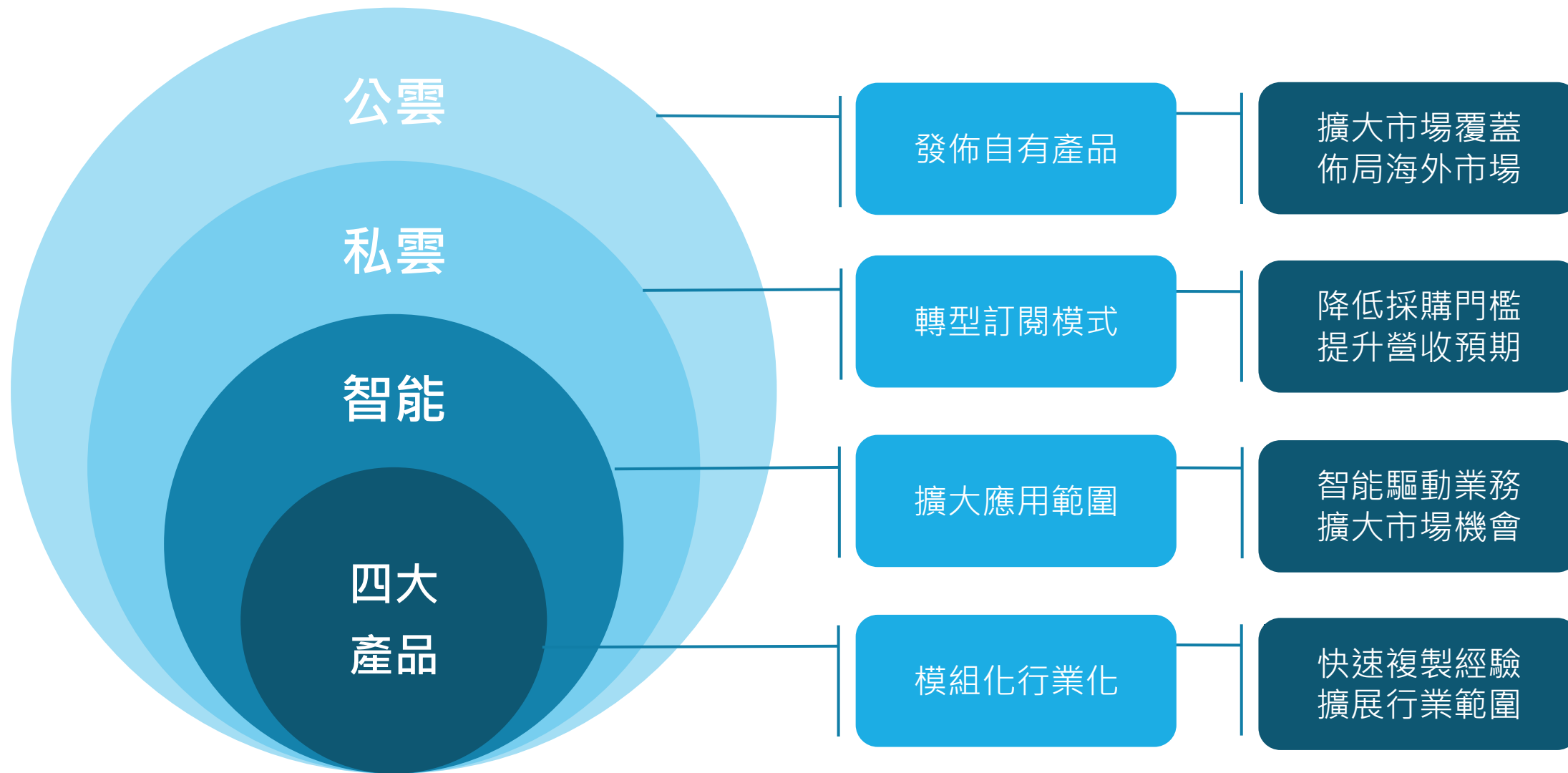




PART 05

未來發展佈局

產品的未來發展佈局

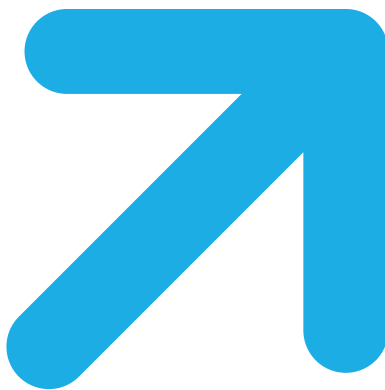




市場的未來擴展策略

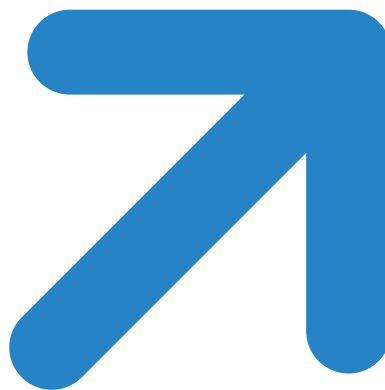
擴大客戶貢獻度

既有客戶全產品線銷售
加速客戶加購創新應用



拓寬行業市佔率

舉辦行業研討會
& 快速複製經驗



擴展新行業市場

結盟策略合作夥伴
互補合作創造雙贏



未來發展佈局



產品未來佈局

產品模組化
方案智能化
策略雲端化



市場未來佈局

擴大既有客戶貢獻度
擴大新進行業市佔率
策略聯盟擴展新行業



全球市場佈局

兩岸三地佈局
東南亞佈局
全球化佈局



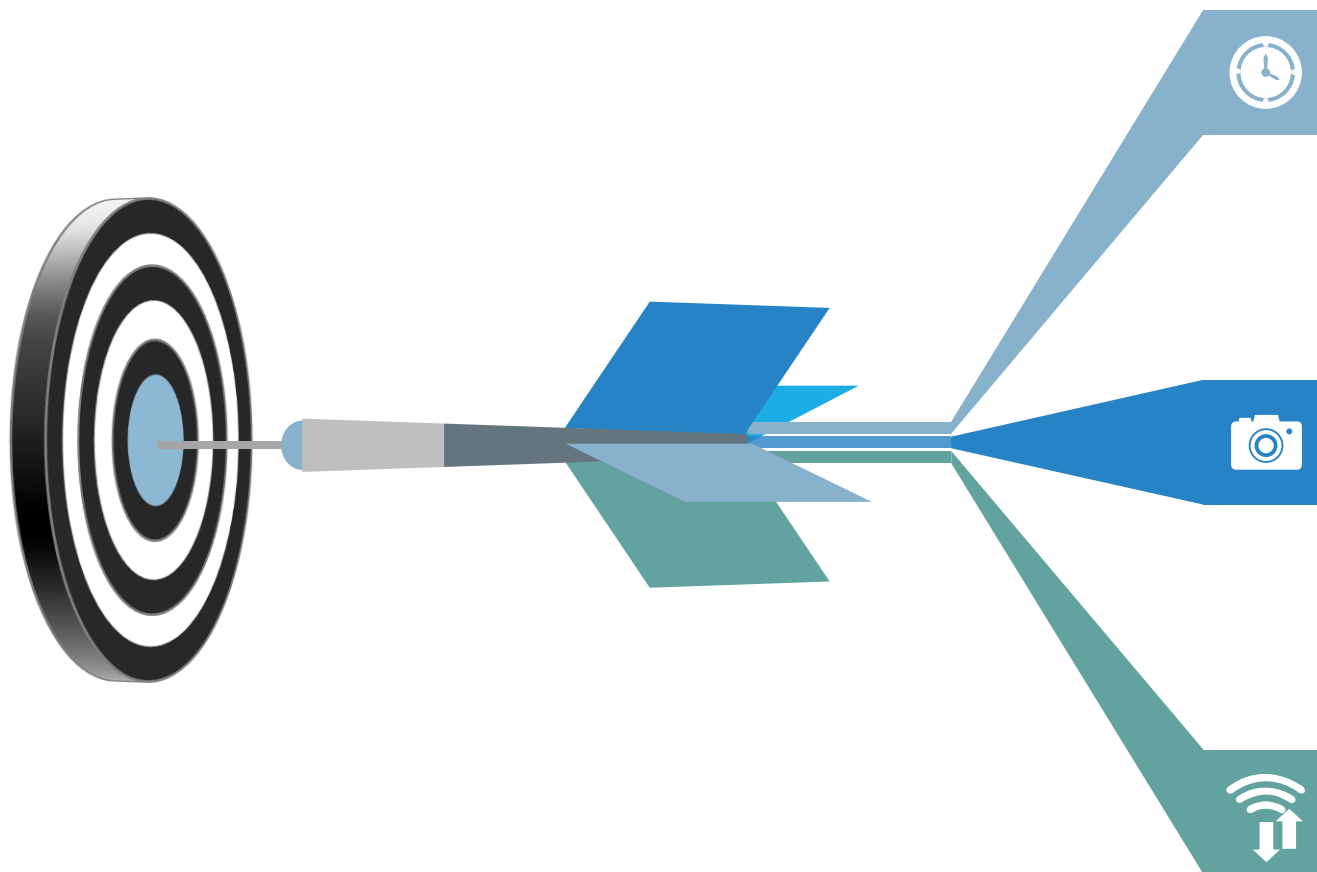
人才發展佈局

人才投資培育
導入AI協作工具
擴大研發能量



PART 06

ESG企業永續經營



環境保護 (Environmental)

- 落實碳排盤查、推動減碳計畫
- 汰換老舊設備、導入節能產品
- 推動無紙作業、採用綠色能源

社會責任 (Social)

- 多元友善職場、彈性混和辦公
- 提升員工福利、推動終身學習
- 公益活動參與、積極回饋社會

公司治理 (Governance)

- 落實公司治理、董事會多元化
- 資訊公開透明、溝通管道通暢
- 持續資安強化、ISO27001認證

ESG企業永續發展

德鴻科技
Grandsys

股票代號:6910

德鴻科技 ISO27001

北京宏盛 ISO27001

參加佳世達集團溫室氣體盤查及確信



語音AI的領航者

THANK YOU

用科技創造卓越客戶體驗

www.grandsys.com