程曦資訊整合股份有限公司
Chain Sea Information Integration Co., Ltd.

6898 程曦資訊整合股份有限公司

ChainSea Information Integration Co.,Ltd.

法人說明會

總經理：賴嫣美

以溫度與深度的創新體驗，以共好共榮的價值信念
掌握每一個客戶需求，滿足每一個顧客期待

免責聲明

本簡報及同時發佈之相關訊息內容，取自於公司內部與外部資料，其中包含營運成果、財務狀況與業務發展等內容。

本公司並未發佈財務預測，但本簡報所作有關本公司財務上、業務上、Q&A之說明，若涉及本公司對未來公司經營與產業發展上之見解，可能與未來實際結果存有差異。此差異其造成之原因可能包括市場需求變化、價格波動、競爭行為、國際經濟狀況、匯率波動、上下游供應鏈等其他各種本公司所不能掌握之風險因素。

本簡報中對未來的展望，反應本公司迄今對未來的看法。對於這些看法未來若有任何改變或調整時，本公司並不負責隨時提醒或更新。

公司簡介

程曦資訊整合股份有限公司
Chain Sea Information Integration Co., Ltd. 6898

2021年
營業額
7.1億

資本額
1.5億

創立時間
1993年

員工數
1,072人

程曦資訊整合(股)公司

1993年成立，業務包括：

- 大型標案之客服委外
- 整合性行銷之企業客戶
- 數據分析、會員經營、分潤銷售

程高資訊服務(股)公司

程曦100%投資，2016年成立。
業務包括：

- 企業客戶之客服委外

核心業務

程曦資訊具備科技應用、營運經驗及流程管理能力，提供客戶一站式服務。委外內容為系統、流程、人力。服務收入包含以下內容：

服務委外

- 電話諮詢
- 客訴處理
- 文字諮詢
- 技術諮詢

系統租賃

- 全通路客服平台
- 數位行銷平台
- 社群媒體經營

顧客流程規劃

- 客服中心健診
- 顧客體驗改善
- 神秘訪客
- 教育訓練

會員經營與外撥服務

- 會員經營
- 外撥服務
- 會員伴銷
- 滿意度調查

數位行銷

- 社群經營
- 數位廣告規劃
- 網站營運
- 數據分析
- 影片製作

營運實績_政府部門&國營企業

程曦資訊整合股份有限公司 Chain Sea Information Integration Co., Ltd. 6898

經濟部

1988 一數發發 移民度難關 振興拚經濟

0800-056476 經濟部中小企業處 馬上辦服務中心

貿易局 BUREAU OF FOREIGN TRADE

經濟部 智慧財產局 INTELLECTUAL PROPERTY OFFICE

勞動部

台灣就業通 TaiwanJobs

24H 1955

勞工保險局

職業訓練整合網

移工機場關懷服務

一站式服務系統案

衛福部

1966

FDA 食品藥物管理署 Food and Drug Administration

Centers for Disease Control

防疫專線

台北市政府衛生局 Department of Health, Taipei City Government

桃園

PUBLIC HEALTH BUREAU TAINAN CITY GOVERNMENT

Kaohsiung City Public Health Bureau

地方市政

1999 臺北市民當家熱線

台北市政府衛生局 Department of Health, Taipei City Government

1999 桃園市民諮詢服務熱線

OPEN 1999 台南 TAINAN

臺南 TAINAN

新北市政府 New Taipei City Government

國營企業

台灣電力公司 TAIWAN POWER COMPANY

台灣自來水公司 TAIWAN WATER CORPORATION

內政部

內政服務熱線 1996

內政部移民署 National Immigration Agency

內政部營建署 Construction and Planning Agency Ministry of the Interior

其他部會

中華民國國防部 Ministry of National Defense R.O.C

行政院農業委員會 COUNCIL OF AGRICULTURE, EXECUTIVE YUAN

教育部體育署 Sports Administration, Ministry of Education

教育部國民及學前教育署 K-12 Education Administration, Ministry of Education

1910 1911 1919 1955 1966 1988 1996 1999

營運實績_企業客戶

程曦資訊整合股份有限公司 Chain Sea Information Integration Co., Ltd. 6898

資訊服務

- 蝦皮購物
- WeMo scooter
- LINE
- oppo
- ADVANTECH 研華科技
- realme
- ASKEY 亞旭電腦
- ParkPay 智慧停車支付平台
- KKstream
- WisdomGarden 台灣智園
- ASUS
- K-HANDS 千手數位科技
- ARROW 艾睿電子
- i519 雲端支付平台
- 中華民國資訊軟體協會 CISA Information Service Industry Association of R.O.C.
- Otsuka I.T 大塚資訊科技股份有限公司

美妝保養

- LANCÔME PARIS
- YVES SAINT LAURENT
- GIORGIO ARMANI beauty
- shu uemura
- Kiehl's SINCE 1851
- L'ORÉAL TAIWAN
- BIOTHERM
- 適樂膚 CeraVe
- HR HELENA RUBINSTEIN
- LA ROCHE-POSAY 理膚寶水
- MATRIX
- VICHY 薇姿
- MAYBELLINE NEW YORK
- KÉRASTASE PARIS
- CLARINS
- snova
- OZIO
- さくらの森 美康櫻森

保健醫療

- CALPIS
- 中化健康生技 PHERMPEP
- 大學眼科
- 葡萄王生技
- 京都やまちや
- Mylan
- BULK HOMME
- 合利他命藥品
- CANADEL
- NICORIO
- SUZUKI HERB LABORATORY
- 麗形生醫科技股份有限公司 DÉESSE VIVANTE BIOMED
- LYPRINOL ADVANCED ESPO-572 立適得
- Le seuil
- SKY VILLAGE
- Aulipure 復煜生物科技

營運實績_企業客戶

程曦資訊整合股份有限公司 Chain Sea Information Integration Co., Ltd. 6898

食品業

- Coca-Cola
- 亞尼克 YANNICK
- Glico 格力高
- 杜老爺 Durcyal
- dicos 德克士
- FERRERO ROCHER
- 小廚師 快食麵
- CLYTIA 富士山の銘水
- 點水樓 Dian Shui Lou
- MITSUI&CO.
- EDRINGTON
- 南僑
- ХЛЕБ СОЛЬ
- Kellogg's 家樂氏

精品民生

- PANDORA 潘朵拉
- 信義房屋
- Levi's
- les enphants 麗嬰房
- 美廉社 Simple Mart
- STAR TO ASIA 亞星通
- ADK ADK株式會社
- 家天使 HOME ANGEL
- 小樹屋 TREERFUL
- UP YOUNG
- Jackercleaning 潔客幫
- 瞰車大 elocation.pro
- KAYEE
- PRESCO® 統一數網
- C.MediCoL 日本海王美容
- vector 台灣維酷

其他產業

- 台灣高鐵 TAIWAN HIGH SPEED RAIL
- 第一金人壽 First Life Insurance
- KYMCO
- 元大人壽 Yuanta Life
- We Share We Link 中國人壽
- Allianz 安聯人壽
- tas
- TWSE 臺灣證券交易所
- OK 忠訓國際
- BANDAI NAMCO
- 衛星犬
- enel x 義電
- 安新建經
- 南僑水晶
- CHUBB 安達人壽
- 8MTEL 豆子一家輕旅

全面卓越 _ 科技卓越

數據服務 需求推估

藉由客服中心搜集顧客資料與意見，可做名單經營與開發，用於數位行銷與整合服務，協助業主企業以最高效益提高商品販賣及累積客戶群。

核心技術及營運經驗

從招募、訓練、管理、系統、行銷，3CM委員會持續優化累積實作經驗，投資系統與人才。

雲端技術支援

擁有雲端系統支持，可以滿足專案快速設定，立即就位之需求。

- 宏碁雲
- AWS
- GCP

營運現況

穩站 服務委外市場 龍頭

全球與台灣市場持續成長，後疫情時代商機，後勢強勁！

- *虛擬通路發展，逐年擴大！*
- *專業委外風氣，逐年增加！*
- *微型創業趨勢，逐年成長！*

程曦資訊集團
Chain Sea Information Group

近三年非專用客戶數，平均成長率為**18.15%**。

近三年營業額及員工數的成長，均超過**30%**。

市場趨勢_疫情加溫 網路蓬勃

疫情加速了遠距服務趨勢，擴大線上商機，加速企業轉型，為程曦奠基競爭力！

遠距服務為常態

疫情使企業改以遠距方式提供服務，帶動零售、金融、教育、醫療、活動、娛樂等產業遠距商機，擴大線上諮詢需求。

OMO數據驅動消費

虛實融合(OMO)線上融合線下，以數據驅動消費，以完整顧客資料為依據，確實地將消費行為分群、分眾，達到精準行銷 。

全通路數據價值提升

在跨平臺的趨勢下，行銷必須了解客戶需求，企業必須掌握客戶的數位足跡，促使全通路數據價值再提升。

競爭力分析 _ 營收占比

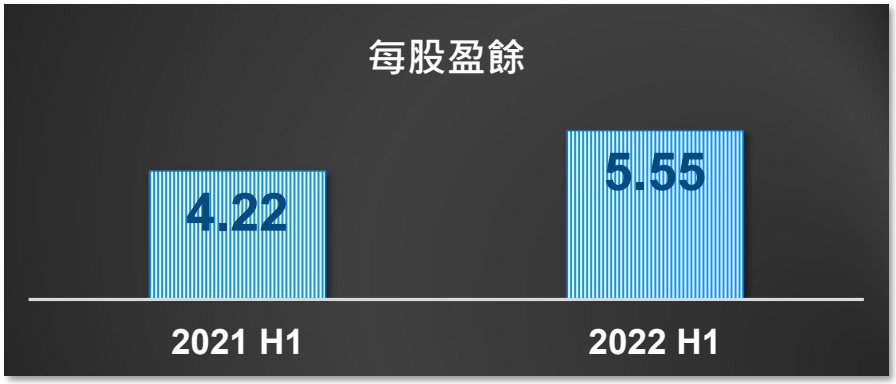
程曦資訊整合股份有限公司 Chain Sea Information Integration Co., Ltd. 6898

80% 穩定收入

長期收入穩定

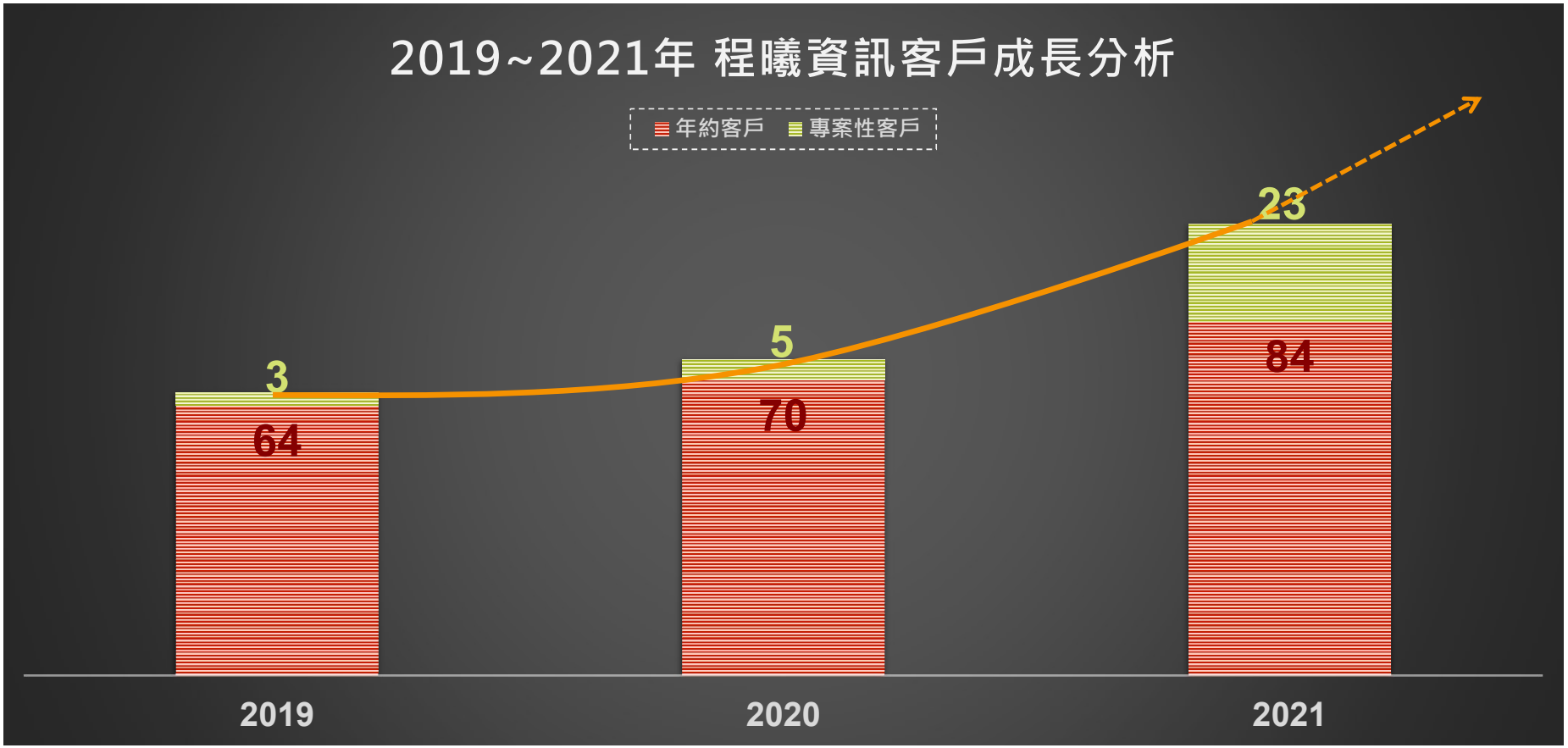
程曦以卓越的顧客體驗，擁有業界口碑，營收穩定。

- 年約客戶營收佔整體營收 **8**成
- 年約客戶平均合作時間為 **6**年



競爭力分析 _ 近三年客戶成長分析

程曦資訊整合股份有限公司
Chain Sea Information Integration Co., Ltd. 6898



競爭力分析

員工向心力

員工滿意度**8.3**分，雇主品牌**87**分。

後勤管理達經濟規模

後勤人員佔比從2019年**5.0**%，至今下降H122到**3.4**%

業主皆為業界領導品牌 組成優質

客戶數增加　，前五大企業客戶**近三年平均營業額增加260**%。

業主高滿意度

整體滿意度**8.6**分，且近**6**成以上滿意度在9分以上。

新投入業務_數據分析發展

程曦資訊整合股份有限公司 Chain Sea Information Integration Co., Ltd. 6898

營運管理分析

辨識營運關鍵數據指標，分析決策建議。

話務預測 日月戰報

蒐集營運數據 進行關鍵分析

STT音檔分析 建構銷售模型

滿意度調查分析

- 顧客滿意度調查(CSAT)
- 顧客費力度指數(CES)
- 淨推薦者指數(NPS)

人資數據分析

分析年化離職率、員工生命週期及招募儀表板。

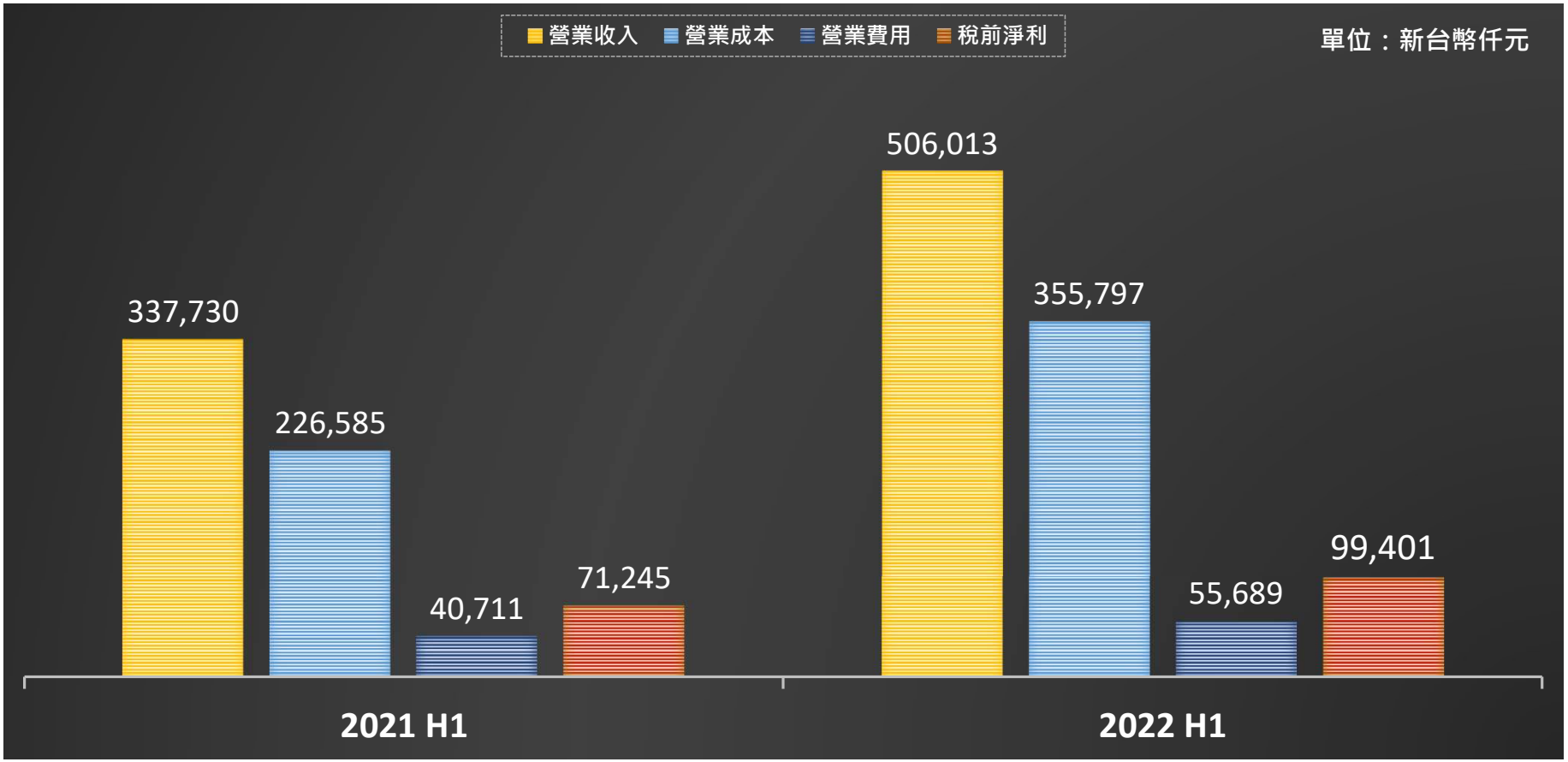
招募儀表板

年化離職率

員工生命週期

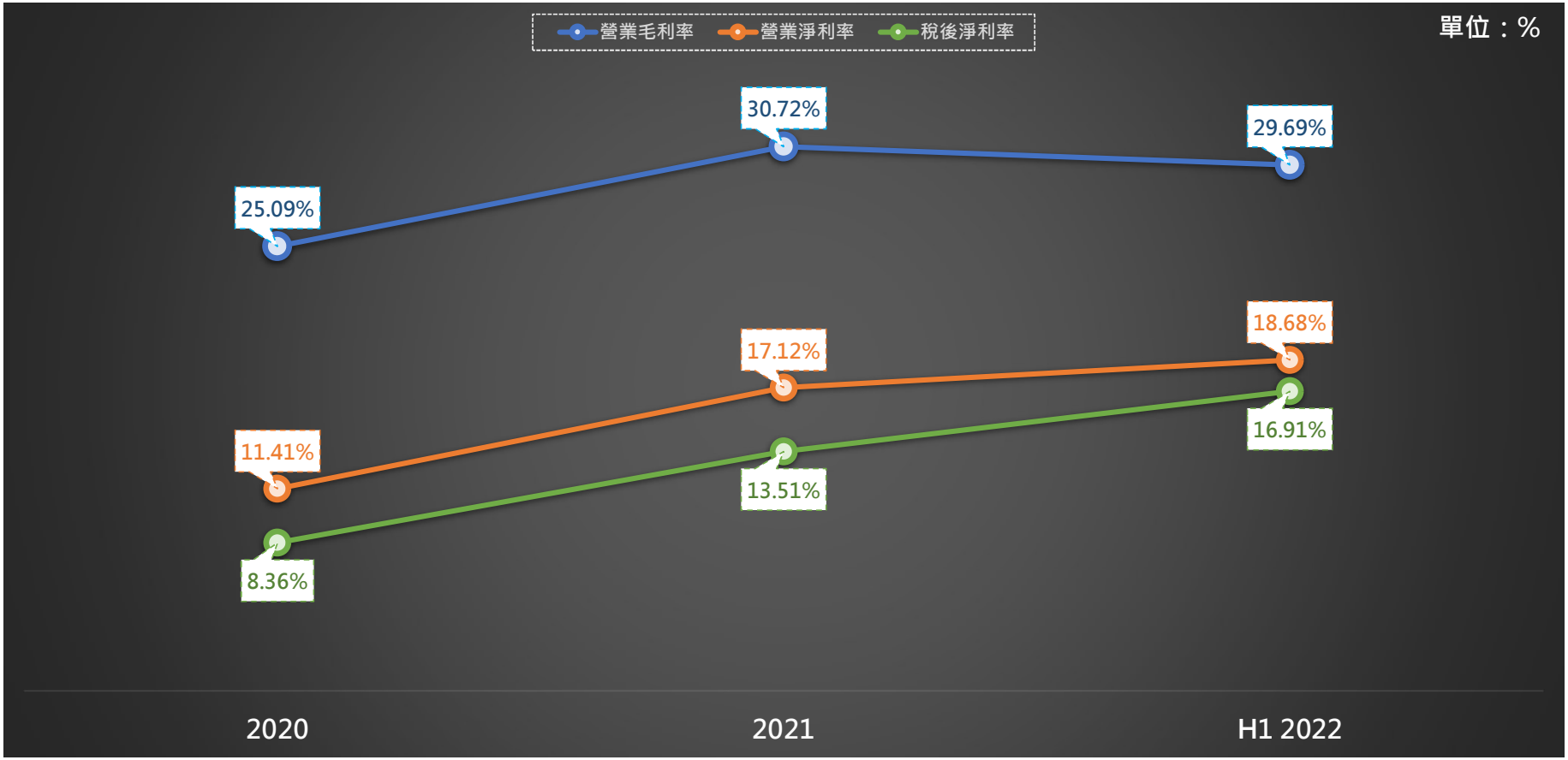
營收獲利趨勢

程曦資訊整合股份有限公司
Chain Sea Information Integration Co., Ltd. 6898



獲利力趨勢

程曦資訊整合股份有限公司
Chain Sea Information Integration Co., Ltd. 6898



發展利基

共享經濟結合科技應用

企業投入科技應用
及維持24小時輪班成本高
委外以最低門檻取得專業服務

市場獨佔優勢具技術門檻

委外營運需專業人才及經驗
需長期累積維持高度效率
具有獨佔優勢

發展利基

客戶黏著度高

客戶口碑推薦
平均年約客戶佔80%
平均合作六年

新市場新契機

虛擬通路微型創業風行，
專業委外風氣形成
市場需求強勁

THANK YOU

以溫度與深度的創新體驗，以共好共榮的價值信念
掌握每一個客戶需求，滿足每一個顧客期待