

Market : mai

SERVICES : บริการ

Company Snapshot: 6M/2020

Updated at August 2020

OTO

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

ONE TO ONE CONTACTS PUBLIC COMPANY LIMITED



Head Office : 99/19 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้นที่ 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเตลือ อำเภอปากเกร็ด นนทบุรี 11120

Contact : 0-2685-0000

Website : www.onetoonecontacts.com

MD

คุณสุกัญญา วณิชจักรวงศ์
ประธานกรรมการบริหาร และ
กรรมการผู้จัดการ

Tel : 0-2685-0088
sukanya.v
@oto.samartcorp.com

CFO

คุณพชร กิตติยวัฒน์
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี และ
การเงิน

Tel : 0-2685-0025
pachara.ki
@oto.samartcorp.com

IR

คุณพงษ์เทพ รัชกุล
นักลงทุนสัมพันธ์

Tel : 0-2502-6583
pongthep.v@samartcorp.co
m

CG Report Score :

THSI List : -

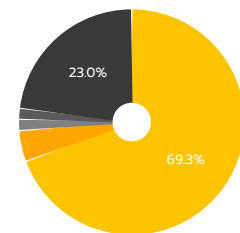
Stock Data (30/06/2020)

	YTD	2019	2018
Paid-up (MB.)	280.00	280.00	280.00
Listed share (M.)	280.00	280.00	280.00
Par (B.)	100	100	100
Market Cap (MB.)	856.80	772.80	560.00
Price (B./share)	3.06	2.76	2.00
EPS (B.)	-0.01	0.02	0.03

Statistics (30/06/2020)

	P/E	P/BV	Div.Yield
OTO (x)	29.77	0.90	4.68
SERVICES - mai (x)	18.91	1.95	3.42
SERVICES - SET (x)	35.46	3.18	2.13
mai (x)	22.07	1.45	3.09
SET (x)	18.87	1.48	3.82

Shareholder Structure (30/06/2020)



- บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (69.3%)
- นายสุรพงษ์ อริยสุทธิวงศ์ (4.5%)
- นายพงษ์ธร เจริญกุล (1.6%)
- นางดุริย สุรินทร์สากนธ์ (1.6%)
- ผู้ถือหุ้นรายย่อย (23.0%)

Financial Ratios

	6M/2020	6M/2019	2019	2018
ROE (%)	2.88	1.40	3.84	2.40
ROA (%)	3.17	1.41	3.72	2.97
D/E (x)	0.16	0.12	0.12	0.11
GP Margin (%)	12.47	12.36	11.13	15.38
EBIT Margin (%)	0.35	1.69	4.51	3.91
NP Margin (%)	-0.04	2.26	4.18	2.87

Company Background

บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จในประเทศไทย นอกจากนี้บริษัทยังให้บริการเช่าอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เช่าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่สามารถปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจ การให้บริการหลักของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

- 1.บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ และบริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล
- 2.บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)

Key Development of Company

- 2543 : จัดทะเบียนจัดตั้ง บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด
- 2555 : ได้รับรางวัล Silver-Best Mid-sized Contact Center และ Bronze-Best Customer Service จาก Contact center world และได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 ด้าน Accredited
- 2556 : ได้รับการรับรองคุณภาพ CMMI Level 3 และจัดตั้งบริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด
- 2557 : เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ
- 2558: ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO20000:2011 ด้าน IT Service Management และ ISO27001:2013
- 2559 : ได้รับการรับรองมาตรฐานการรับประกันคุณภาพ ISO9001:2015
- 2560 : ได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรม
- 2561 : จัดทะเบียนจัดตั้ง บริษัท อินโน ฮับ จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจบริการพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล
- 2556-2562 : ได้รับรางวัล Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ติดต่อกันเป็นปีที่ 7

Revenue Structure

รอบบัญชี : 30 มิ.ย.

(Unit : MB)

	6M/2020	%	6M/2019	%	2019	%	2018	%
1 รายได้จากการขาย	10.15	2.85	5.94	1.57	11.77	1.49	14.89	2.07
11 ออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	10.15	2.85	5.94	1.57	11.77	1.49	14.89	2.07
2 รายได้จากการให้บริการ	342.03	96.06	368.59	97.36	744.52	94.18	695.97	96.90
2.1 บริการจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	222.53	62.50	270.05	71.33	527.51	66.73	499.45	69.54
2.2 ระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	5.50	1.54	7.61	2.01	11.09	1.40	28.05	3.91
2.3 จัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	94.16	26.45	84.17	22.23	181.77	22.99	141.17	19.65
2.4 บำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	19.84	5.57	6.76	1.79	24.15	3.05	27.30	3.80
3. รายได้อื่น	3.87	1.09	4.06	1.07	34.24	4.33	7.41	1.03
รายได้รวม	356.05	100.00	378.59	100.00	790.53	100.00	718.27	100.00

Business Plan

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัลที่มีบทบาทสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อทุกธุรกิจ Contact Center ที่ต้องปรับตัวตามกระแสเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค การให้บริการข้อมูลในช่องทาง Voice เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอในการให้บริการได้อีกแล้ว ธุรกิจ Contact Center จะต้องให้บริการ Voice ร่วมกับ Non-voice ควบคู่กันไป เห็นได้ว่าเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาการให้บริการ Contact Center อย่างมาก ผู้ให้บริการ Contact Center มีการพัฒนาสินค้าและบริการเป็นดิจิทัล ตลอดจนปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี บริษัทมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวการณ์และมีแผนในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1. จัดตั้งบริษัทย่อยเพื่อดำเนินการพัฒนวัตกรรมการบริการดิจิทัลซึ่งทำให้บริษัทพัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลให้กับลูกค้าได้หลากหลายมากขึ้น
2. การนำเสนอวัตกรรมการบริการดิจิทัลที่สนับสนุนงานบริการ contact center อาทิ Chatbot, Web Admin, Cloud Contact Center, Omni Channel, Mobile application help desk, Virtual Receptionist, machine learning และ Recommender system เป็นต้น
3. การขยายส่วนแบ่งตลาดในธุรกิจที่มีการเติบโตสูงหรือธุรกิจที่มีการแข่งขันด้านการให้บริการที่มากขึ้น เช่น ประกันภัย สายการบิน หรือธุรกิจข้ามชาติ
4. การสร้างมูลค่าเพิ่มในการให้บริการ โดยเปลี่ยนบทบาทของศูนย์บริการข้อมูลเป็น Profit Center เพื่อให้ลูกค้าภาคเอกชนเห็นถึงคุณค่าทั้งด้านการลงทุนและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้
5. การบริหารจัดการต้นทุนภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการ
6. การขยายธุรกิจโดยการร่วมมือในการดำเนินธุรกิจกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เช่น ระบบ Contact Center เทคโนโลยีเฉพาะทาง และช่องทางการตลาด จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือในคุณภาพการบริการ และสามารถเอื้อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจไปด้วยกัน

Investment Highlight

1. บริษัทให้บริการ Outsourced Contact Center ที่สามารถรองรับการให้บริการมากกว่า 2,200 ที่นั่ง
2. บริษัทพัฒนานวัตกรรมบริการและเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับธุรกิจหลักและตอบสนองกับความต้องการของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล เช่น chatbot, virtual Receptionist, recommender system, Job matching และ Mobile application help desk
3. รายได้ส่วนใหญ่มากกว่า 90% เป็นรายได้ประจำ (Recurring Revenue) และมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง
4. บริษัทมีแผนขยายธุรกิจไปยังธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับระบบ Contact Center เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการรูปแบบใหม่
5. บริษัทย่อยของบริษัทขยายธุรกิจไปยังธุรกิจอื่นที่มีแนวโน้มการเติบโตในอนาคต เช่น ธุรกิจการบริหารจัดการลดค่าใช้จ่ายโทรคมนาคม (Telecom saving management) และธุรกิจทำความสะอาดด้วยหุ่นยนต์

Risk Factor

1. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการให้บริการ ปัจจุบันแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล บริษัทได้พัฒนาระบบ Contact Center ที่สามารถรองรับการให้บริการแบบ Non-voice การพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อรองรับการให้บริการบนสื่อสังคมออนไลน์ และพัฒนาพัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลให้กับลูกค้าเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เช่น Chatbot, Virtual Receptionist, machine learning และ Recommender system เป็นต้น ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี และคาดว่าจะมีอัตราการเติบโตของการให้บริการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดฝึกอบรมพัฒนาพนักงานให้สามารถให้บริการทั้งรูปแบบ Voice & Non-Voice Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ บริษัทมีมาตรการในการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากรโดยวางแผนอัตราจำนวนบุคลากรสำรองเพื่อรองรับอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน รวมถึงการวางแผนการเติบโตในสายอาชีพเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและลดความเสี่ยงในการลาออกของพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทได้ขยาย Site ไปใน จ.บุรีรัมย์ซึ่งมีมหาวิทยาลัยที่พร้อมจะสนับสนุนบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่บริษัท

Awards & Standard Certificates

- รางวัล
- 2555 : ได้รับรางวัล Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center และ Bronze Winner of APAC Best Customer Service จาก Contact center world
 - 2560 : ได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรม
 - 2556-2563 : ได้รับรางวัล Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ติดต่อกันเป็นปีที่ 8
 - 2561 : ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่ได้รับความนิยมสูงสุดในเอเชีย และการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์

- การรับรองมาตรฐานสากล
- 2548: ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO9001 : 2000
 - 2552: ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO20000 : 2005
 - 2555: ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO9001 : 2008

Disclaimer : เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยบริษัทจดทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลของบริษัทต่อผู้ลงทุนเพื่อใช้ในการตัดสินใจลงทุนประกอบการตัดสินใจลงทุนเท่านั้น มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ชวนหรือจูงใจให้ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ซึ่งผู้ลงทุนควรใช้ดุลยพินิจในการนำข้อมูลไปใช้ตัดสินใจลงทุนอย่างรอบคอบ โดยบริษัทจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ที่เกิดจากการนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุน หากผู้ลงทุนมีข้อสงสัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลของบริษัท สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่รายงาน 56-1 รายงานประจำปี หรือสารสนเทศที่บริษัทได้แจ้งผ่านสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และ/หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้ บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขเพิ่มเติมเปลี่ยนแปลงข้อมูลในเอกสารฉบับนี้โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ลงทุนทราบล่วงหน้า รวมทั้งห้ามมิให้ผู้นำเอกสารหรือข้อมูลในเอกสารดังกล่าวไปทำซ้ำ ดัดแปลง หรือเผยแพร่ต่อสาธารณชนไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท

Capital Structure	(Unit : MB)			
	6M/2020	6M/2019	2019	2018
Current Liabilities	64.46	83.76	89.51	74.26
Non-Current Liabilities	66.52	20.26	18.02	16.22
Shareholders' Equity	839.48	849.12	867.51	851.76

Company Structure



Company Image

