

OTO

บริษัท วันทูนวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

ONE TO ONE CONTACTS PUBLIC COMPANY LIMITED



สำนักงานใหญ่ : 99/19 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้นที่ 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด นนทบุรี 11120

ติดต่อ : 0-2685-0000

Website : www.onetoonecontacts.com

GM

คุณรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์
ผู้จัดการทั่วไป

Tel : 0-2685-1087
runjira.k
@oto.samartcorp.com

CFO

คุณวีรบุษ ทางอนันต์
ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน

Tel : 0-2685-0020
veeranuch.t
@oto.samartcorp.com

IR

คุณพงษ์เทพ วัลย์กุล
นักลงทุนสัมพันธ์

Tel : 0-2502-6583
pongthep.v@samartcorp.com

CG Report Score :

THSI List : -

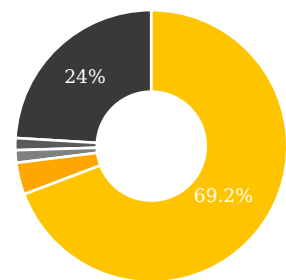
Stock Data (23/08/2017)

	YTD	2016	2015
Paid-up (MB)	280.00	280.00	280.00
Listed share (M)	280.00	280.00	280.00
Par (B)	1.00	1.00	1.00
Market Cap (MB)	1,498.00	1,428.00	1,372.00
Price (B./share)	5.35	5.10	4.90
EPS (B.)	0.13	0.30	0.24

Statistics (23/08/2017)

	P/E	P/BV	Div.Yield
OTO (x)	18.39	1.73	4.30
SERVICES - mai (x)	-	3.73	1.80
SERVICES - SET (x)	38.59	3.81	1.72
mai (x)	105.83	2.68	1.58
SET (x)	16.73	1.90	3.07

Shareholder Structure (24/08/2017)



- บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (69.2%)
- นายสุทธิพงษ์ อริยสุทธิวงศ์ (3.8%)
- นายอินทร์พล ช็อกภาคย์ (1.5%)
- นายพิชัย โทษยกฤต (1.4%)
- ผู้ถือหุ้นรายย่อย (24.1%)

Financial Ratios

	6M/2017	6M/2016	2016	2015
ROE (%)	9.47	8.24	9.73	8.05
ROA (%)	10.14	8.84	10.07	8.39
D/E (x)	0.13	0.15	0.16	0.21
GP Margin (%)	16.52	16.28	16.99	14.30
EBIT Margin (%)	9.79	10.42	10.55	8.10
NP Margin (%)	7.97	8.33	8.61	6.65

Company Background

OTO ดำเนินธุรกิจให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบและให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จให้แก่องค์กรภาครัฐ และเอกชน ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบที่ลูกค้าพึงพอใจ Total Customer Management Solutions with Customized Services แบ่งบริการออกเป็น 2 ประเภทหลักคือ

1. บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ บริการ บริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Customer Service Representative) . บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility) และ บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center Maintenance Service)
2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ปัจจุบันดำเนินงานธุรกิจในประเทศไทย 3 แห่ง กระจายครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯและกัมพูชา

Key Development of Company

- 2543 จัดทะเบียนจัดตั้ง บริษัท วันทูนวัน คอนแทคส์ จำกัด
- 2556 จัดตั้งบริษัท วันทูนวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One to One (Cambodia) Limited)
- 2557 บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ
- 2559 บริษัท วันทูนวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 440,000 เหรียญสหรัฐและคณะกรรมการบริษัทมีมติอนุมัติจัดตั้งบริษัทย่อยในประเทศเมียนมาร์ สำหรับ ปี 2560
- 2560 ได้รับรางวัล Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year Award 2017 จาก Frost & Sullivan ติดต่อกันเป็นปีที่ 5

Revenue Structure

(Unit : MB)

รอบบัญชี : 30 ปี

	6M/2017	%	6M/2016	%	2016	%	2015	%
1. รายได้จากการขาย	118	0.26	36.46	8.06	87.68	9.05	142.89	14.34
1.1 ออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	118	0.26	36.46	8.06	87.68	9.05	142.89	14.34
2. รายได้จากการให้บริการ	443.84	99.41	411.84	90.99	874.45	90.25	845.29	84.84
2.1 บริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	309.02	69.21	314.30	69.44	647.03	66.78	618.85	62.11
2.2 ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	26.37	5.91	46.12	10.19	99.20	10.24	114.54	11.50
2.3 จัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	7113	15.93	37.73	8.34	86.58	8.94	88.71	8.90
2.4 บำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	37.32	8.36	13.69	3.02	41.64	4.30	23.19	2.33
3. รายได้อื่น	145	0.32	4.32	0.95	6.75	0.70	8.12	0.82
รายได้รวม	446.47	100.00	452.62	100.00	968.88	100.00	996.30	100.00

Business Plan

ประเทศไทยในปี 2560 มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ประกอบกับรัฐบาลได้ออกนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมในอุตสาหกรรมการให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์ (Contact Center Service) ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยใช้นวัตกรรมเข้ามาสนับสนุนให้เกิดมูลค่าเพิ่มเพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน บริษัทฯ จึงมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าวและมีแผนในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1. การนำเสนอ Innovation Technology ที่สนับสนุนบริการ Customer Management Service อาทิ Cloud Contact Center, Omni Channel, Social Monitoring & Social CRM หรือ Self Service Application รวมไปถึงการวางแผนพัฒนาต่อยอดไปสู่การให้บริการแบบ Virtual Agent ด้วย Chatbot และ AI
2. การขยาย Market Share ในอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตสูงหรืออุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันด้านการให้บริการที่เข้มข้นมากขึ้น อาทิ ประกันภัย สายการบิน หรือ ธุรกิจข้ามชาติ
3. การสร้างมูลค่าเพิ่มในการให้บริการ โดยเปลี่ยนบทบาทของศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) จากเดิมที่มีภาพของการเป็น Cost Center ไปสู่บทบาทการเป็น Profit Center ผ่านบริการรูปแบบเพื่อให้ลูกค้าภาคเอกชนเห็นถึงคุณค่าทั้งในด้านการลงทุนและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้
4. การบริหารจัดการต้นทุนภายใน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่ยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการไว้
5. การขยายธุรกิจไปสู่ตลาดต่างประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มประเทศ CLMV (Cambodia, Lao PDR, Myanmar & Vietnam) โดยจะเน้นกระตุ้นยอดขายของสาขาประเทศกับพหุและมองหาโอกาสในการขยายธุรกิจไปสู่ประเทศพม่า
6. การขยายธุรกิจโดยการควบรวมหรือซื้อกิจการ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับบริษัทฯ ทั้งแนวตั้งและแนวนอน เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างรายได้และกำไรของบริษัทฯ แบบก้าวกระโดด

Investment Highlight

ประเด็นการลงทุนที่น่าสนใจ ดังนี้

1. บริษัทให้บริการ Outsourced Contact Center ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มีจำนวนที่นั่งให้บริการมากกว่า 2,000 ที่นั่ง
2. รายได้ส่วนใหญ่กว่า 75% เป็นรายได้ประจำ (Recurring Revenue) และมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยมีโอกาที่จะได้งานโครงการใหญ่ๆ ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้บริษัทมีกำไรเติบโตอย่างต่อเนื่อง
3. บริษัทมีแผนการขยายธุรกิจไปยังประเทศในกลุ่ม CLMV เพื่อรองรับการให้บริการในต่างประเทศ
4. นอกจากนี้ บริษัทยังมีแผนขยายธุรกิจไปยังธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับระบบ Contact Center เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ

Risk Factor

ปัจจัยเสี่ยงของธุรกิจและการป้องกันความเสี่ยงที่สำคัญ มีดังนี้

ความเสี่ยงจากการเปิดเสรีทางการค้าในระดับภูมิภาค

บริษัทอาจมีความเสี่ยงจากการเปิดเสรีทางการค้าในระดับภูมิภาค โดยคู่แข่งที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศอื่นอาจเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย ทำให้มีคู่แข่งเพิ่มขึ้นและอาจสูญเสียบุคลากรในธุรกิจให้กับคู่แข่ง จะทำให้บริษัทมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาบุคลากรสูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน และผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น แต่ในทางกลับกัน บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขันและมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากลเช่นกัน ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถขยายฐานลูกค้าได้เพิ่มขึ้นและธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการให้บริการ

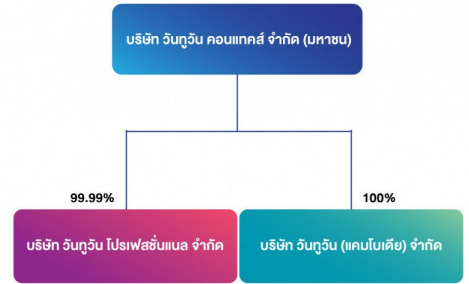
ในปัจจุบัน เทคโนโลยีที่ใช้สำหรับระบบการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การคิดค้นผลิตภัณฑ์และระบบการทำงานใหม่ที่มีความสามารถพิเศษเพิ่มขึ้นดังกล่าว อาจทำให้ระบบปฏิบัติการ Contact Center ที่บริษัทใช้อยู่ไม่ทันสมัย ไม่สามารถรองรับกับความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นได้ บริษัทจึงได้มีนโยบายลงทุนในระบบล่าสุดที่มีความทันสมัย มีอายุการใช้งานได้อย่างน้อย 5 ปี นอกจากนี้ คู่ค้าของบริษัท ในต่างประเทศที่มีชื่อเสียงเป็นผู้ดำเนินการจัดหาระบบให้กับบริษัท โดยมีข้อตกลงที่ครอบคลุมการพัฒนากระบวนการทำงาน เช่น การ Upgrade ระบบ การเปลี่ยนเวอร์ชันของโปรแกรมให้มีความทันสมัยและมีขีดความสามารถที่เทียบเท่ากับระบบที่ได้รับการคิดค้นขึ้นมาใหม่ นอกจากนี้ บริษัทมีการวิจัยและพัฒนาในด้านงานซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่อง

Capital Structure

(Unit : MB)

	6M/2017	6M/2016	2016	2015
Current Liabilities	89.89	107.14	119.99	164.18
Non-Current Liabilities	18.63	16.50	17.48	15.52
Shareholders' Equity	868.19	851.43	874.49	838.85

Company Structure



Company Image

Customer Interaction Management



- Manage relationships with customers including voice, non-voice and social media such as facebook, line, Instagram and Twitter.

Customer Experience Management

- Brand & Social Monitoring
- Customer Experience Feedback and Survey



Contact Center Solutions



- Outsource Contact Center - Outsource Customer Relationship Management
- Turnkey Solution - Design, installation and maintenance of contact center systems.
- Quality Assurance
- Disaster Recovery