

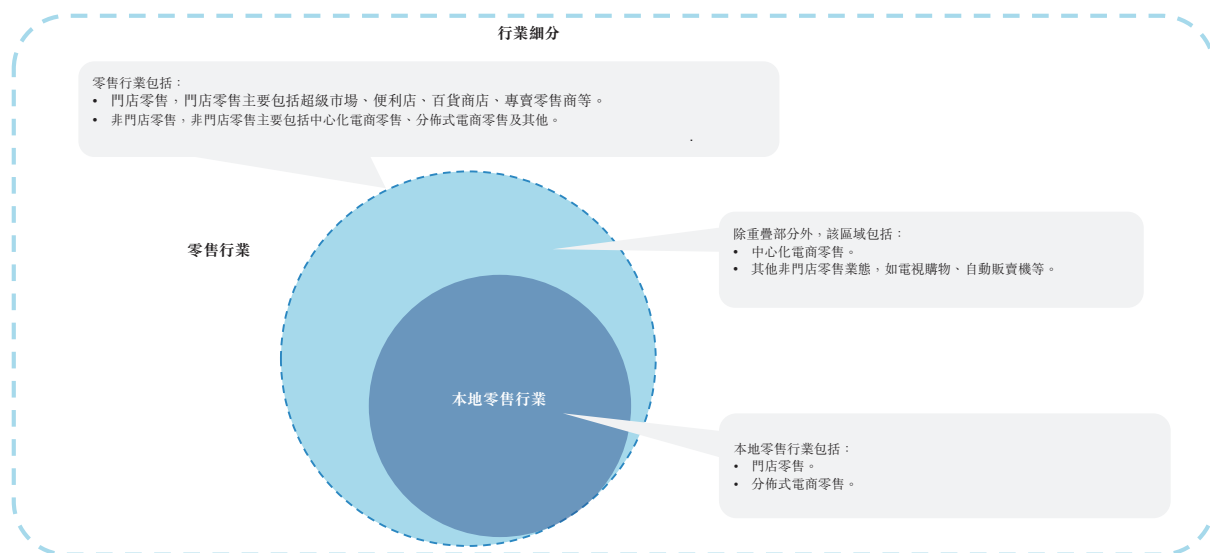
## 行業概覽

本節及本文件其他章節所載資料及統計數據摘取自不同政府官方刊物、來自公開市場研究的可用來源及來自獨立供應商的其他來源，以及來自弗若斯特沙利文編製的獨立行業報告（「弗若斯特沙利文報告」）中的內容。我們委聘弗若斯特沙利文就全球發售編製弗若斯特沙利文報告。我們認為，本節及本文件其他章節資料的來源為有關資料的適當來源，且我們於摘錄及轉載有關資料時已採取合理審慎態度。我們並無理由相信有關資料屬虛假或有所誤導，或當中遺漏任何事實而導致有關資料屬虛假或有所誤導。來自政府官方來源的資料未經我們、聯席保薦人或任何我們或彼等各自的董事、高級職員、代表、僱員、代理或專業顧問，或參與全球發售的任何其他人士或各方獨立核證，對有關資料的準確性亦不發表任何聲明。

### 中國及亞洲本地零售行業

#### 本地零售行業概覽

本地零售為個人日常生活不可或缺的一部分。其定義為通過線下渠道或線上渠道出售商品給消費者的業務。現代本地零售行業由三個關鍵參與者組成：本地零售商、品牌商及消費者。本地零售商協助品牌商分銷商品，而消費者可於本地零售商的線下店鋪購買商品或線上下單，通過自提取貨或由通常在附近半徑五公里內的運送中心配送來完成收貨。本地零售業為零售行業的一部分，包括各種門店零售業態及分佈式電商零售。其不包括主要由中心化電子商務零售及電視購物、自動販賣機等其他非門店零售業態主導的非門店零售業態。與中心化電子商務零售商不同，分佈式電子商務零售商是指在鄰近居民區建造倉庫以確保最佳產品新鮮度的零售商。



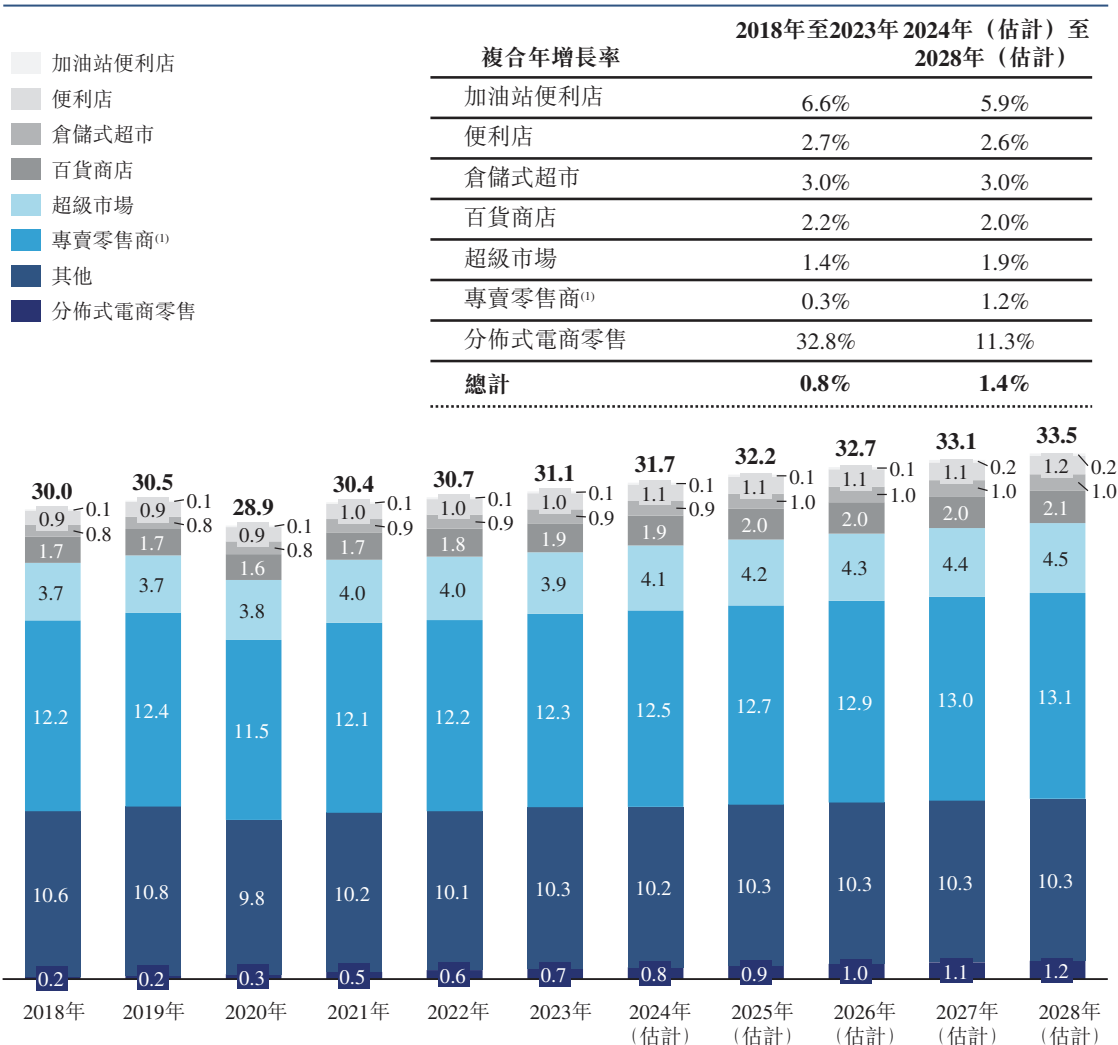
在亞洲，本地零售行業在過去數年穩定發展。根據弗若斯特沙利文的資料，亞洲本地零售行業的市場規模自2018年的人民幣30.0萬億元增加至2023年的人民幣31.1萬億元，複

## 行業概覽

合年增長率為0.8%，而此前因COVID-19爆發，2020年遭受5.2%的負增長。在COVID-19疫情過後消費復甦的推動下，預計自2024年至2028年亞洲本地零售行業的市場規模(按銷售額計算)將回彈，以1.4%的複合年增長率增長，於2028年達到人民幣33.5萬億元。

### 本地零售行業市場規模(按銷售額計)(按零售業態細分)(亞洲)

人民幣萬億元(2018年至2028年(估計))



資料來源：亞洲開發銀行、弗若斯特沙利文報告

附註：

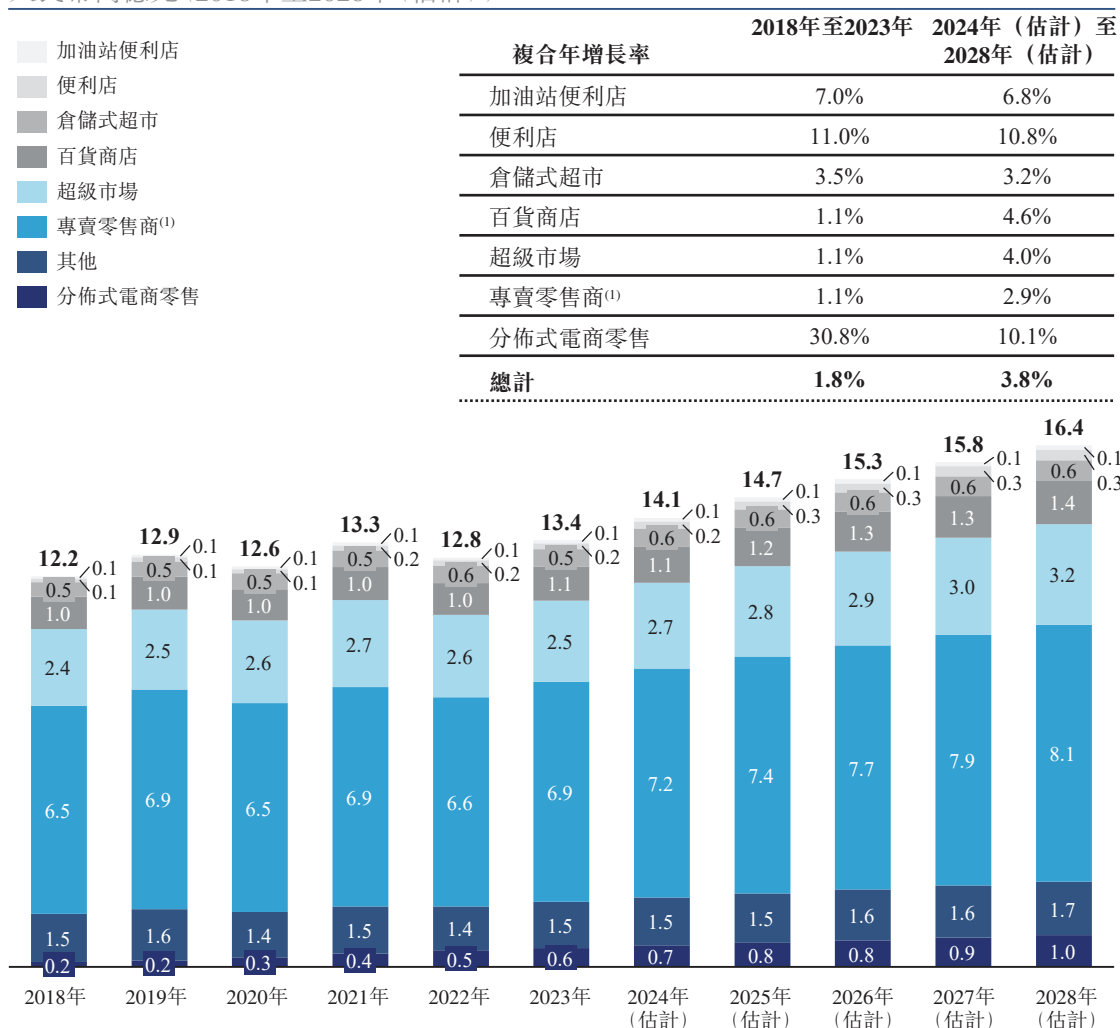
(1) 專賣零售商包括服飾及鞋類專賣零售商、電器專賣零售商、保健美容專賣零售商、傢俱及園藝專賣零售商以及其他專賣零售商。

在中國，本地零售行業的市場規模自2018年的人民幣12.2萬億元增加至2023年的人民幣13.4萬億元，複合年增長率為1.8%，而此前因COVID-19疫情，2022年遭受3.6%的負增長。隨著中國經濟預計恢復增長，預計自2024年至2028年期間本地零售行業的市場規模將以3.8%的複合年增長率增長，於2028年底前將達人民幣16.4萬億元。

## 行業概覽

### 本地零售行業市場規模(按銷售額計)(按零售業態細分)(中國)

人民幣萬億元(2018年至2028年(估計))



資料來源：亞洲開發銀行、中國國家統計局、弗若斯特沙利文報告

附註：

(1) 專賣零售商包括服飾及鞋類專賣零售商、電器專賣零售商、保健美容專賣零售商、傢俱及園藝專賣零售商以及其他專賣零售商。

### 中國及亞洲本地零售市場痛點

主要本地零售參與者面臨行業產品組合仍未解決的不同痛點：

#### 就本地零售商而言

- 在日益激烈的競爭中，運營面臨日益嚴峻的挑戰。由於快速變化的市場動態、客戶需求的增加及新市場參與者的競爭，線下零售商尋求數字化轉型，以保持競爭力。然而，開發內部信息科技基礎設施的成本可能很高，或需要本地零售商所缺少的高度技術知識。
- 日益上升的數據驅動業務決策需求。許多本地零售商在日常經營中過度依賴資深店鋪經理的洞察力及經驗，依賴於個人貢獻且未經科學驗證。部分本地零售商為實現不

---

## 行業概覽

---

同功能而採用來自多個服務商的就地解決方案，導致數據存儲、維護及處理分離。隨著時間的推移，這會導致數據格式不一致、數據孤島、數據存儲及管理不安全，並最終使數據輸出不準確，從而可能導致錯誤的商業決策並破壞門店管理。

- **缺乏全渠道服務能力。**轉向線上購買的消費者行為使本地零售商有必要建立線上渠道。然而，許多本地零售商缺乏全渠道能力，他們並無數字化店面或充足基礎設施統一跨渠道數據及支持消費者管理，導致購物體驗較差及銷售額受損。
- **缺乏健全的安全系統。**薄弱的數據安全及系統安全可能會帶來安全威脅，導致未經授權訪問、使用、盜竊及篡改數據和系統，因而影響運營。隨著本地零售商安全意識提高，他們尋求保護數據及網絡免受停機、干擾或惡意入侵的解決方案。

### 就消費者而言

- **更加注重質量及便利性。**隨著可支配收益增加，消費者的可自由支配開支也在增加，他們對商品質量的要求更高，並期望更便利及量身定制的購物體驗。這進一步促使本地零售商需要提供集成的線上及線下購物解決方案，該等解決方案具有直觀的用戶界面、個性化的產品推薦及快速的即時配送服務，將產品直接送至消費者家中。

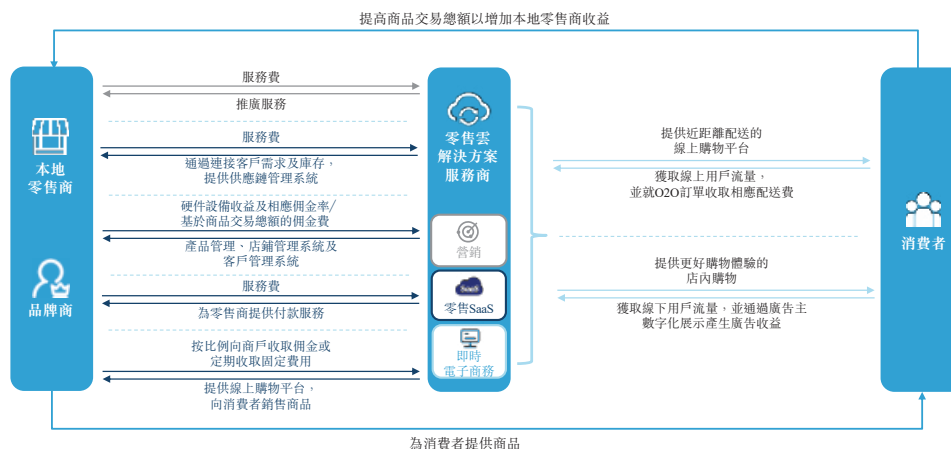
### 中國及亞洲的本地零售數字化率

由於中國本地零售行業的複雜性質和巨大規模，本地零售行業的數字化率較中國其他行業及全球同行業相對更低。

根據弗若斯特沙利文的資料，2023年中國及亞洲的本地零售數字化率分別為3.1%及4.5%，遠低於美國的13.3%。於2023年，中國其他行業(如電子商務、餐飲及交通行業)的數字化率分別為7.7%、5.1%及7.1%，均顯著高於本地零售行業的3.1%。鑒於本地零售商需求不斷上升，自2024年至2028年，彼等的數字化相關信息科技支出預計按5.7%的複合年增長率增加，而同期美國的複合年增長率為2.6%。

## 中國及亞洲的零售雲解決方案行業

### 零售雲解決方案行業概覽



資料來源：弗若斯特沙利文報告

零售雲解決方案是指幫助本地零售行業的零售商及品牌商在日常運營中實現數字化轉型的基於雲的解決方案，從而解決與客戶留存、運營效率、決策回應速度、廣告效率及數據孤島相關的痛點，為本地零售行業的所有參與者提供價值。零售雲解決方案包括零售SaaS、營銷及廣告增值服務及即時電子商務服務。零售SaaS作為零售雲解決方案的核心服務組成部分，協助本地零售業客戶開發符合其業務需求的可配置功能模塊，並實現數字化轉型。

### 中國及亞洲的零售雲解決方案行業的市場規模

零售雲解決方案市場在過去一直保持可持續的強勁增長，預計於不久的將來會繼續增長。利好政策、完善的雲基礎設施及不斷增長的數字化需求將成為關鍵的行業增長催化因素。

按商品交易總額計算的市場規模指本地零售行業中的本地零售雲解決方案服務商促成的交易總量。按商品交易總額計算，中國零售雲解決方案行業的市場規模自2018年的人民幣1,865億元增加至2023年的人民幣8,567億元，複合年增長率為35.7%。預計自2024年至2028年期間，市場規模將按26.9%的複合年增長率增長，於2028年達到人民幣28,001億元。就亞洲而言，按商品交易總額計算，零售雲解決方案行業的市場規模自2018年的人民幣3,834億元增加至2023年的人民幣14,390億元，複合年增長率為30.3%。預計自2024年至2028年期間，市場規模將按22.4%的複合年增長率增長，於2028年達到人民幣39,204億元。

按收益計算，中國零售雲解決方案行業的市場規模自2018年的人民幣34億元增加至2023年的人民幣190億元，複合年增長率為40.8%。預計自2024年至2028年，市場規模將按28.8%的複合年增長率增長，於2028年達到人民幣670億元。就亞洲而言，零售雲解決方案行業的市場規模自2018年的人民幣61億元增加至2023年的人民幣297億元，複合年增長率為37.1%。預計自2024年至2028年，市場規模將按23.9%的複合年增長率增長，於2028年達到人民幣863億元。

### 中國及亞洲零售雲解決方案行業的增長動力

- *有利的政策支持*。亞洲國家，尤其是中國，已實施極大推動互聯網及數據智能行業發展的法規及政策。中國是亞洲最大的零售雲解決方案市場，《中國國民經濟和社會發展第十四個五年規劃和2035年遠景目標綱要》等舉措提升了中國的競爭格局。該等策略計劃強調必須擁抱數字時代、利用大數據的潛力、加強網路空間能力，以及加速創造數字經濟、社會及治理框架。
- *完善的雲基礎設施作為基礎*。政府對雲計算技術的有利政策推動了數字轉型，並解決了企業錯綜複雜的管理需求。這催化了雲技術需求的激增，導致雲公司大幅擴展服務以滿足中國消費者及企業的需求。先行者建立了強大的雲基礎設施，使零售雲解決方案服務商能夠轉向創新產品開發。對創新的重視是該行業在中國加速發展的關鍵。

### 中國及亞洲零售雲解決方案行業的進入壁壘

- *高強度的長期研發投入*。擁有先進信息科技基礎設施及強大數據分析能力的零售雲解決方案服務商可以更好地收集、整合及分析本地零售商業務流程中不同環節的數據，以形成更準確、全面及可實踐的洞察力。然而，他們需要進行持續的長期投資，以建立原生雲架構、採用大規模的應用程式並開發不斷升級的功能，幫助滿足不斷變化的市場環境中瞬息萬變的客戶需求。因此，大量的資金必須持續投資到產品研發及培養技術人才等方面。巨大的資本承擔對新進入者構成了很高的壁壘。
- *深厚的行業知識及專長*。零售雲解決方案服務商通過與不同規模和業態的本地零售商及品牌商的多年合作，對本地零售業的痛點形成深刻的了解，使他們能夠提供端對端且實際的解決方案以滿足他們的需求。領域知識及建立支撐零售雲解決方案的行業專業知識所需的時間阻止了潛在進入者與現有參與者的競爭。
- *強大的品牌知名度及龐大的客戶群*。現有市場參與者已經建立了品牌知名度並建立了客戶群。該客戶群通常是高度忠誠的，因為更換供應商意味著巨大的成本及消費者流失的風險。此外，現有參與者可能已經發展出更強大的研究或產品開發能力，因為他們通過本地零售商客戶的各種運營來升級他們的解決方案，從而鞏固其市場地位。

### 中國及亞洲零售雲解決方案行業的市場機遇

- *應對本地零售市場的複雜性*。本地零售市場的特點是複雜，從廣泛的供應商管理鏈乃至多樣化的銷售渠道配置。大型本地零售實體必須與更廣泛的供應商建立聯繫，而較小型的本地零售商則必須投入大量資金以確保穩定的供應鏈。此外，地理、消

---

## 行業概覽

---

費者行為及經濟發展水平上的顯著區域差異也進一步加劇了這種複雜性。零售雲解決方案服務商有機會透過提供整合資源及管理解決方案來簡化及擴展零售業務，從而把握該等挑戰。

- *擁抱人工智能時代，提高靈活性。* 人工智能(AI)的出現為零售雲解決方案行業迎來了新的機會。AI及機器學習算法日益融入零售雲解決方案中，為客戶行為、偏好及購買趨勢提供深入洞察。這使本地零售商能夠更準確地預測客戶需求，提供順暢、個人化的購物體驗，提高客戶滿意度及忠誠度。在營運方面，AI有助於價格優化、欺詐偵測、員工培訓及可擴展性，從而使本地零售商在營運中實現更大的靈活性。

### 中國及亞洲零售雲解決方案行業的未來趨勢

- *全渠道能力的重要性與日俱增。* 網上購物已成為許多本地零售商及品牌商的重要策略方向。我們逐漸意識到電子商務不僅限於建立線上管道，還包括核心營運能力的全面數字化轉型。零售雲解決方案服務商透過開發全渠道服務能力，在此轉型中發揮至關重要的作用。該等能力使本地零售商及品牌商可在線上銷售產品、建立數字化店面，並跨全渠道整合數據以提高數據洞察力。根據實時營運數據作出企業決策的能力提高效率並帶來更佳的經營業績。
- *專注客戶的成功，為更可持續的業務模式作出貢獻。* 零售雲解決方案服務商越來越重視客戶的成功，以促進與客戶建立長期及有利的關係。根據客戶業務的成功調整收入模式的服務商將從本地零售商及品牌商的增長中獲益。例如，零售雲解決方案服務商可以透過抽佣率收費模式，從客戶的商業擴張中獲益，並受激勵提供卓越的雲解決方案。此方法不僅加強服務商與客戶之間的關係，還建立以雙贏為本的可持續業務模式。

### 中國及亞洲的零售雲解決方案行業的競爭格局

根據弗若斯特沙利文的資料，按商品交易總額計算，我們是2023年中國最大的零售雲解決方案服務商，擁有13.3%的市場份額。同時，我們已成功將業務擴展至亞洲的其他國家及地區，包括香港特別行政區、柬埔寨、新加坡、馬來西亞、澳門特別行政區、印尼、菲律賓及汶萊。根據弗若斯特沙利文的資料，按商品交易總額計算，此擴展使我們成為2023年亞洲最大的零售雲解決方案服務商，擁有10.9%的市場份額。

## 行業概覽

根據弗若斯特沙利文的資料，按2023年商品交易總額計算，亞洲前五大零售雲解決方案服務商的市場份額為28.3%。按商品交易總額計算，亞洲前五大零售雲解決方案服務商如下所示：

亞洲前五大零售雲解決方案服務商，按商品交易總額計算(2023年)

排名	名稱	市場份額
1	本公司	10.9%
2	公司A <sup>(1)</sup>	5.0%
3	公司B <sup>(2)</sup>	4.8%
4	公司C <sup>(3)</sup>	4.8%
5	公司D <sup>(4)</sup>	2.8%

資料來源：弗若斯特沙利文報告

附註：

- (1) 公司A：一家創辦於1972年的ERP上市公司，於紐約證券交易所上市。該公司主要提供雲解決方案以及其他核心應用程序及服務，幫助客戶建立數字化營運。
- (2) 公司B：一家創辦於2014年的零售雲解決方案上市公司，於納斯達克證券交易所上市。該公司提供零售雲解決方案、SaaS產品、即時電子商務服務等基於技術的產品及服務，幫助本地零售商實現數字化。
- (3) 公司C：一家創辦於1998年的雲解決方案上市公司，於納斯達克證券交易所上市。該公司為各行業提供雲解決方案，包括零售、消費品、金融服務等，幫助客戶建立數字化營運。
- (4) 公司D：一家創辦於1993年的ERP上市公司，於香港交易所上市。該公司提供雲解決方案以及其他產品及服務，幫助客戶建立數字化營運。

根據弗若斯特沙利文的資料，按2023年商品交易總額計算，中國前五大零售雲解決方案服務商的市場份額為35.6%。按商品交易總額計算，中國前五大零售雲解決方案服務商如下所示：

中國前五大零售雲解決方案服務商，按商品交易總額計算(2023年)

排名	名稱	市場份額
1	本公司	13.3%
2	公司B	8.1%
3	公司A	4.9%
4	公司D	4.7%
5	公司E <sup>(1)</sup>	4.5%

資料來源：弗若斯特沙利文報告

附註：

- (1) 公司E：一家創辦於2012年的私人零售SaaS公司。該公司提供全面的零售數字化模塊及服務，幫助零售商建立數字化零售營運。

## 中國及亞洲零售數字化解決方案行業

### 零售數字化行業概覽

零售數字化解決方案行業指旨在幫助本地零售商建立全面數字化零售營運的數字化解決方案。這是透過提供可配置的SaaS模塊、與補充硬件或軟件的可選協作或開發量身定制的解決方案以滿足客戶的獨特需求來實現。主要目標是提升本地零售商的營運績效，加強成本削減，進一步實現收益增長，同時最終改善終端客戶的購物體驗。零售數字化解決方案主要包括零售SaaS、零售點數字化解決方案以及其他相關增值服務，其可單獨銷售，亦可作為解決方案包的一部分進行銷售。



## 行業概覽

零售SaaS為零售數字化解決方案行業的核心服務組成部分。零售SaaS供應商致力於透過開發可配置的功能模塊服務本地零售業的客戶，迎合本地零售商的業務需求及本地零售價值鏈上的廣泛數字化轉型。同時，零售點數字化解決方案包括一套硬件及軟件，旨在幫助本地零售商建立全面數字化零售店，提高門店管理效率，並改善購物體驗。該等解決方案主要利用配備傳感器及處理能力的IoT（物聯網）設備，並通過嵌入式軟件進一步提高任務效能。IoT設備的主要特點是可通過通信網絡與其他支持互聯網的設備連接並交換數據，從而優化零售流程中的各種任務。零售點數字化解決方案可與零售SaaS一同實現本地零售場景的全方位數字化集成，包括供應鏈管理、生產管理及門店管理等。

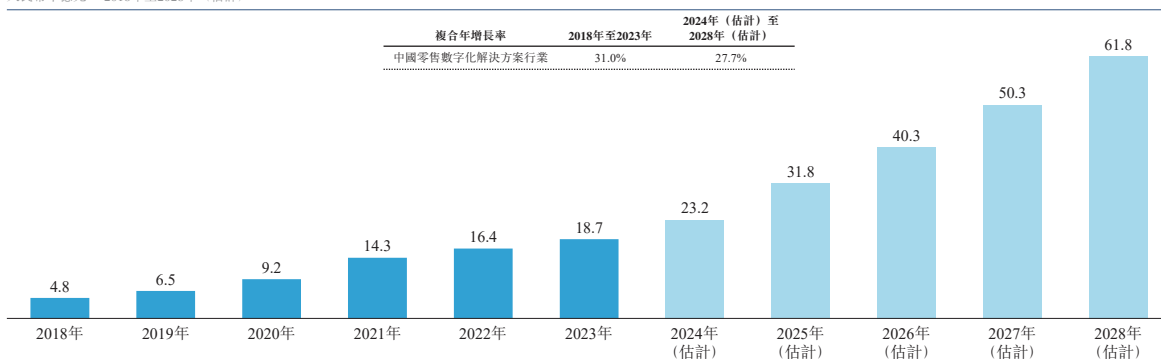
### 零售數字化解決方案行業的商業模式分析

零售數字化解決方案行業的三種主要商業模式為訂閱模式、費率模式及固定費用模式。訂閱模式涉及客戶每週、每月或每年支付定期費用以使用零售數字化解決方案，並可按需靈活地續訂或取消。費率模式按數字化解決方案處理的本地零售商商品交易總額預先議定的百分比收取費用。固定費用模式用於根據特定客戶需求量身定制的自訂開發項目，收益於銷售時間點或合約期限內確認。

### 中國及亞洲零售數字化解決方案行業的市場規模

按收益計算，中國零售數字化解決方案行業的市場規模由2018年的人民幣48億元增加至2023年的人民幣187億元，複合年增長率為31.0%，預計自2024年至2028年期間將以27.7%的複合年增長率進一步增長，於2028年達到人民幣618億元。

中國零售數字化解決方案行業的市場規模，按收益計算  
人民幣十億元，2018年至2028年（估計）

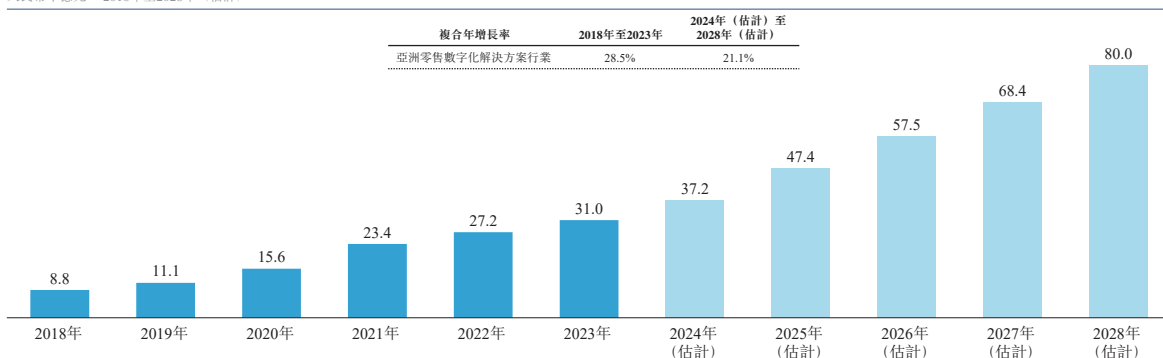


資料來源：弗若斯特沙利文報告

按收益計算，亞洲零售數字化解決方案行業的市場規模由2018年的人民幣88億元增加至2023年的人民幣310億元，複合年增長率為28.5%，預計自2024年至2028年期間將以21.1%的複合年增長率進一步增長，於2028年達到人民幣800億元。

# 行業概覽

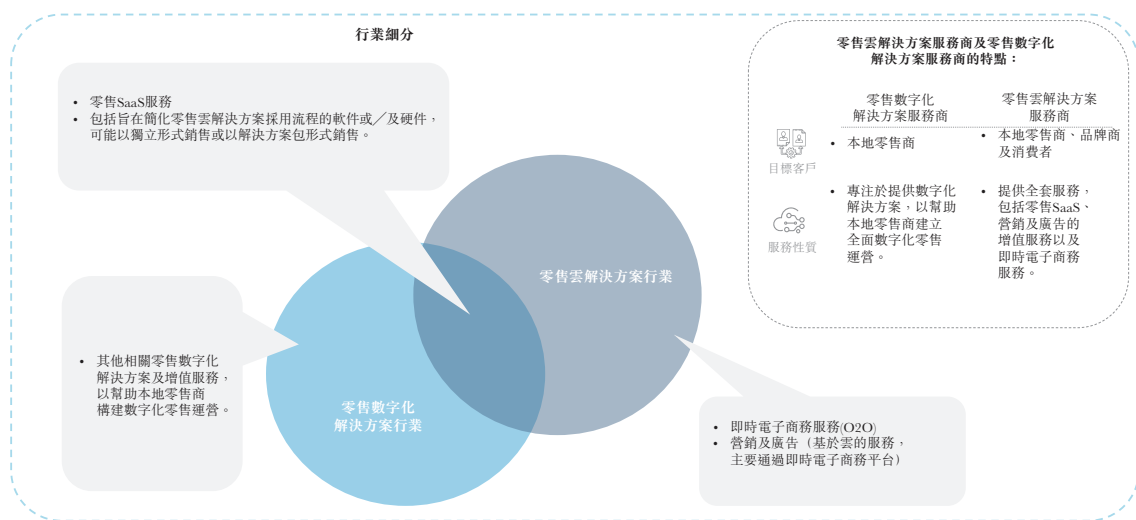
亞洲零售數字化解決方案行業的市場規模，按收益計算  
人民幣十億元，2018年至2028年（估計）



資料來源：弗若斯特沙利文報告

## 零售雲解決方案行業及零售數字化解決方案行業

零售雲解決方案行業及零售數字化行業的市場參與者均於本地零售業內經營，提供零售SaaS作為零售數字化解決方案行業的基本服務組成部分。零售雲解決方案服務商不僅為本地零售商提供服務，亦為其他參與者（如品牌商及消費者）提供服務，而零售數字化服務商專注於提供解決方案，幫助本地零售商在各種零售場景中建立線上及線下的全面數字化零售運營，並優化所有零售流程的運營。重組後，我們的主要重點是提供專為本地零售商量身定制的專業零售數字化服務，體現了我們致力於提高他們的數字化能力並簡化其整體零售運營。



## 中國及亞洲零售數字化解決方案行業的增長動力

- 技術及數據驅動的創新。**零售數字化解決方案是指旨在幫助本地零售商建立全面數字化零售運營的數字化解決方案。透過提供可配置的SaaS模塊、與輔助硬件或軟件進行可選協作，或開發客製化解決方案以滿足客戶的獨特需求。透過基於AI及大數據分析的本地零售業務洞察力及市場情報，本地零售商更有效地提升彼等的營運績效，加強減省成本，並最終改善終端消費者的購物體驗。

---

## 行業概覽

---

- **對智能購物體驗日益增長的需求。**隨著科技的發展，消費者期望在商店獲得更個人化、智能化及便利化的購物體驗。零售數字化解決方案服務商為本地零售商提供軟件服務，及時分析消費者的行為數據，並提供客製化建議。同時，零售數字化解決方案服務商也能為本地零售商提供先進的硬件產品，如AIoT賦能的購物車及智能收銀解決方案，以簡化購物流程並提高購物的智能化及便利性。零售數字化包括一套硬件及軟件，旨在幫助本地零售商建立全面數字化零售點，提高門店管理效率，並不斷改善購物體驗。

### 中國及亞洲零售數字化解決方案行業的進入壁壘

- **全渠道壁壘。**全渠道能力使本地零售商能夠實現全面的數據同步，打破數據孤島。零售數字化解決方案服務商不僅要具備數據採集及分析能力，還要全面了解零售渠道的深度及多樣性。此外，他們必須具備多維度及深入的數據使用及分析能力，以進一步實現多渠道數據協同效應。眾多於該行業並無豐富零售經驗的新進入者難以對本地零售商的多重渠道有深入了解。
- **經濟壁壘。**零售數字化解決方案服務商要建構原生雲端架構並實現大規模採用產品應用程式屬長期持續的投資，需要不斷適應業務發展及環境變化，並持續執行高速迭代。因此，在產品研發、培養專業人才、提升管理能力等方面必須投入大量資金。龐大的資金需求對行業新進入者構成壁壘。

### 中國及亞洲零售數字化解決方案行業的市場機遇

- **硬件及軟件的無縫整合。**本地零售商通常使用可能與較新零售軟件不兼容的傳統硬件。由於本地零售商從不同的供應商購買硬件及軟件，而每個供應商都有不同的標準及協定，因此供應商的分散加劇了此問題。這項挑戰為整合硬件及軟件以實現協調效果帶來了巨大的市場機遇。例如，自動結賬系統等硬件可與庫存管理軟件結合，以減少浪費及防止缺貨，從而提高工作流程效率，並透過無縫整合精簡營運。
- **完整的產品矩陣，滿足本地零售商在所有場景及環節中的需求。**擁有完整產品矩陣的零售數字化解決方案服務商可以探索更多市場機遇，滿足本地零售商從供應鏈到終端消費者等各種場景的不同需求。這包括供應鏈優化及客戶關係管理等解決方案。隨著更多本地零售商採用電子商務，數字化解決方案服務商提供了綜合全渠道解決方案，使本地零售商能夠無縫管理其線上及線下業務。這些解決方案包括硬件及軟件的產品矩陣，以支援點擊收貨、出貨到店及跨渠道的庫存可見性等功能。因此，將完整的產品矩陣應用於本地零售商是一個日益擴大的市場機遇。

## 行業概覽

### 中國及亞洲零售數字化解決方案行業的未來趨勢

- 因客戶需求不斷變化，零售數字化解決方案的採用持續增加。隨著本地零售業務場景的多樣化及競爭加劇，本地零售商及品牌商正加快數字化進程。他們越來越多地尋求能夠提供相關零售數字化解決方案及增值服務的解決方案服務商，以協助本地零售商建立數字化零售運營，例如以高科技支援的先進硬件產品，以支持靈活、符合成本效益的客製化及不斷升級。零售數字化解決方案服務商亦會更專注開發產品功能及應用人工智能、商業智能及其他創新技術，以滿足零售商、品牌商及消費者不斷變化的需求。
- 硬件及軟件之間的協同效應在建立數字化零售點的重要性與日俱增。硬件及軟件之間的協同效應對於建立數字化優化零售點日益重要。例如，配備傳感器的硬件裝置透過精密軟件處理收集的客戶行為及商店狀況的實時數據提供可用於優化商店佈局、更有效地管理庫存以及為消費者量身定制營銷策略的見解。此外，在遵守法規方面，硬件—軟件系統可以安全地追蹤及儲存數據，確保本地零售商遵守法律要求並保護客戶資料。因此，綜合方法對本地零售商於快速發展的數字化環境中蓬勃發展至關重要。

### 中國及亞洲零售數字化解決方案行業的競爭格局

根據弗若斯特沙利文的資料，按2023年的收益計算，亞洲前五大零售數字化解決方案服務商的市場份額為19.0%。根據弗若斯特沙利文的資料，按2023年的收益計算，我們為亞洲第三大零售數字化解決方案服務商。按收益計算，亞洲前五大零售數字化解決方案服務商如下所示：

亞洲前五大零售數字化解決方案服務商，按收益計算(2023年)\*

排名	名稱	市場份額
1	公司C	5.4%
2	公司A	4.4%
3	本公司	4.2%
4	公司D	2.6%
5	公司E	2.5%

資料來源：弗若斯特沙利文報告

\* 與商品交易總額可記錄為向商業客戶及消費者提供服務的零售雲解決方案服務商不同，零售數字化解決方案服務商僅向商業客戶提供軟硬件。該等服務商通常無法追蹤商品的最後交易。因此，零售數字化解決方案服務商一般無法獲得商品交易總額的資料。

## 行業概覽

根據弗若斯特沙利文的資料，按2023年的收益計算，中國前五大零售數字化解決方案服務商的市場份額為23.2%。根據弗若斯特沙利文的資料，按2023年的收益計算，我們為中國最大的零售數字化解決方案服務商。按收益計算，中國前五大零售數字化解決方案服務商如下所示：

中國前五大零售數字化解決方案服務商，按收益計算（2023年）

排名	名稱	市場份額
1	本公司	6.5%
2	公司A	5.0%
3	公司D	4.4%
4	公司E	4.1%
5	公司F <sup>(1)</sup>	3.3%

資料來源：弗若斯特沙利文報告

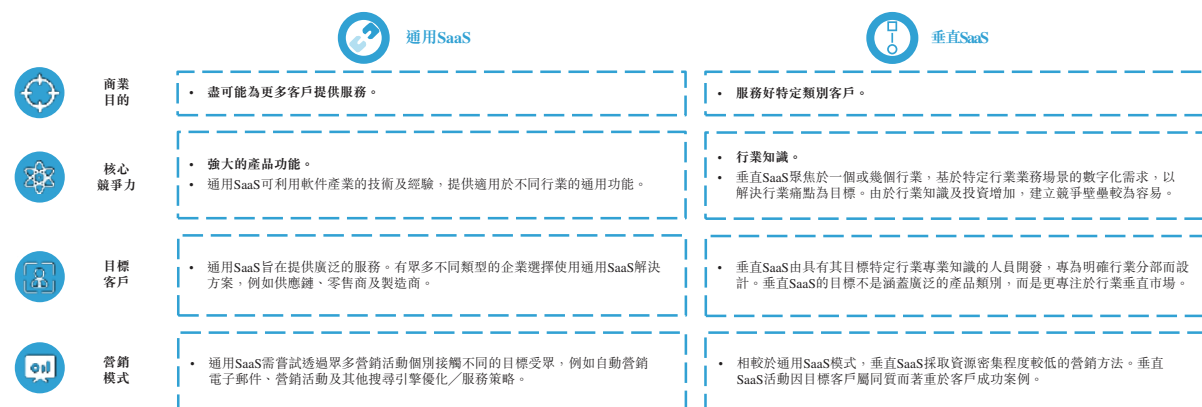
附註：

- (1) 公司F：一家創辦於2013年的零售SaaS上市公司，於香港交易所上市，該公司提供全面零售數字化模塊及配套服務，幫助零售商建立數字化零售營運。

### 零售SaaS行業概覽

軟件即服務(SaaS)為基於雲向用戶提供軟件的方法。根據目標客戶，行業參與者可分為垂直SaaS供應商及通用SaaS供應商：

- 通用SaaS供應商為客戶提供跨多行業的標準化解決方案，例如CRM(客戶關係管理)、ERP(企業資源規劃)、HRM(人力資源管理)、SCM(供應鏈管理)等。
- 垂直SaaS供應商專注於為零售、房地產及製造等特定行業的客戶提供服務。垂直SaaS供應商提供一套專門針對行業特點的功能模塊。



資料來源：弗若斯特沙利文報告

垂直SaaS產品乃為滿足零售業、房地產業等特定行業的需求，或為服務特定類型的客戶而開發。與通用SaaS供應商不同，垂直SaaS供應商通常根據特定行業業務場景的數字化需求，專注於一個或幾個行業，並以解決行業痛點為目標。由於行業知識及投資增加，建立競爭壁壘較為容易。

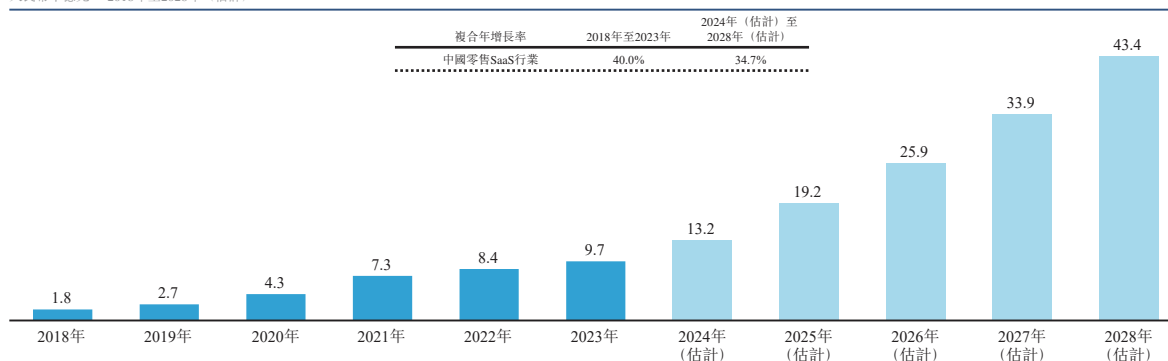
## 行業概覽

零售SaaS作為零售數字化解決方案行業的核心服務組成部分，致力於透過開發可配置的功能模塊以服務本地零售行業的客戶，以迎合本地零售商的業務需求及本地零售價值鏈上的廣泛數字化轉型。因本地零售商希望藉助數字化解決方案以提高營運績效、加強成本削減並更好地服務終端消費者，本地零售行業越來越多地採用零售SaaS。自2018年至2023年，按收益計算，中國零售SaaS行業的市場規模按40.0%的複合年增長率增長。

### 中國及亞洲零售SaaS行業的市場規模

按收益計算，中國零售SaaS行業的市場規模由2018年的人民幣18億元增加至2023年的人民幣97億元，複合年增長率為40.0%，預計自2024年至2028年期間將以34.7%的複合年增長率進一步增長，於2028年達到人民幣434億元。

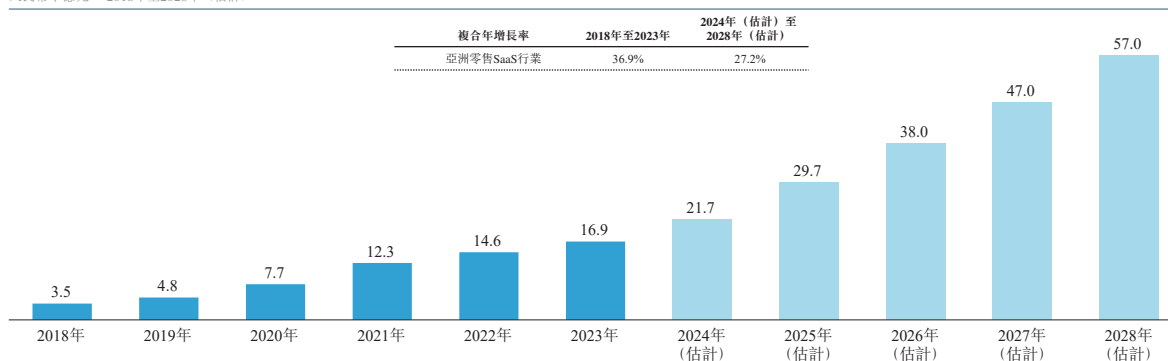
中國零售SaaS行業的市場規模，按收益計算  
人民幣十億元，2018年至2028年（估計）



資料來源：弗若斯特沙利文報告

按收益計算，亞洲零售SaaS解決方案行業的市場規模由2018年的人民幣35億元增加至2023年的人民幣169億元，複合年增長率為36.9%，預計自2024年至2028年期間將以27.2%的複合年增長率進一步增長，於2028年達到人民幣570億元。

亞洲零售SaaS行業的市場規模，按收益計算  
人民幣十億元，2018年至2028年（估計）



資料來源：弗若斯特沙利文報告

### 中國及亞洲零售SaaS行業的主要增長動力

- 本地零售的數字化轉型。為提升客戶的穩定性、忠誠度、營運效率、廣告效果、獲得數據驅動的見解並縮短服務回應時間，本地零售商需進行數字化轉型，以克服傳統零

---

## 行業概覽

---

售模式的限制。此舉將使其順應供需精準搭配的數字化經濟趨勢，將數字化科技融入本地零售行業的發展。

- **靈活的IT支援。**為利用本地部署，本地零售商須建立專業的營運團隊以為部署提供技術支援。建立IT營運及維護團隊的支出無法滿足本地零售商近期對靈活現收現付服務的偏好。透過應用基於雲的部署，本地零售商不再需要營運及維護人員於現場工作。基於雲的SaaS產品的IT維護服務將靈活配置並按需收費。
- **業務流程優化。**極速變化的零售市場需求及經濟轉變已形成改善業務流程的需求。SaaS解決方案已對本地零售格局產生重大影響，有助於線上及線下零售商實現關鍵業務的應用。就本地零售商而言，基於雲的SaaS解決方案可協助其管理複雜的供應商網絡、消費者對便利的期望及其他不同的要求。零售SaaS的採用已重新定義工作流程及業務，並已建立新趨勢。

### 中國及亞洲零售SaaS行業的進入壁壘

- **深刻的行業洞察力及能力。**零售SaaS是集技術、管理、營運及銷售於一體的現代服務業，具有全面性強的特點。專注於服務中國本地零售業的零售SaaS供應商利用其豐富的行業知識，以及對本地零售商複雜多變的業務模式及最新行業趨勢的深入理解。因此，他們有能力提供增值產品及服務，滿足本地零售商多樣化和新興的需求，並抓住市場機遇。
- **技術研發壁壘。**零售SaaS是幫助企業整合數據、實現高效且精準零售管理的知識密集及技術應用型產業。核心軟件產品涉及自然語言處理、分佈式服務框架、影像辨識、大數據分析等技術領域。建立具備較高技術門檻的持續且有效的研發及創新系統屬必要。就行業新進入者而言，短時間內召集、建立及培養人才較困難。

### 中國及亞洲零售SaaS行業的市場機遇

- **多項政策敦促加快數字化轉型。**於2023年，國務院發佈《數字中國建設整體佈局規劃》，強調需加快傳統行業數字化轉型，並加快數字發展。政府工作報告一直強調數字經濟的發展。零售SaaS是企業數字化升級的重要驅動力，可釋放商業數據價值的潛力，並提供量身定制的解決方案。數字化轉型為本地零售市場帶來了巨大的增長機會。

---

## 行業概覽

---

- **客製化及整合。**眾多零售SaaS供應商提供可客製化的解決方案，以滿足不同零售企業的特定需求。該等解決方案旨在與現有系統無縫整合，確保協調及數據流程更佳。例如，功能客製化讓本地零售商根據自身需求啟動或停用特定功能(如庫存管理及電子商務整合)。此外，批量數據傳輸可在指定時間間隔內進行信息更新，為產業發展帶來重大的市場機遇。

### 中國及亞洲零售SaaS行業的未來趨勢

- **商業模式再生。**零售SaaS供應商正尋求透過推出更多增值服務以多元化業務模式。許多行業參與者已透過建立O2O平台或開發相關硬件產品擴大彼等的產品組合，從而分散風險及增加收入。
- **著重於產品能力。**受中國互聯網行業趨勢的影響，許多零售SaaS供應商已採取一種盛行的策略，即先採用不盈利的模式獲取客戶，並於其客戶群足夠大時，再透過其他方式尋求流量變現。該策略導致產品優化不足，並且無法形成強調卓越服務的可持續商業模式。於未來，零售SaaS供應商的重點應回歸至建立彼等的產品能力。
- **雲及本地產品的整合。**許多零售SaaS供應商正努力將其基於雲的產品與其客戶使用的本地軟件產品整合。該整合旨在將線上及線下數據(包括消費者數據、營運信息及倉庫數據)結合，形成相容的數據閉環。最終，該整合可提高營運效率並降低成本。

### 委託弗若斯特沙利文編製的報告

我們委託弗若斯特沙利文對我們經營所在的零售雲解決方案行業進行了詳細的研究及分析。弗若斯特沙利文是一家獨立的全球市場研究及諮詢公司，其創辦於1961年，總部位於美國。弗若斯特沙利文提供的服務包括各個行業的市場評估、競爭基準以及戰略及市場規劃。我們已同意就編製弗若斯特沙利文報告向弗若斯特沙利文支付152,400美元的費用。我們認為，支付該費用並不影響弗若斯特沙利文報告中得出的結論的公平性。該委託報告乃由弗若斯特沙利文在不受本公司及其他利益相關方影響的情況下編製。我們已於本節以及本文件的「概要」、「風險因素」、「業務」、「財務資料」各節及其他部分摘錄弗若斯特沙利文報告的若干資料，以為我們的潛在投資者提供我們經營所在行業的更全面介紹。除非另有說明，本節載有的所有數據及預測均來自弗若斯特沙利文報告。

弗若斯特沙利文基於其內部數據庫、獨立第三方報告及知名行業組織的公開可得數據編製其報告。必要時，弗若斯特沙利文與在該行業經營的公司聯繫以收集及整合與市場、價格及其他相關資料有關的資料。弗若斯特沙利文認為，編製弗若斯特沙利文報告時所使用的基本假設(包括用於作出未來預測的假設)乃屬真實、正確且無誤導性。弗若斯特沙利



---

## 行業概覽

---

文已對有關資料進行獨立分析，但其審閱結論的準確性在很大程度上依賴於所收集資料的準確性。弗若斯特沙利文的研究可能會受到該等假設的準確性以及該等一手及二手資料來源的選擇影響。

於編製弗若斯特沙利文報告期間內，弗若斯特沙利文進行了一手及二手研究並獲得了與我們經營所在的亞洲及中國零售雲解決方案行業以及零售數字化行業有關的知識、統計數據、資料及行業洞察力。一手研究涉及採訪主要的行業專家及領先的行業參與者。二手研究涉及審閱公司報告、獨立研究報告及基於弗若斯特沙利文自身研究數據庫的數據。弗若斯特沙利文報告乃基於以下假設編製：(1)中國的整體社會、經濟及政治環境於預測期內預計將保持穩定；(2)相關的關鍵驅動因素可能會在整個預測期內推動中國零售雲解決方案市場的持續增長；及(3)並不存在可能對該行業造成顯著或根本性影響的極端不可抗力或不可預見的行業法規。為免生疑問，於編製弗若斯特沙利文報告中的資料時已考慮到COVID-19疫情的影響。