

香港零售业数字化转型

环球资金管理部





过去一年，社会经济气氛低迷，加上近期爆发新冠肺炎疫情，导致客流几乎在一夜之间全部消失，香港零售业屡屡受挫。自2019年7月以来，零售贸易规模持续下滑。截至2020年7月，零售销货值同比下跌25.4%。¹

尽管在疫情爆发前，零售商已面临重重挑战，但事态的演变却产生了“宣泄”效应。零售商不得不立即研究数字化营业方式，Visa近期研究表明，91%的受访消费者仍依赖现金，其中84%的现金支付主要发生在小商户。²

既无不妥，何以改之？

近十年来，香港消费者的支付方式几乎一成不变。传统的支付方式虽无不妥，但欠缺效率。现金收款的成本及安全风险，不同报告渠道限制了资金的实时可见性，以及数据不一致导致对账工作复杂化，都是零售商关注的几个主要问题。虽然信用卡为消费者提供了便利，但零售商可能需时数周才能收到销售收入，更遑论当中涉及的手续费。

观乎推动零售商向线上发展所面临的挑战，我们发现消费者对于线下实体店有着强烈偏好。零售商认为，如客户未能亲临店铺接触和感受商品，他们就无法打动客户，促成销售。因此，中小企业在数字解决方案方面的投资和开发力度相对较小，这在疫情期间对销售造成了严重影响。

香港特区政府推出了“遥距营商计划”（D-Biz）及“科技券”计划（TVP）等疫情救助计划，鼓励中小企业进行创新数字转型。本地企业欢迎政府的支持，截至2020年7月，香港特区政府已接获逾1.5万份申请。随后政府再额外注资10亿港元，但因计划反应热烈，政府不得不提前截止申请。³

¹ <https://tradingeconomics.com/hong-kong/retail-sales-annual>

² Visa - 《商务前瞻：消费者支付取态研究》，2020年

³ <https://www.ejinsight.com/eji/article/id/2511750/20200703-Another-option-for-HK-SMEs-seeking-govt-support-to-digitise>

连锁反应

香港作为热门旅游目的地，多数零售商青睐实体店不足为奇。然而，一旦疫情中断了来自游客的收入，零售商就不得不考虑如何在线上吸引本地消费者。目前在香港推行零售数字化并非只为零售商。受疫情影响，消费者对于数字支付的需求也日益高涨。

2018年，香港推出了实时支付基建系统—快速支付系统「转数快」(FPS)，为数字化转型奠定基础，也为市场发展金融科技创造了机遇。「转数快」的采用率无疑在不断攀升，2020年8月，消费者已使用「转数快」进行达1,230万宗交易，较2020年1月大幅增长87%。⁴



2020年上半年，经由汇丰「智丰收」收款的「转数快」数字交易量比2019年交易总量增加了两倍以上。此外，2020年第二季「智丰收」新用户数量比第一季增加了60%。⁵

仔细观察过去八个月本地中小企业与大型多品牌零售商的数字化趋势，可以发现两者需求存在明显区别。但是对于具备强大收款报告功能的综合数字支付方案，他们的需求却同样殷切。

在借助汇丰踏上数字化之旅的本土中小企业中，有70至80%的企业从未开展任何电商业务。尽管市场上充满各种数字支付方式，但这类中小企业较愿意在技术整合及供应商最少的情况下启动线上业务。*掌铺、*SHOPLINE等供应商是自然的选择，它们可以为企业提供更简单的一站式解决方案，借助安全的综合数字支付方式，构建网店、社交媒体市场和订单履行流程。上述服务方案全面糅合汇丰「智丰收」及PayMe for Business 方案，其优势包括资金即时入账、全面的收款报告，以及覆盖所有采用数字支付的消费者。

另一方面，大型零售商正通过设立卫星网店、社交媒体及直销渠道，致力提供一对一线上销售体验。例如，本港一家知名化妆品连锁店增设贵宾区，与顶级客户沟通，从而提供有特色及具针对性的市场推广活动。每家实体店都有自己的网店，以弥补因客流量减少而损失的销售额，从而保障其销售代表的佣金收入。根据该连锁店所提供的资料，新设的贵宾区于推出首月内的销售额已接近100万港元。

与此同时，一些多品牌连锁零售店正大力推动销售与收款数字化，转型涵盖多达几十家到几百家店铺。这些零售商会优先考虑效率、数据及标准化，以便管理来自众多品牌及店铺的销售额及收益。汇丰“智丰收”和虚拟账户识别系统可通过实时增强数据提高对账效率，是深受欢迎的解决方案。支付链接和二维码也广泛用于嵌入个别发票详情，以确保资料准确，为顾客提供良好的退款体验。在汇丰的协助下，所有收款流程都可以利用单一线上平台及线下装置实现数字化及标准化，所有工作只需几天即可完成。

⁴ https://fps.hkicl.com.hk/eng/fps/about_fps/statistics.php

⁵ 汇丰数据

* 掌铺有限公司（“掌铺”）和Starling Labs Limited（“SHOPLINE”）是汇丰“智丰收”和PayMe for Business的串接合作伙伴。

“ 在零售行业，消费者期望零售商能够预测他们的需求，实时提供具针对性的推荐建议和差异化市场推广，不仅为他们提供一次满意的体验，而且激发和鼓励他们通过各种数字途径与商户进行更多互动，面对新冠肺炎疫情带来的挑战，以及各个国家和城市随后实施的封锁政策，我们看到各行各业的客户对于线下业务搬到线上越来越感兴趣，或利用社交媒体作为销售渠道。鉴于其方便性，我们预计这种趋势会延续到疫情结束之后，并成为零售业的新常态。汇丰致力提供创新的应收账款和支付解决方案，帮助客户在新常态下实现转型，简化各项流程，并尽量降低成本。



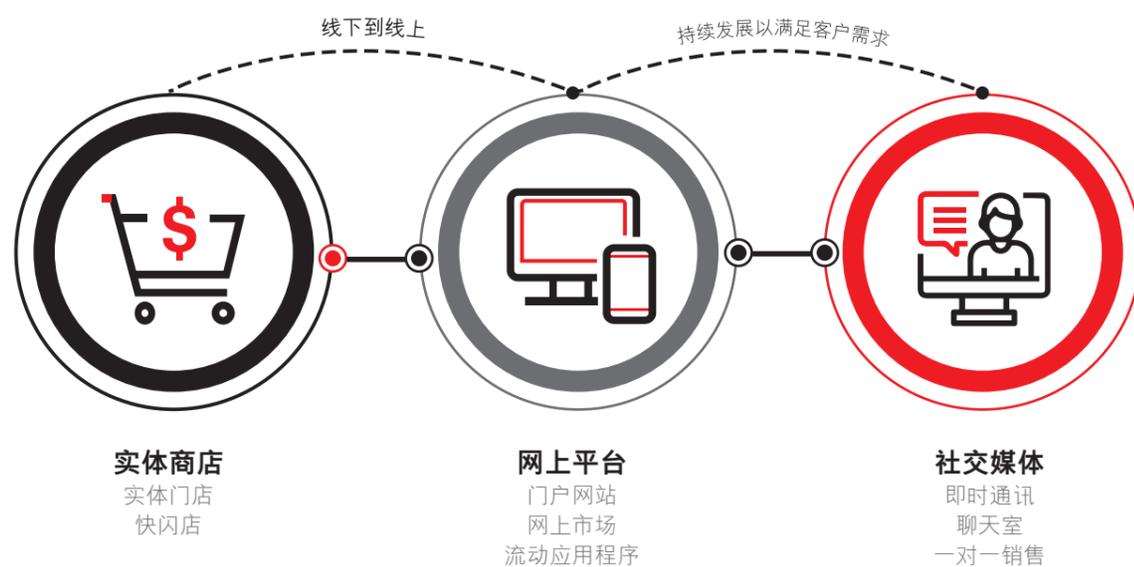
吴洁心
汇丰环球资金管理部
香港区产品管理主管

”

总结：借助汇丰收款

随着零售2.0趋势兴起，贯通线上与线下渠道将日益重要。汇丰拥有全面的数字收款解决方案，可满足各项要求及不同商业模式所需，是零售业界首选的合作伙伴之一。收款流程数字化不仅是改变流程，更是加快资金到账及运用，从而实现营运资金高效周转，正所谓「现金为王」。

消费者到企业的新常态—销售渠道的线上及线下拓展

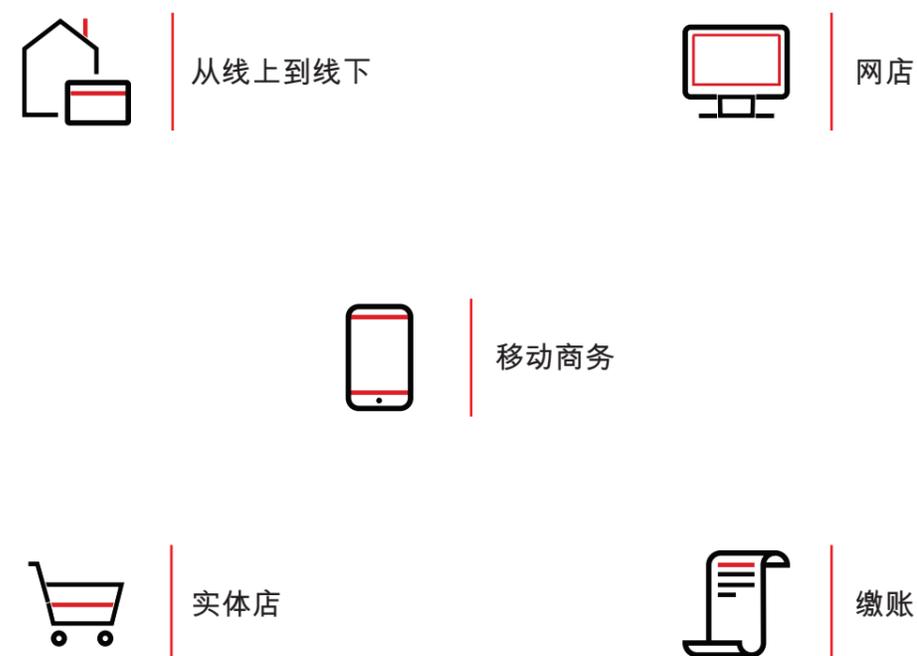


汇丰“智丰收”是为迎合当今企业线上线下业务需求而设的数字支付解决方案。借助统一的支付平台，您可以用最少的信息科技资源推动收款流程全面数字化。

汇丰“智丰收”的优点：

- ◆ 与现金收款相比，可降低行政管理成本
- ◆ 一个平台及/或设备，可处理多种支付方式
- ◆ 提供综合报告，方便进行对账
- ◆ 资金即时到账（使用“转数快”只需10秒）
- ◆ 退款流程快速准确
- ◆ 具备将资料嵌入二维码的保安功能
- ◆ 提供支付链接方案/PayMe 二维码的选项，可实现个性化一对一销售，以及与客户进行更紧密的对话

只要您通过以下任何销售渠道或业务模式接触客户，此解决方案均适用于您的业务。



虚拟账户识别系统是数字解决方案的补充，可通过其唯一的虚拟账户标识码来确定各个品牌或店铺的销售情况。稍加整合后，亦可以对已收款项进行自动对账。

如果您希望将业务拓展到线上购物平台，或提升现有网店的客户体验，我们可与串接合作伙伴一同协助您简化转型工作。

免责声明

本文件由香港上海汇丰银行有限公司（“汇丰”）刊发。

汇丰不保证本文件内容就收件人的目的而言属准确、充分或相关，并且不承诺亦无义务向收件人提供任何额外资料，或更新本文件全部或任何部分内容，或修正当中任何可能证实为不准确之处。接收本文件的全部或部分内容不构成订立合约的要约、邀请或诱因。收件人须独自负责自行独立评估本文件所述的产品、服务及其他内容。应通读本文件全文，未经有关汇丰集团成员事先书面同意，不得复印、转载、分发或向任何其他人士披露其全部或部分内容。若分发或使用本文件违反任何司法管辖区或国家的法律法规，则本文件无意向在该司法管辖区或国家的任何个人或实体分发或供其使用。

案例分析中的资料仅供说明之用。本文件中提及的其他司法管辖区的任何产品／服务均与汇丰集团的当地服务资质有关，并且仅供收件人位于该等司法管辖区的联属机构作一般资讯用途。

版权所有：汇丰集团2021年。不得转载