



FORRESTER®

迎接新常态， 零售企业准备好了吗？

转向以云为中心的方法，
实现高效、大规模和灵活的零售业务

开始



拥抱数字化新零售时代

消费者对数字化偏好的增长是实体店零售商多年来不得不承认的事实。该趋势促使实体零售商开发数字化和云的能力，建立不受渠道限制的差异化客户体验（CX）。新冠疫情造成的封锁进一步加速了该转变，并成为零售商的生存之本。

想要具备数字化和云的能力，IT部门必须建设现代化的数据流、应用程序、工具和IT基础架构并精心计划。付诸实践的零售商在战略性地管理成本的同时，已经感受到了高效、大规模和敏捷的IT环境所带来的好处，在这种前所未有的时代，这便是所需和所求。

为探索云的使用范围，思科委托Forrester开展了一项调研，采访了亚太地区的150位零售决策者，了解了他们在采用云时的优先关注点、驱动因素和面临的挑战。

主要发现



零售商必须适应不限制渠道的环境，有69%的顾客期望获得跨渠道无缝衔接服务。



由于云具备灵活性和敏捷性，近64%的亚太地区零售商将云作为重中之重。



然而，零售商在加速云优先的业务运营中仍然落后，无法满足新零售动态。

转向不受渠道限制的零售经营

早在新冠疫情爆发之前，新的零售模式就已经露出端倪。线下零售商的客流量持续下降，门店每平方英尺的收入越来越低，而同时租金压力不断上涨，市场竞争加剧，门店关停增多。依赖门店收入的老牌全球零售商开始申请破产保护，疫情期间更多的零售商重蹈覆辙。

如果零售商不走数字化和实体协同的路子，则疫情将进一步加剧这种状况：仅在亚太地区，门店关停和消费者支出收紧预计将导致零售额下降6950亿美元。¹ 鉴于数字偏好和封锁会进一步促使买家在线购物，电子商务销售额预计将增长50%²。零售商必须加快数字业务建设，才能持续创收。

新冠疫情导致韩国线下零售收入下降**7.5%**，为2018年以来最大降幅



到2024年，在线零售额占亚太地区总销售额的比例将从21%增至29%

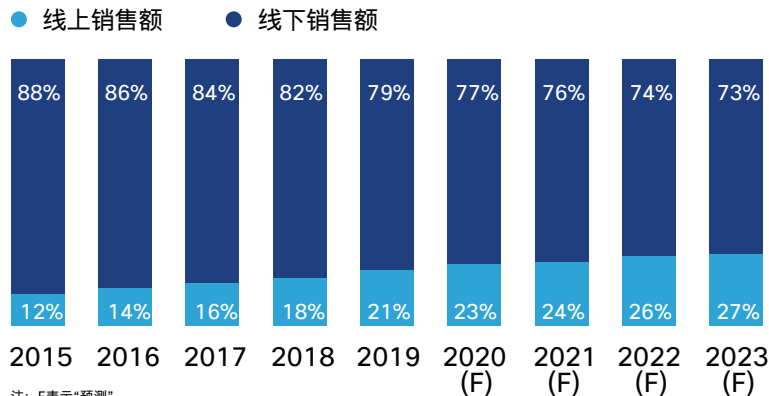
2020年3月至5月，新加坡一家线上杂货零售商的平均订单数量增长了两倍

数字收入不断增长不代表实体店倒下

在拥抱数字化的同时，大型老牌零售商必须承认，实体店仍是零售的基础。截至2019年，线下销售额占亚太地区零售总额的79%，与线上渠道相比，零售商持续拥有更高的交易额。即使在封锁期间，消费者仍经常光顾实体店购买杂货和其他生活必需品。这种购物习惯很难改掉。

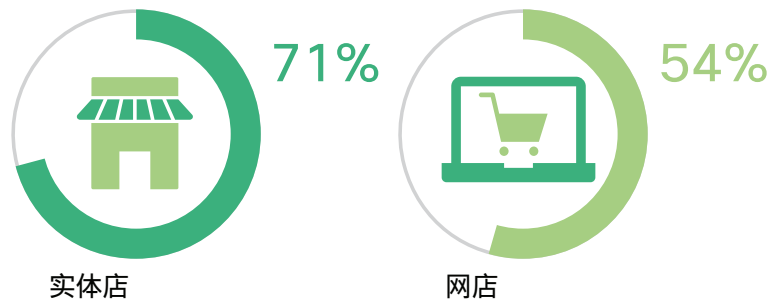
为了获得成功并为客户提供更好的体验，零售商必须融合实体店与线上服务。根据我们的调查，73%的亚太地区零售决策者知道顾客希望体验更便捷的购物体验（73%），69%的零售决策者表示愿意跨渠道为顾客提供更好的服务。

线上业务不断增长的同时实体店销售额仍然可观



注：F表示“预测”。
资料来源：ForecastView：新冠疫情零售方案规划师，2020年4月（全球）和Forrester Analytics：线上零售预测，2018年至2023年（亚太地区）

不同渠道交易金额超过50美元的比例



基数：150位零售组织决策者。
资料来源：Forrester Consulting受思科委托于2020年1月开展的研究。

IT对提高效率、规模和敏捷性至关重要

为了给顾客提供无缝衔接、不受渠道限制的体验，领先的零售商正在探索一系列跨越价值链的新兴技术，并报告了有价值的商业效益。IT领导者必须具备以下三项关键能力，才能在新零售业态中获得成功：

1.效率：零售运营商和门店实时分享库存和客户偏好信息以满足需求。

2.规模：确保基础架构和供应链可以快速灵活地应对计划外的流量和需求变动。

3.敏捷：能够修改工作流程和数据流，实现客户主导创新。

云不仅为核心IT运营提供了可扩展性和效率，还便于零售商拓宽新技术的采用范围。

各种零售使用场景均需要新兴技术

前端

- 中国超市总销售额的60%来自数字化实体连锁店，该类连锁店可在应用内下单，店内提货。
- 中国百货商店中的快闪店可提高供应链效率，直接面向顾客发货产生的出货量在同店中增长了18%。

后端

- 门店运营和设施管理引入物联网，降低了运营成本。
- 人工调度引入AI，减少了开销，提高了生产效率。

云实现跨渠道 无缝衔接...

零售决策者了解云在实现无渠道限制无缝衔接方面的意义。大多数零售商（64%）认为，扩大云覆盖是明年的重中之重，主要原因在于云提供的可扩展性，以及在跨渠道管理IT应用程序中的灵活性。

“向云迁移时的关键战略目标是什么？”
(仅显示精选答案)

32% 提供按需应变的能力和可扩展性

29% 建设IT工作灵活性，实现全渠道客户体验

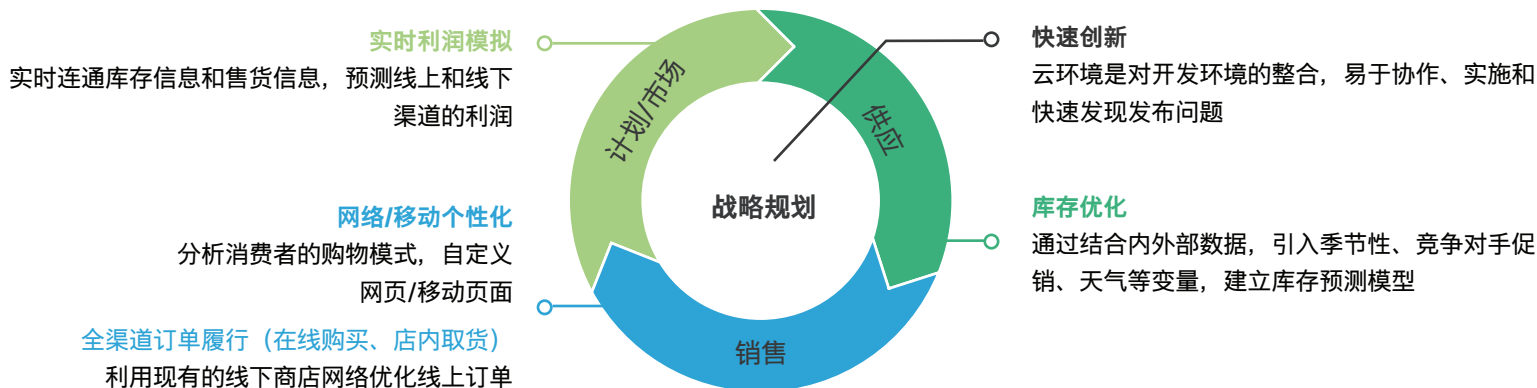
26% 业务能力更新，上线更快

... 和零售弹性

随着使用率的增长，领先的零售商已经看到了云在特定使用场景中对效率、规模和敏捷性的提升作用，满足其当前对效率和竞争力的需求。

我们所处的时代史无前例，而精通云技术的零售公司则表现出了更强的业务弹性。例如，亚太地区一家老牌奢侈化妆品分销商就将云技术用到了多年的数字化转型路线中。疫情中，这家零售商看到了云的好处，因此它能够迅速将分销策略转移到网络渠道，同时保持良好的客户互动，实现必要的供应链灵活性。

在零售业务中，云能增加哪些环节的价值



云采用整体情况分析

尽管亚太地区的大多数零售商都看到了云的商业价值，但是许多零售商仍然面临传统思维模式以及监管和技术挑战。

75%的受访者所面临的一项重要挑战是，云服务提供商的服务水平参差不齐，这可能是过分依赖单一运营商，以及门店的带宽问题所致。

在云优先的方案中，大多数零售商（67%）没有相应的基础架构和工具，这可能是多年的传统技术、预算削减和管理理念所致。鉴于客户数据的敏感性和应用程序跨多个环境管理，65%的零售商担心云安全问题，同时67%的零售商还提到了合规问题。

“当部署/使用多云平台/环境时， 下述因素的影响有多大？”

(仅显示排名前五的答案)

75% 服务水平参差不齐

67% 不重视云优先架构

67% 跨环境管理合规性的水平

65% 安全问题

57% 多种云环境的管理惯性

建立零售云环境的关键注意事项

为了提高云的潜力，零售商必须从战术上缓解业务和技术挑战。他们需要：

云优先的管理理念。企业必须从孤立的、以部门为中心的云转向横跨整个组织的整体性云构想。

云优先连接，直达门店。通过敏捷、灵活和可扩展的网络，企业可以有效地利用新一代技术提供端到端客户体验和更广泛的零售服务产品。

在数字化交付的应用程序和服务中内置可见和分析工具。投资开发综合分析工具，分析提供给顾客和员工的应用程序和服务，帮助更好地提升服务一致性。

全面采取零信任方法来应对云的复杂性。在适应新的远程办公和移动工作环境时，IT环境需要加强安全。采用零信任框架来保护脆弱的终端用户设备、API和应用程序环境。

项目总监：

Sruti Pegatraju（顾问）
Josephine Phua（顾问）

为研究做出贡献的团队：

Forrester基础架构和运营
研究小组



调研方法

本Opportunity Snapshot报告受思科委托撰写。为撰写本报告，Forrester Consulting使用定制的调研问题对本次研究进行了补充，为此，我们采访了150位零售技术决策者。

尾注

¹ 资料来源：“ForecastView: COVID-19 Retail Scenario Planner, April 2020 (Global),” Forrester Research, Inc., 2020年5月21日

² 资料来源：Chong Guan and Calvin M L Chan, “Commentary: Has COVID-19 made e-commerce and online shopping the new normal?” Channel News Asia, 2020年4月7日

<https://www.channelnewsasia.com/news/commentary/coronavirus-covid-19-online-grocery-shop-e-commerce-digital-12606982>

关于FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting 提供客观、独立而且基于研究的咨询服务，致力于帮助领导者成功经营企业。Forrester 提供的咨询服务既包括简短的战略对话，也包括量身打造的项目，让客户直接与研究分析人员建立联系，后者从专业角度深入剖析企业所面临的特定业务挑战。如欲了解更多信息，请访问 forrester.com/consulting。

© 2020, Forrester Research, Inc. 未经授权，严禁复制。本文档中的信息基于可获得的最佳资源。文中观点仅反映当下判断，随时可能发生变化。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar 和 Total Economic Impact 是 Forrester Research, Inc. 的商标。所有其他商标均为各自公司的财产。如何了解更多信息，请访问 forrester.com。[E-46388]

受访对象构成情况

国家

澳大利亚和新西兰 - 20%

东盟 - 40%

日本 - 20%

韩国 - 20%

主要门店形式

普通超市 - 39%

大型超市 - 29%

便利店 - 23%

综合购物中心 - 10%

收入

>10亿美元 - 13%

5亿至10亿美元 - 37%

5千万至5亿美元 - 50%

A blurred background of a clothing store. In the foreground, there are several racks of clothes. The clothes are mostly dark-colored, possibly black or dark grey. The hangers are light-colored, possibly white or cream. The background shows more racks of clothes, some with colorful items, and a person in a white shirt and blue tie, possibly a salesperson, is visible in the distance. The overall scene is dimly lit and out of focus.

FORRESTER®