

# 疫情观察：中国中小微企业数字化 升级研究报告

2020年

# 摘要



- 中小微企业是国民经济重要支柱、解决民生就业的重要载体。
- 经济下行压力大，中小微企业利润同比增速呈现负增长。
- 疫情使中小微企业“雪上加霜”，多数中小微企业面临生存危机。
- 中小微企业数字化转型与国家政策扶持形成良性循环机制，才能更好地度过这次疫情危机。

## 全产业链数字化升级是当下“突围之路”：

- 数字化升级助力解决中小微企业融资难困境，从根本上解决中小微企业融资中供需两端难题。
- 数字化升级助力中小微企业商业模式转变，不同类别中小微企业需采取不同策略开展线上经营。
- 数字化升级助力中小微企业内部管理效率提升，通过智能软硬件或平台搭建解决中小微企业管理能力弱痛点。
- 数字化升级助力中小微企业产业集群内网络化协作，中小微企业单打独斗力量薄弱，数字化改造应由外向内驱动。

## 中小微企业数字化服务市场现状及产业链条分析：

- 我国进入数字化升级3.0阶段，科技催生中小微企业数字化服务。
- 自2015年起，我国中小微企业数字化升级服务行业整体保持高速发展，2015年行业市场规模仅179.4亿元，至2019年已超过千亿级规模。艾瑞预测，未来行业仍将持续保持高速发展。
- 2019年我国中小微企业总数在1.2亿左右，其中接入O2O平台的中小微企业数占比总数不及10%，而拥有智能设备的中小微企业数量则再减半，中小微企业整体数字化程度较低，中小微企业数字化升级服务市场存在巨大空间。
- 由头部收单机构为商户提供一整套的数字化升级方案是中小微企业数字化升级的最优途径之一。
- “支付+”赋能中小微企业数字化升级，第三方支付公司正经历从支付通道提供方向综合服务商的进阶。

- 疫情为中小微企业数字化升级按下加速键。
- 前沿数字技术进入普惠阶段，技术红利下沉惠及中小微企业。

疫情下中国中小微企业生存现状

1

全产业链数字化升级是当下“突围之路”

2

中国中小微企业数字化服务市场现状

3

中国中小微企业数字化服务市场产业链条

4

中国中小微企业数字化服务市场未来展望

5

# 中国中小微企业地位举足轻重

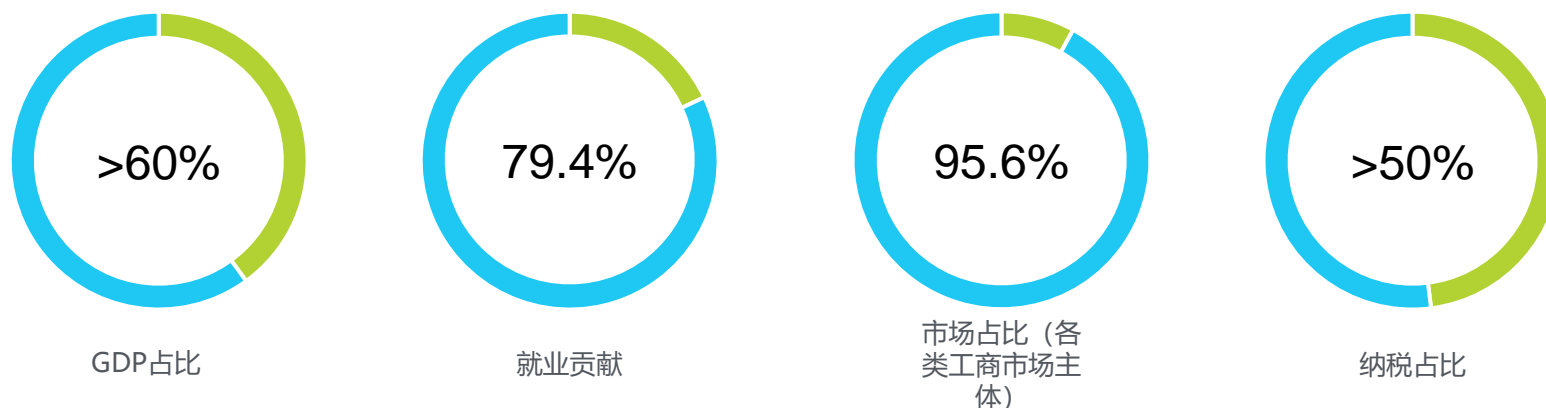
## 中小微企业是国民经济重要支柱、解决民生就业的重要载体

**中小微企业是我国经济的重要组成部分：**国家统计局发布的第四次全国经济普查系列报告显示，2017年我国中小微企业法人单位约2800万家，比2013年末增长115%，占全部规模企业法人单位的99.8%；若计入个体工商户、家庭式作坊，全国小微企业数量达到9379.4万户，占全国各类工商市场主体的95.6%。艾瑞预测，2019年中国小微企业及个体工商户数量将达到12131.9万户，占全国各类工商主体96.4%。

**中小微企业是解决我国民生就业的主力军：**2018年末，我国中小微企业吸纳就业人员23300.4万人，比2013年末增长5.5%，占全部企业就业人员的比重为79.4%，拥有资产总计达到402.6万亿元，占全部企业资产总计的77.1%。

**中小微企业为我国经济做出突出贡献：**我国中小微企业最终产品和服务价值占GDP60%以上，纳税占比50%以上；另外，我国70%左右的专利发明权，80%以上的新产品开发均来自于中小微企业。

### 中国中小微企业地位举足轻重



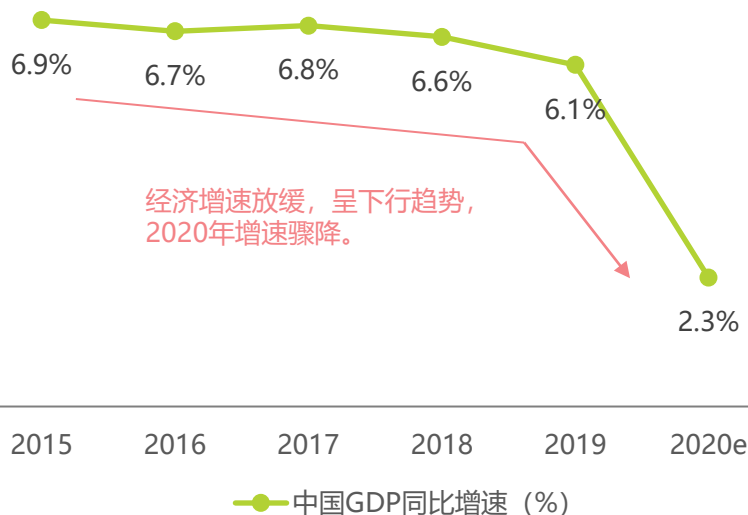
# 宏观环境对中小微企业的冲击

## 经济下行压力大，中小微企业利润同比增速呈现负增长

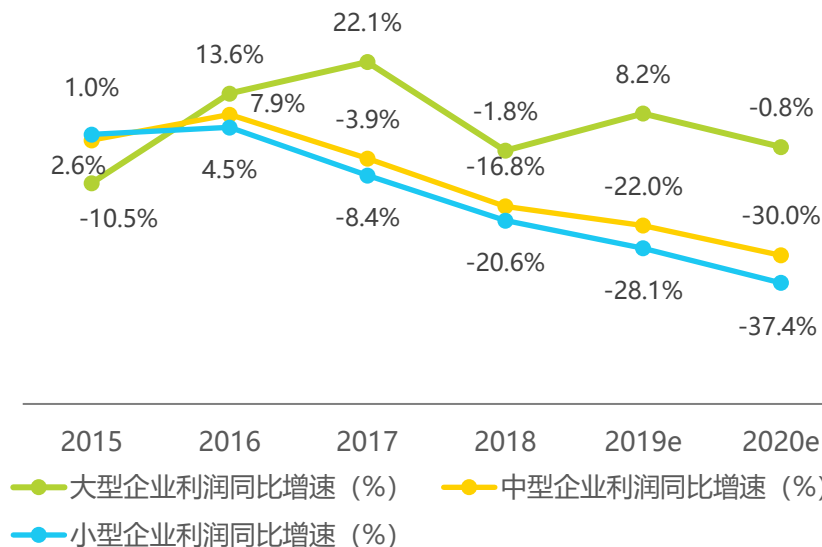
长期以来，我国经济的增长主要由出口、投资、消费三驾马车拉动。而最近几年，我国面临中美贸易摩擦、房产投资市场萎靡、消费增速放缓等下行因素共同叠加的不利局面，使得我国处于较大的经济下行压力中。2015年开始，我国经济增速放缓，进入长期下行周期。GDP 同比增速自2015年“破七”以来，持续下降。受疫情影响，世界银行最新报告预计2020年中国GDP同比增速大幅度下滑至2.3%。

宏观经济下行周期中，大型企业利润受到冲击较小。而中小微企业由于存在自身抗风险能力偏低、融资困难等问题，相较于大型企业，利润率同比下滑严重。统计数据显示，2017年以来中小微企业利润同比增速降为负值，并不断加速下降。受新冠疫情影响，艾瑞预计2020年中小微企业利润下滑比率超过30%。

### 2015-2020年中国GDP同比增速情况



### 2015-2020年中国大中小型企业利润同比增速对比情况



# 疫情下中国中小微企业生存现状

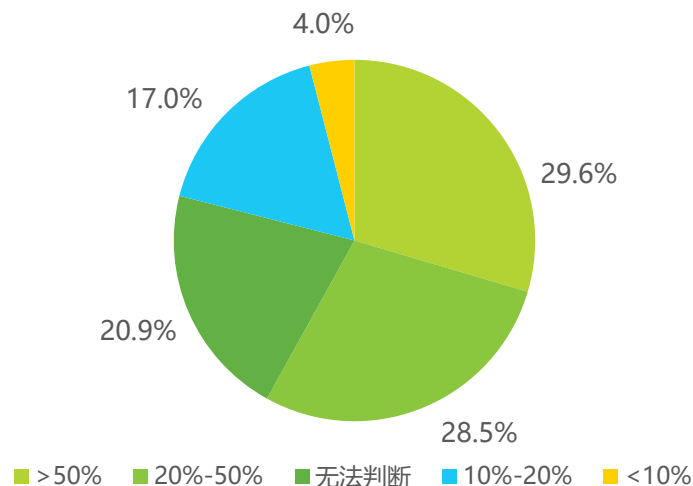
## 疫情使小微企业“雪上加霜”，多数中小微企业面临生存危机

受新冠疫情拖累，我国社会与经济短时间再遭打击，而中小微企业成为此次疫情“重灾区”，行业特点和规模较小是主要原因。

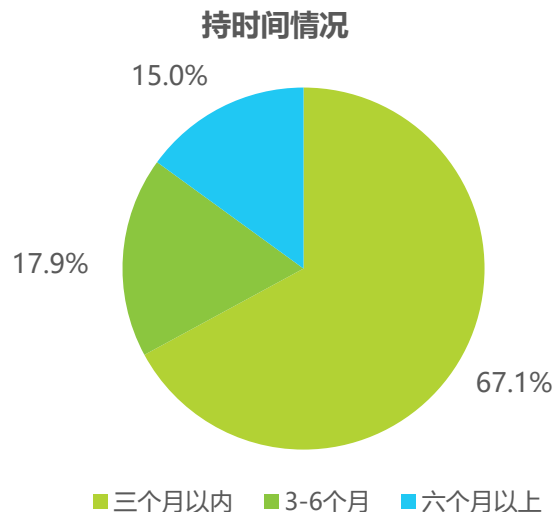
小微企业的行业类别多为批发零售业、餐饮、租赁和商务服务业等行业，而这次疫情中，这些行业受影响最大。疫情的出现使企业线下业务无法正常开展，各地交通管制也严重影响了物流运输的效率。同时中小微企业又多是劳动密集型企业，疫情的恶化使得企业用工遇到困难，最终影响企业的正常生产运营。

**中小微企业在疫情期间的状态不容乐观，多数小微企业出现了营业收入严重下滑，现金流紧张等问题，且规模越小的企业抗击疫情风险的能力越弱。**招商银行小微企业调研报告指出接近 1/4 的小微企业表示遭受疫情严重冲击，经营已陷入困境（16.9%），甚至面临倒闭风险（5.8%）。67.1%的小微企业预计现金流无法维持三个月以上，只有15%的小微企业现金流可以维持6个月以上。清华、北大联合调研995家中小企业报告指出，29.6%的中小企业2020年营业收入下降幅度将超过50%，58.0%中小企业营业收入下降20%以上；只有4%的中小企业认为营业收入下降幅度小于10%。

2020年中国中小企业营业收入下滑比例预测



2020年中国疫情下小微企业现金流维持时间情况



# 后疫情时代，中国中小微企业发展之路

## “内外兼修”助力中小微企业突破困境

新冠疫情下中小微企业步履维艰，国家陆续出台政策，多维度助力中小微企业解决当下面临的利润下降，现金流紧张等问题。但是中小微企业在疫情中仍面临许多政策无法触及的痛处，这就要求中小微企业从自身出发，提升内在管理机制，升级营销方式，寻求数字化自救方案。中小微企业数字化转型与国家政策扶持形成良性循环机制，才能更好地度过这次疫情危机。

### 后疫情时代，中国中小微企业发展之路

#### 五险一金减免政策

2月18日国务院常务会议确定，2月份起，中小微企业免征养老、失业、工伤保险单位缴费5个月。

#### 税收优惠政策

根据《财政部税务总局关于实施小微企业普惠性税收减免政策的通知》，对月销售额10万元以下（含本数）的增值税小规模纳税人，免征增值税。对小型微利企业年应纳税所得额不超过100万元的部分，减按25%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税；对年应纳税所得额超过100万元但不超过300万元的部分，减按50%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。

#### 扶持信贷政策

2月26日，人民银行安排增加再贷款再贴现额度5000亿元，重点用于中小银行加大对中小微企业信贷支持，截至3月19日，金融机构累计发放包括涉农贷款、普惠小微贷款和再贴现在内的优惠利率贷款共1699亿元，加权平均利率均在5%以内；

2月1日五部门联合发布《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》出台30条措施保证流动性合理充裕，加大货币信贷支持力度。

来源：综合公开资料整理，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

#### 商业模式升级

深思商业模式问题，主动谋求变革；着手技术升级，力求提高商业模式的数字化、智能化。

#### 完善管理机制

提高管理意识，疏通管理机制，搭建数字化管理平台，通过线上化管理服务提升管理效率。

#### 降本增信

控制成本，诚信经营，主动完善成本管理体制，接通信息渠道。  
采用数字化服务收集经营信息，协助融资贷款政策到位落实。

#### 协同合作

加强与上下游企业的联系，发挥供应链管理的优势，达到高效库存管理，并通过产业集群内网络化协作提升自身经营能力与抗风险能力。



疫情下中国中小微企业生存现状

1

全产业链数字化升级是当下“突围之路”

2

中国中小微企业数字化服务市场现状

3

中国中小微企业数字化服务市场产业链条

4

中国中小微企业数字化服务市场未来展望

5



# 突围之路：数字化升级助力解决中小微企业融资难困境

## 从根本上解决中小微企业融资中供需两端难题

我国中小微企业融资是长期存在的难题，在传统线下融资业务中，无论是供给端的金融机构、还是需求端的中小微企业，都面临着难以突破的困境。首先由于中小微企业存在大量财务管理不规范问题，财务报表缺失或虚假导致商业银行无法掌握企业真实情况，进而难以进行有效的风控和授信；同时由于大部分中小微企业融资需求频率高而融资金额小，对于商业银行而言，面对贷款金额小、坏账风险高的业务很难有动力去进行高成本的尽调工作。

数据显示，疫情期间中小微企业对于短期债务偿还及员工工资发放都有不同程度的压力，产生了大量的融资需求，融资难的问题更加严峻，因此进一步凸显出对中小微企业融资业态全面改造的必要性。传统融资模式的痛点正是商业银行小微金融数字化转型的驱动因素。数字化升级的赋能，使得商业银行可以有效降低风控成本与坏账风险，从而有效解决中小微企业的融资难困境。

### 中小微企业融资痛点与需求

融资受阻原因	疫情加剧再融资需求
1 银企信息不对称	1 客户流失、上下游供应链断裂等造成经营亏损
2 中小微企业未形成规模经济	2 短期债务偿还压力激增
3 融资业务成本对于供需两端而言均很高	3 员工工资发放压力激增

解决

数字化  
升级

赋能

### 供给端：金融机构

#### ✓ 客户服务能力提升

大数据的规模化以及金融科技的低边际成本，使得商业

#### ✓ 精准营销加强

银行有能力服务更多长尾客户并精准

#### ✓ 服务成本降低

营销；同时得以借助金融科技减少人力投入，并实现全

#### ✓ 风险控制能力提升

流程智能化风险管理。

#### ✓ 数据互联互通

经营行为数字化使得中小微企业信用数据质量、透明程度提高，极大缓解银企信息不对称的难题。

#### ✓ 国家信用体系建设

基于大数据的国家信用体系建设顶层设计已完成，规范中小微企业信用行为。

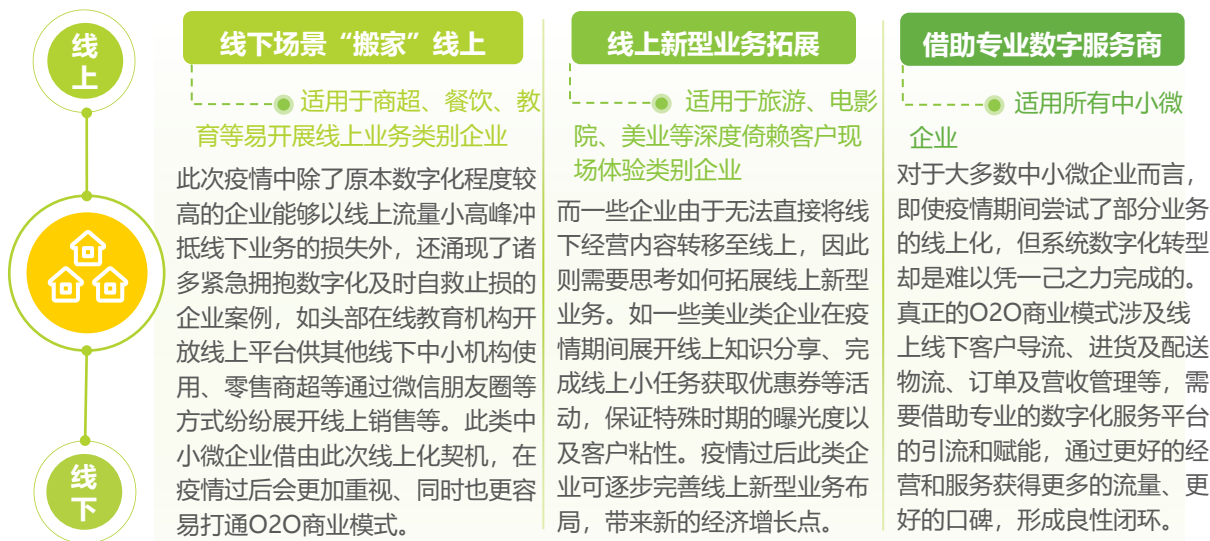
### 需求端：中小微企业

# 突围之路：数字化升级助力中小微企业商业模式转变

## 不同类别中小微企业需采取不同策略开展线上经营

疫情对中小微企业带来冲击的同时也带来了新的机遇，一些原本数字化程度高的企业，诸如电商平台、线上教育，知识付费等线上项目迎来了空前热潮，但平日线上业务空白、主要以线下业务为主的企业首当其冲，暴露出获客能力弱、经营模式单一、供应链运转难等短板，陷入停滞、亏损困境。能否实现线上-线下一体化服务模式转变成为疫情期间许多中小微企业生死存亡的关键点之一。且从长远来看，突破单一线下经营模式有助于提升企业抵御风险、多渠道获客、精准营销等综合经营能力，数字化改造下的企业商业模式进阶势在必行。中小微企业数字化升级并非简单的将线下内容转移至线上，而是可通过互联网线上手段，进行业务拓展、客户价值提升、订单、物流和配送综合管理等一系列经营环节，打造人、货、场、资金链接O2O模式，真正实现企业品牌和服务升级。

### 中小微企业O2O商业模式

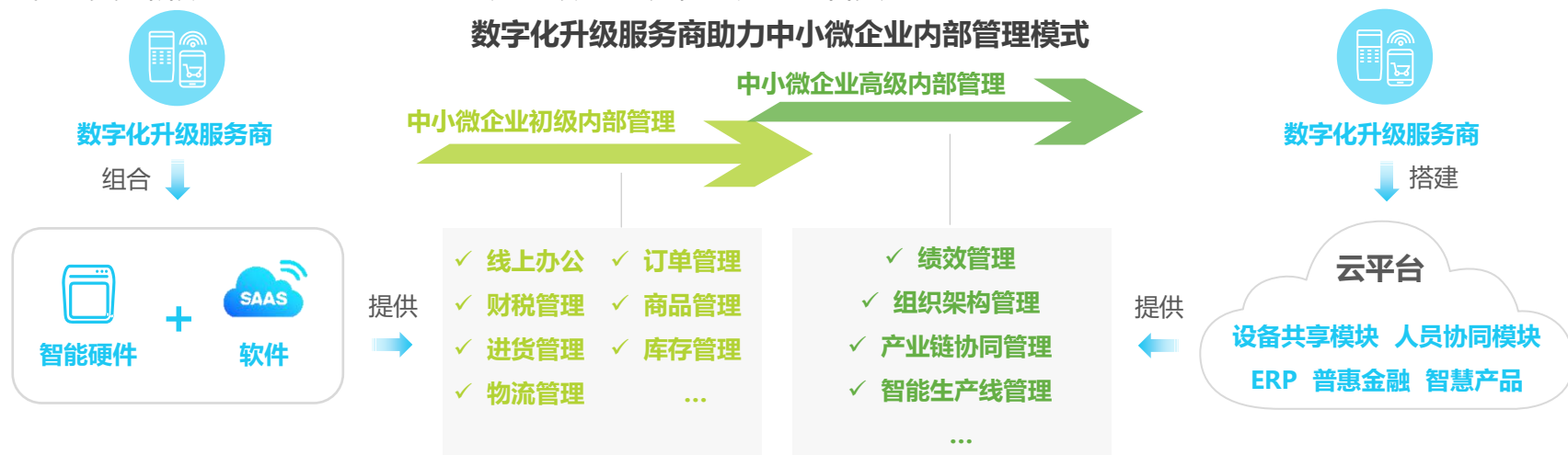


来源：综合公开资料整理，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 突围之路：数字化升级助力中小微企业 内部管理效率提升

## 通过智能软硬件或平台搭建解决中小微企业管理能力弱痛点

随着疫情得到控制，各类企业陆续进入复产复工阶段，防疫物资造成的成本上升以及企业为保证有效防控必须采取灵活办公模式，无疑都是后疫情时期对中小微企业提出的新挑战。由于许多中小微企业平素并未注重远程智慧办公平台的搭建，同时也并未实现智能化管理，此时暴露出组织架构不清晰、无法快速准确调整和传达目标计划方案、运营管理混乱等问题，这些因素使得许多中小微企业在特殊时期显得尤为吃力，开源节流更无从谈起。目前国家积极出台政策为中小微企业减负，企业管理者在借助此次“外力”扶持的同时，更应从自身生存角度以及未来发展角度思考企业管理信息化升级问题，真正增强“内力”，短期内可偏重企业内部正常运转、增强适应性管理，如利用互联网平台开展线上办公、视频会议、远程协作，利用云平台建立灵活化组织架构、进行高效绩效管理、财税管理，以及利用大数据进行资源协调、决策输出等；长期则需要更进一步考虑数据价值的深度挖掘、智能生产以及产业链协同等真正为企业带来降本增效的长期发展战略，这类进阶数字化管理可通过接入专业的数字服务商构建的平台实现。



来源：综合公开资料整理，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

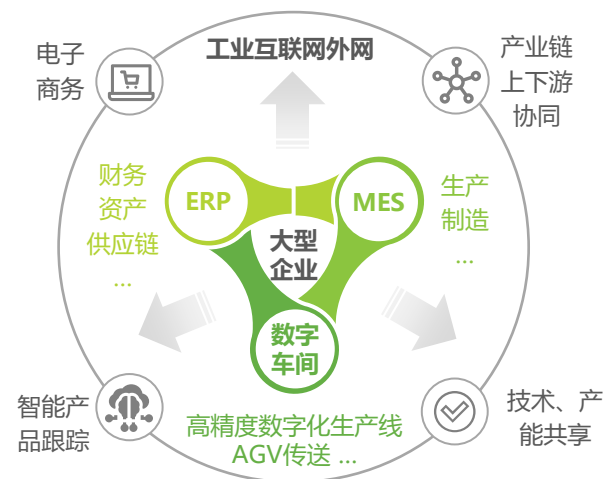
# 突围之路：数字化升级助力中小微企业产业集群内网络化协作

## 中小微企业单打独斗力量薄弱，数字化改造应由外向内驱动

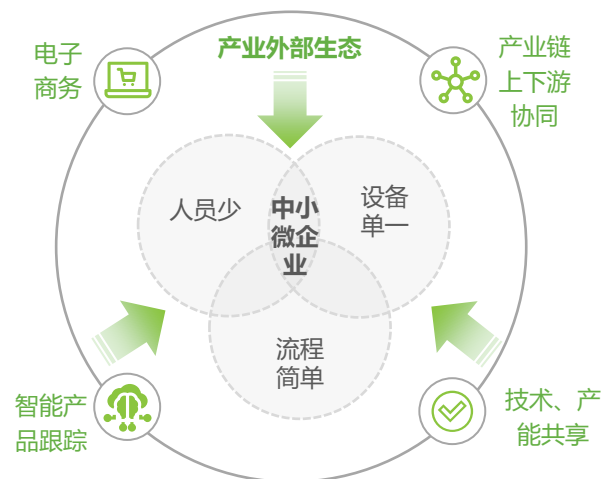
在此次疫情的影响下，中小微企业除了暴露出自身经营薄弱点外，还尤为体现出产业集群内各企业的链接较为松散、没有统一平台使其形成协同作用的问题。首先，一类中小微企业凭借自身所长“单打独斗”，而此次疫情冲击的则是其短板，困境中难以迅速应对、保全自身；同时还有一部分中小微企业是处于行业产业链中的一环，承担代工、销售等单一角色，因此更加不可避免的会受到产业链上下游的整体影响。2月9日，工业和信息化部印发《关于应对新型冠状病毒肺炎疫情帮助中小企业复工复产共渡难关有关工作的通知》中，明确指出支持产业集群内中小企业以网络化协作弥补单个企业资源和能力不足，通过协同制造平台整合分散的制造能力，实现技术、产能与订单共享。产业集群内的有效协作不仅能联合抵御如此次疫情带来的外部形势变化，同时还能够提升整体生产效率、节约社会资源。

### 数字化升级助力中小微企业产业集群内网络化协作

#### 大型企业自内向外的数字化升级路径



#### 中小微企业自外向内的数字化升级路径



➤ 中小微企业数字化升级要着重强调产业集群内网络化协作的重要性，是由于中小微企业与大型企业的需求及痛点不同。大型企业的数字化升级之路比较清晰，通过ERP、CRM、MES等工具将组织内部、生产、经营等管理起来，之后可进一步可以布局数字车间。而中小微企业相比大型企业，缺乏较强的数字化转型内生需求，其收入水平也不足以支撑系统的数字化改造，相反中小微企业对市场依赖性更高，其数字化升级模式更应首先解决其外部生态环境，进而从外向内推动。

来源：综合公开资料整理，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

疫情下中国中小微企业生存现状

1

全产业链数字化升级是当下“突围之路”

2

中国中小微企业数字化服务市场现状

3

中国中小微企业数字化服务市场产业链条

4

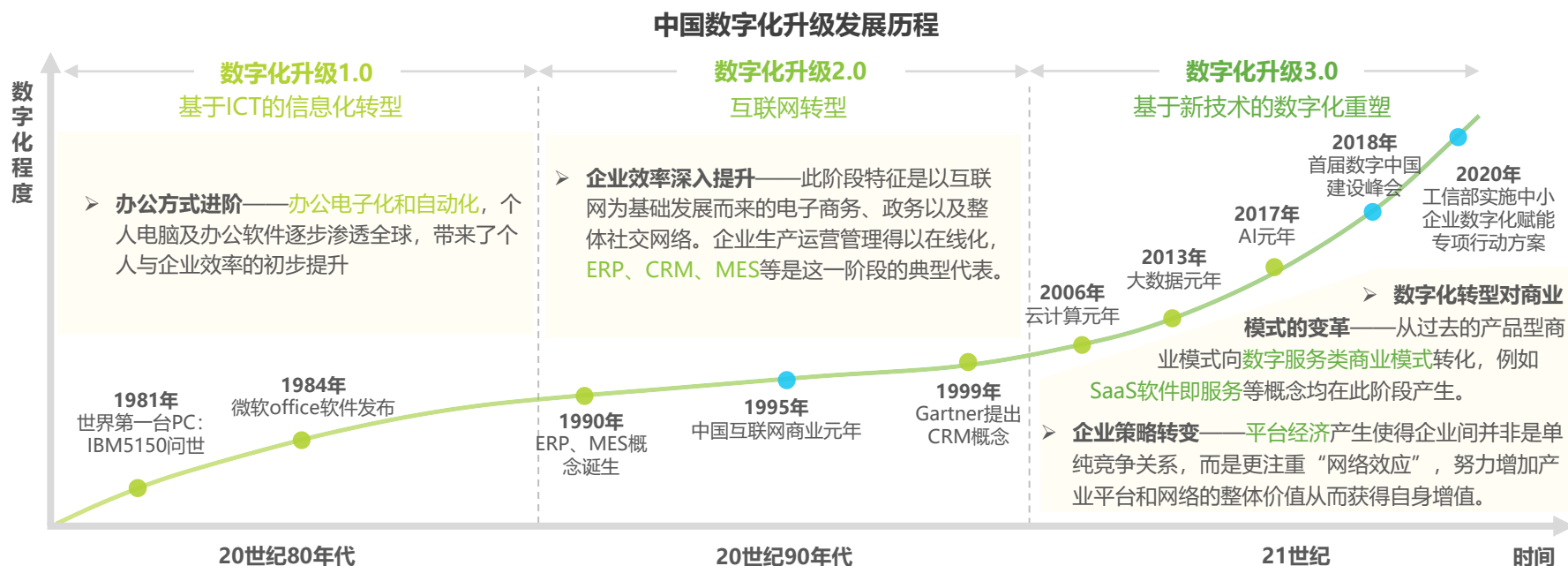
中国中小微企业数字化服务市场未来展望

5

# 中国数字化升级发展历程

## 数字化升级3.0阶段——科技催生中小微企业数字化服务

数字化升级现已成为全球企业的共识，我国数字化发展历程与国际数字化发展轨迹基本吻合，可分为信息化转型、互联网转型、数字化升级三个阶段。1981年世界上第一台个人电脑问世，个人电脑以及基于单机的软件制造正式标志着信息化时代的到来，由此催生的大规模传统模式向信息化模式转型正是数字化升级的开篇；而第二波数字化升级浪潮可以称为互联网转型，是随着基础电信网络的普及以及互联网技术的深入发展而产生的，20世纪90年代局域网、广域网等开始广泛连接个人与企业，大型企业得以通过建立自身数据中心全面提升企业内部效率；如今我们正处在第三波数字化升级的大浪潮中，移动互联网、大数据、云计算、人工智能、区块链、物联网、5G等企业级信息技术的发展与应用，赋予了企业乃至行业重塑管理、生产、经营模式的巨大动能。在三次数字化升级浪潮中，IT行业、互联网行业、第三方支付行业都根据自身所长、从不同角度为各类企业提供专业的数字化升级服务，大力推动各行业的数字化转型进程。



来源：综合公开资料整理，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

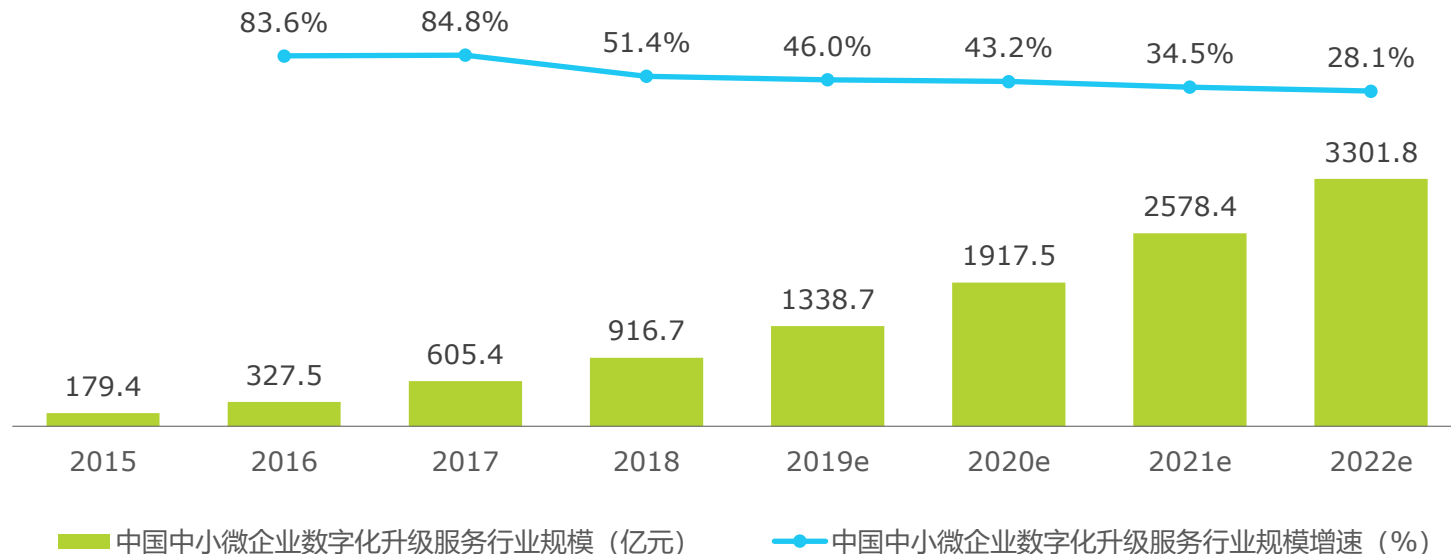


# 中小微企业数字化升级服务市场规模

## 行业持续高速发展，疫情加速中小微企业数字化升级进程

自2015年起，中国中小微企业数字化升级服务行业整体保持高速发展，2015年行业市场规模仅179.4亿元，至2019年已超过千亿级规模。今年年初疫情蔓延全国，各类中小微企业遭受巨大冲击，但同时此次疫情也极大程度刺激了中小微企业对数字化升级的需求。无论是商业模式单一、线上经营能力缺失，还是内部管理、营销模式的落后，以及融资渠道受阻——中小微企业在疫情中暴露出的短板，也正是数字化升级服务商的发力点。艾瑞预计未来中小微企业数字化升级服务市场规模仍将保持较高增速发展，行业整体会产生更多创新服务模式并逐步趋于成熟，为中小微企业长期赋能。

2015-2022年中国中小微企业数字化升级服务行业规模



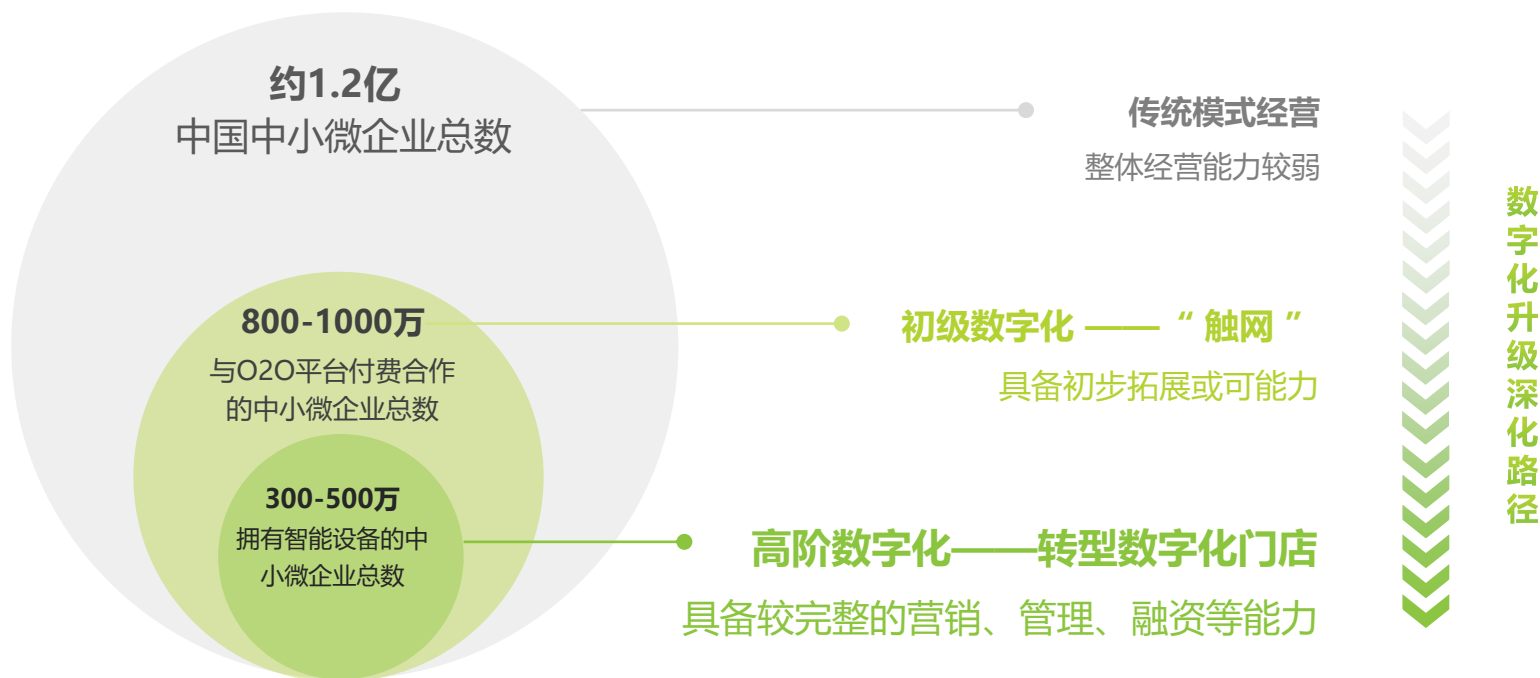
注释：本规模含中国中小微企业智能硬件、软件及O2O营销导流市场规模等。  
来源：综合专家访谈及企业访谈，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# 中小微企业数字化升级进阶之路

## 中小微企业整体数字化程度低 数字化升级服务市场存在极大空间

根据过往数据推算，2019年我国中小微企业总数在1.2亿左右，其中接入O2O平台的中小微企业数占比总数不及10%，而拥有智能设备的中小微企业数量则再减半，中小微企业整体数字化程度较低。基于传统经营模式的中小微企业，缺乏线上、线下一体化经营能力，其数字化升级的第一步通常是“触网”，即接入O2O平台进行获客导流；在具备初步拓展获客能力之后，中小微企业面临着更为复杂的经营管理以及更剧烈的同行竞争，因此转型数字化门店、全面提升经营能力才是中小微企业立足行业的必经之路。

### 中小微企业数字化升级进阶之路



注释：本文中智能设备主要包括智能POS、智能收银机、手持非金融等智能安卓设备。

来源：综合专家访谈及企业访谈，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。



# 中小微企业数字化升级商业模式分析

## 由头部收单机构为商户提供一整套的数字化升级方案是中小微企业数字化升级的最优途径之一

企业数字化转型进入新阶段，数字化、智能化升级成为中小微企业的必然选择和发展趋势。收单机构、SaaS服务商、互联网平台都参与到为中小微企业数字化赋能的浪潮中来。其中头部收单机构具备多年的B端商户服务经验，与商户保持最紧密的联系，具有天然入口侧的优势。因此，由头部收单机构以支付作为切入点，结合SaaS服务和互联网平台渠道，为商户提供一整套的数字化升级方案是中小微企业数字化升级的最优途径之一。

### 中小微企业数字化升级商业模式分析

互联网平台经过多年的发展，依靠平台力量，帮助大量中小微企业实现线上化，积累了大量的商户信息，依托于平台沉淀商户数据，发展智能收银业务，搭载SaaS服务系统，打通线上线下渠道，赋能中小微企业数字化转型

**优势** 积累了大量数据资源、用户量庞大

**劣势** 触达较浅、平台费用高昂



不同于账户侧支付机构，头部收单机构更早、更深层次的与B端商户保持联系，积累了大量的商户资源；同时，头部收单机构在线下市场深耕多年，更了解线下商户的营销、经营、融资等痛点。基于这些优势，头部收单机构助力中小微企业数字化转型是最快速有效的：通过收单硬件的智能化升级，结合软件服务商及各大互联网平台，为商户提供一整套的数字化升级方案。

**优势** B端商户资源丰富、高效、成本低

**劣势** 行业定制化程度较低

中国大多数中小微企业信息化程度较低，多停留在纸质资料电子化的阶段。我国SaaS服务商面临着许多中小微客户业务数字化尚未普及就需要直接进入到数字化转型阶段的挑战。因此，多年来SaaS服务在我国中小企业中的推广一直很缓慢，越来越多的SaaS服务商选择与互联网平台、第三方支付机构合作，借助其他平台的商户资源与数据积累进行中小微企业的拓展。

**优势** 行业定制化程度较高

**劣势** 推广成本较高、盈利模式单一

疫情下中国中小微企业生存现状

1

全产业链数字化升级是当下“突围之路”

2

中国中小微企业数字化服务市场现状

3

中国中小微企业数字化服务市场产业链条

4

中国中小微企业数字化服务市场未来展望

5

# 中小微企业数字化服务生态图谱

## 支付企业在中小微企业服务链条中的核心功能是链接与赋能

中小微企业数字化服务生态图谱



来源: 艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

# “支付+” 赋能中小微企业数字化升级

## 第三方支付公司角色演变：支付通道提供方向综合服务商进阶

随着智能手机的普及和移动互联网技术的发展，我国从现金支付时代快速跨越到了移动支付时代，2019年中国第三方移动支付交易规模达226.1亿元，同比增速18.7%，移动支付普及率达86%，稳居世界首位。对于一个具体商户而言，有经营活动便会产生支付需求，因此其最刚需的环节便是支付。回溯许多中小微企业的数字化升级之路，很多便是从一张二维码开始的，而提供智能收单技术便是服务B端的第三方支付公司为商户提供数字化服务的第一步。将支付作为一个入口，第三方支付公司得以迅速在各类中小微企业中铺设智能终端以及与其相连接的后端平台，与此同时，第三方支付公司在为商户提供收单服务的过程中逐渐累积起大量的用户及商户双方的交易数据，并基于数据展开营销、管理、融资等全产业链的数字化升级服务，助力中小微企业经营所涉及的人、货、场、资全部环节。相较于其他类型公司，由于第三方支付公司本身的支付业务已完全跑通，因此能够以较低的成本快速通过支付紧密连结中小微企业、并同时向其提供“支付+”组合服务。第三方支付公司经过多年的发展与累积，其角色已从简单的支付通道提供方，转变为中小微企业全产业链数字化升级的综合服务商。

### 第三方支付机构为中小微企业提供数字化服务优势

#### 入口优势

- **支付刚需性** 商户在开展经营活动时必然会产生支付需求
- **商户粘性程度高** 第三方支付公司相较于其他类型公司，拥有大量级的注册商户账户数，服务规模优势明显，与商户总体粘性程度更高

#### 数据积累

- **商户和用户侧数据沉淀** 通过支付环节，第三方支付机构可以累积商户、用户两侧数据，这些数据作为生产资料可供第三方支付公司展开后续商户服务。

#### 协同能力

- **支付+SaaS** 第三方支付公司协同SaaS软件服务商，发挥各自优势，从支付切入，向商户提供“支付+”服务。

### 支付切入并基于数据赋能中小微企业经营全环节



来源：综合专家访谈及公开资料整理，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

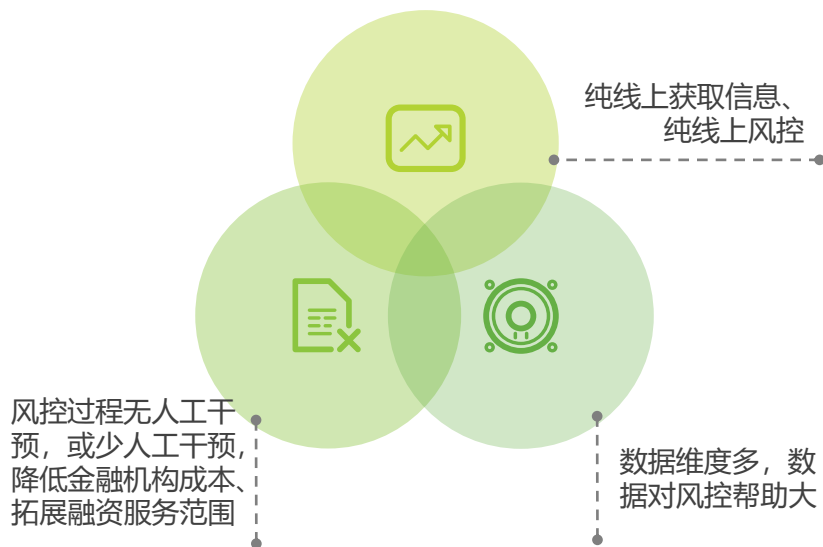
# 支付服务助力中小微企业融资

## 支付信息可以纯线上获取、分析，提高小微贷款可获得性

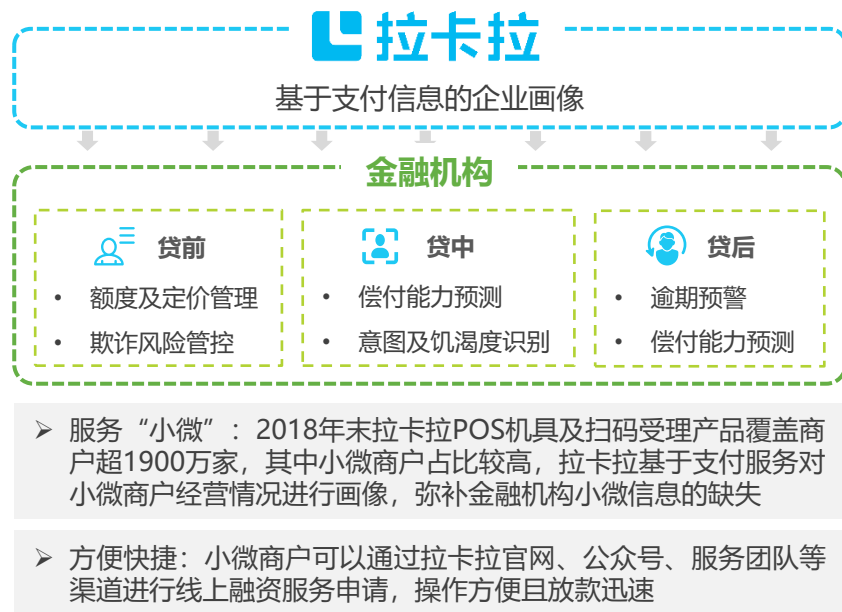
金融科技赋能金融机构企业融资服务的营销与风控环节，使得融资业务的成本降低，从而使得向中小微企业提供融资服务成为可能。在这个过程中，数据的作用不可忽视，具体而言，金融机构需要借助数据来了解小微企业、对小微企业进行线上风控，以及针对性地进行融资服务推广。支付数据是了解小微企业必不可少的数据，借助支付机构，金融机构可以线上化地获取小微企业情况、线上化风控，从而帮助金融机构节省人力开支、有能力向贷款规模相对较小的“小微”企业提供融资，与此同时，支付信息数据维度丰富、对风控帮助大，能够在商户基本信息、经营情况、商品类型等方面输出企业标签，用于对小微企业的贷前、贷中、贷后风控。

以拉卡拉为例，通过向中小微企业提供支付服务积累中小微企业的经营情况等企业画像，在企业授权后，将企业画像给到金融机构，金融机构基于拉卡拉提供的企业画像进行贷前、贷中、贷后风控，为小微企业提供适宜的融资服务。

### 支付信息在风控上的价值与优势



### 拉卡拉基于支付信息帮助中小微企业获得融资



来源：综合专家访谈及公开资料整理，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。



# 支付服务构建数字化营销渠道

## 以支付为入口、科技为支撑、数据为生产资料提供多元化营销服务

在中小微企业数字化营销服务中，第三方支付公司以支付作为流量入口，在交易过程中可以沉淀下大量用户和商户数据，进而基于大数据技术得到两侧个性化画像并对用户与商户进行精准匹配，从而帮助商户实现精准获客、精准营销。同时智能支付设备除了能够提升商户收单效率，更重要的是通过结合SaaS软件，为商户提供具有强大功能的营销平台，商户可以通过小程序等方式将店铺“一键转线上”，并通过智能设备后台进行用户管理、经营分析、营销后效果分析等。随着各类营销平台及渠道商业模式的日渐成熟，商户对于营销的需求逐步趋于个性化、精细化与多样化，希望根据自身经营特点希望选择不同的营销渠道、在不同时期希望吸引不同客群等等，而第三方支付公司相较于其他类型公司，正是以更开放的平台、更专业的服务成为中小微企业数字化营销的最佳助力。

### 自主提供营销服务

● 基于云小店、汇管店智能产品助力商家店铺“一键转线上”

此次疫情助推了中小微企业商业模式转变，越来越多的商家意识到传统线下经营的局限和弊端。疫情期间拉卡拉为全国商户免费安装云小店软件系统累计近10000家，助力中小微企业实现“一键转线上”、对接配送平台等疫情期间刚需能力，共克时艰。

- 深耕数据 2015.12 投资 收钱吧
- 布局SaaS 2019.8 投资 千米网

拉卡拉近年来无论在数据累积还是软件应用上都着力布局以加强自身能力，致力于为中小微企业提供更专业、全面的服务。

来源：综合专家访谈及公开资料整理，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

### 拉卡拉以支付切入赋能中小微企业数字化营销服务模式

#### 拉卡拉



云小店



汇管店

- 基于小程序、H5界面构建网上商城模式
- 商家全链条服务
- 针对快消、母婴、生鲜等
- 基于微信小程序
- 打造企业名片
- 商户用户间互动
- 针对连锁店等定制服务

### 聚合各类营销渠道

● 聚合微信、支付宝、银联、美团、饿了么、商业银行等各类营销渠道及平台，为商家提供多元选择



拉卡拉以开放的模式为商户提供多样化营销服务，除了自身为商家提供获客、导流服务外，拉卡拉还为商家提供市场上全部的营销渠道入口，商户可在云小店、汇管店使用过程中一键选择；同时拉卡拉与全国主要商业银行都有密切合作，可为商户提供商业银行持卡用户定向导流。

# 支付服务搭建数字化管理平台

## 从支付切入，搭建集成式数字化管理平台

以支付服务为入口，利用支付信息优势，基于科技、云服务和人工智能等技术手段，整合成熟SaaS服务，有利于触达更为丰富全面的用户数据，提高管理效率。数字化管理平台集合会员管理、商品管理、财务管理、供应链管理，进销存管理等全方位深层管理服务。使得商户可以充分发挥支付服务信息、渠道优势，实现管理线上化、实时化、云端化、智能化。并且可以实现面向母婴、快销、零售等不同行业应用场景，搭配不同专业化SaaS服务系统，实现行业内数字化管理解决方案。

### 支付服务搭建数字化管理平台

#### 会员管理

拉卡拉凭借智能支付服务强大的信息触达能力积累了大量用户信息。商家通过云小店门店实时查询会员交易记录，通过大数据维护客户关系。后台形成个性化用户画像，帮助商家提升会员管理效率。会员管理数据有效积累有助商户实现精准营销。

#### 供应链管理

拉卡拉为全国各地众多餐饮、零售、便利店、医疗用品等行业客户提供专业服务，帮助商户快速搭建线上商场，对接配送平台，实现传统供应链的线上化升级。



#### 商品管理

针对不同的行业提供商品分销、上架决策方案。云小店平台搭载千米SaaS服务系统，参照支付服务积累的信息，通过后台大数据分析，提供动态优化商品信息，帮助商家提高商品管理效率。同时云小店搭载商品库存管理功能，线上实现商户的库存管理，省时省力，降低成本。

#### 店铺管理

疫情期间，拉卡拉通过云小店帮助中小微合作商户开设线上店铺，将线下业务转移至线上，实现线上化会员管理，助力商户开展汇管店服务。

疫情下中国中小微企业生存现状

1

全产业链数字化升级是当下“突围之路”

2

中国中小微企业数字化服务市场现状

3

中国中小微企业数字化服务市场产业链条

4

中国中小微企业数字化服务市场未来展望

5

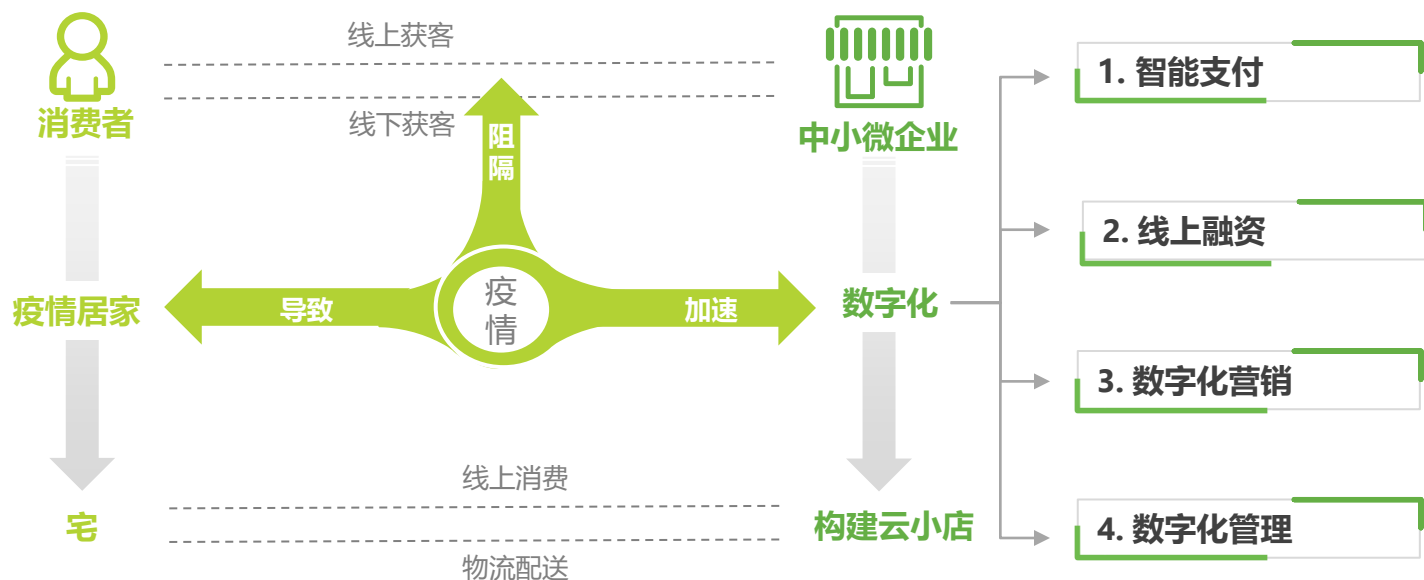


# 疫情为中小微企业数字化升级按下加速键

## 线下获客渠道被疫情阻隔，中小微企业加速数字化升级

受疫情影响，消费者长期“宅”在家，通过线上渠道进行消费，许多中小微企业的线下获客渠道被阻隔。而疫情前就已经完成线上+线下布局的中小微企业只占到整体较小的比重，因此疫情期间集中产生了大量的中小微企业数字化升级，构建线上“云小店”的需求。艾瑞分析认为，疫情客观上加速了中小微企业的数字化升级进程，布局中小微企业智能支付、线上融资、数字化营销、数字化管理等数字化升级服务的企业将迎来快速发展期。

### 疫情为中小微企业的数字化升级按下了加速键



# 技术普惠下，中小微企业迎来数字时代

## 前沿数字技术进入普惠阶段，技术红利下沉惠及中小微企业

以人工智能、大数据、云计算、物联网为代表的前沿数字技术经过多年的沉淀与发展，衍生出标准化的落地产品，使得技术服务成本快速下降。原本只有大型企业能享受到的前沿数字技术红利逐渐下沉惠及庞大的中小微企业群体，在数字化管理、数字化营销、智能金融服务等方面帮助中小微企业实现数字化升级。

### 技术普惠下，中小微企业迎来数字化时代

#### 技术普惠

##### AI (人工智能)

人工智能从2017年的新一轮爆发至今，已经来到了“商业落地”阶段。人工智能标准化产品的落地使得中小微企业也可以通过较低成本享受人工智能所带来的降本增效的红利。

##### BigData (大数据)

随着“互联网+”战略的推进，基于互联网行为所积累的数据维度不断丰富，大数据处理技术也逐步成熟，大数据商业化的成本快速下降。基于大数据分析辅助进行经营决策也从大型企业的专属逐渐向中小微企业下沉。

##### Cloud (云计算)

云服务可以帮助企业节省资源、提升效率，近些年伴随阿里云、腾讯云等公有云平台的爆发式增长，云服务已经进入普惠阶段，中小微企业也将和大型企业一样经历从传统到云化的转变。

##### IoT (物联网)

伴随通信技术的发展，我们正进入万物互联的阶段。预计2025年我国互联网连接数将接近2000亿个，作为我国经济与服务主体的中小微企业也将充分享受物联网技术带来的红利。

#### 中小微企业数字化

##### 数字化管理

经营数据统计 | 财务管理 | 供应商管理 | .....

##### 数字化营销

精准广告投放 | 用户画像 | 用户评价 | .....

##### 智能工具

人脸识别 | 智能硬件 | 智能经营决策 | .....

##### 金融服务

小微贷款 | 收单服务 | 账户余额理财 | .....

技术红利

# 关于艾瑞



在艾瑞 我们相信数据的力量，专注驱动大数据洞察为企业赋能。

在艾瑞 我们提供专业的数据、信息和咨询服务，让您更容易、更快捷的洞察市场、预见未来。

在艾瑞 我们重视人才培养，Keep Learning，坚信只有专业的团队，才能更好地为您服务。

在艾瑞 我们专注创新和变革，打破行业边界，探索更多可能。

在艾瑞 我们秉承汇聚智慧、成就价值理念为您赋能。

● 我们是艾瑞，我们致敬匠心 始终坚信“工匠精神，持之以恒”，致力于成为您专属的商业决策智囊。



扫描二维码  
读懂全行业

海量的数据 专业的报告



400-026-2099



ask@iresearch.com.cn

## 版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，报告中所有的文字、图片、表格均受有关商标和著作权的法律保护，部分文字和数据采集于公开信息，所有权为原著者所有。没有经过本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制或传递。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

## 免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，仅供参考。本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。

# 为商业决策赋能

EMPOWER BUSINESS DECISIONS



艾 瑞 咨 询