

概 要

本概要旨在向閣下提供本文件所載資料的概覽。由於此為概要，故並不包括對閣下而言可能屬重要的所有資料。此外，任何[編纂]都涉及風險。有關[編纂][編纂]的若干特定風險載於「風險因素」一節。閣下於決定[編纂][編纂]前務請細閱整份文件。

我們是怎樣的一家公司

我們提供多種雲原生客戶聯絡解決方案，雲原生客戶聯絡解決方案為使企業能夠與客戶進行多渠道互動的聯絡解決方案。根據灼識諮詢報告，以2021年的收入計算，我們是中國最大的部署於公有雲的客戶聯絡解決方案提供商，市場佔有率達10.3%。根據同一消息來源，於2021年，按收入計，部署於公有雲的客戶聯絡解決方案的市場規模達人民幣40億元，分別佔基於雲的客戶聯絡解決方案市場的38.2%及客戶聯絡解決方案市場的26.9%。我們的解決方案基於雲原生的安全可靠平台，讓企業可創造非凡的客戶溝通體驗，並以智能化的方式進行銷售、營銷、客戶服務及其他業務職能。於2021年，我們通過多個渠道促進了企業與其客戶之間超過30億次的語音通話、短信及文本聊天形式的互動，有助於提升企業的生產力和效率。

我們的解決方案

我們的解決方案完全運行於雲端，並允許在多個地點的設備上輕鬆部署及管理。我們的客戶使用雲端的雲計算及存儲資源，無需對硬件、基礎設施或內部IT支持進行大量前期投資。

我們基於雲的解決方案由我們的研發團隊內部開發，主要包括三種產品，能夠適用廣泛的使用場景：

- **智能聯絡中心解決方案。**我們的智能聯絡中心解決方案旨在取代傳統的本地管理系統，幫助企業將其聯絡中心職能遷移至雲端。此類解決方案能夠令我們客戶聘用的坐在實體聯絡中心的座席使用台式電腦通過多個渠道與客戶有效互動。受益於我們的雲原生技術架構，客戶可大大降低實施成本，根據不斷變化的業務需求輕鬆擴展其使用量，並毫不費力地進行軟件升級。我們通過智能工具及功能支持聯絡中心座席，以推動高效和有效的客戶互動。
- **遠程座席解決方案。**我們的遠程座席解決方案為方便在實體聯絡中心以外的客戶聯絡活動而設計，這些客戶聯絡活動無法通過單純的聯絡中心解決方案獲得服務。我們的遠程座席解決方案為移動應用程序，可為除聯絡中心座席外的客戶員工（如汽車銷售員、零售商舖店員和課後導師）賦能，使其隨時隨地均可聯絡客戶。其令企業能夠跟蹤和管理每一個交互，這大大提高了業務活動的可見性，並使用基於數據的分析來支持決策。
- **ContactBot解決方案。**我們的ContactBot解決方案利用實用AI應用程序，將傳統上由客戶人工座席處理的單調重複的工作自動化。借助實時自動語音識別(ASR)和自然語言處理(NLP)功能，我們的ContactBot可進行基於文本及語音的智能互動。座席人員從重複性的行政事務中得到解放，轉而專注於需要更多個性化及參與性服務的任務。我們的ContactBot解決方案受到諸多需要處理大量日常任務和報告查詢的企業青睞。

概 要

下表載列於所示期間按解決方案類別劃分的收入明細，分別以絕對金額及佔總收入的百分比呈列。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
總收入：						
智能聯絡中心解決						
方案.....	301,610	90.1	317,101	89.6	332,984	82.8
遠程座席解決方案...	16,458	4.9	25,061	7.1	51,322	12.8
ContactBot解決						
方案.....	7,968	2.4	4,962	1.4	7,730	1.9
其他服務及產品銷售.	8,777	2.6	6,620	1.9	9,861	2.5
總計.....	334,813	100.0	353,744	100.0	401,897	100.0

我們的智能聯絡中心解決方案乃為每日處理大量客戶互動的聯絡中心座席而設計。其嵌入了大量先進功能以提高座席效率，包括交互式語音應答(IVR)、自動呼叫分配器(ACD)和預測撥號器模塊。其亦提供強大的匯報和分析工具，評估座席的工作量和服務質量，分析業務活動及工單並評估知識庫的有效性。先進功能需要大量雲資源支持，我們智能聯絡中心解決方案收取的每個座席服務費較高。

相比之下，我們的遠程座席解決方案為更廣泛的終端用戶服務，包括任何經常與客戶接觸的員工，而不僅限於聯絡中心座席。其允許企業跟蹤零散的客戶互動，並指數式地增加可用於評估及分析的數據。為迎合終端用戶的需求及偏好，我們遠程座席解決方案的移動應用程序具有針對定期客戶互動的最基本功能，其中包括語音通話、發送消息和圖片的通信工具以及保存記錄和生成報告的主要工具。與提供一整套功能相比，這使我們能夠減少運營成本，因為移動應用程序佔用較少的雲計算、存儲和網絡資源。因此，我們以較低的每個座席價格提供有關解決方案，由此我們的客戶可讓更多員工使用解決方案。

以下假設示例說明國內汽車製造商如何使用我們的三種解決方案來增加首次和重複銷售以及提高客戶服務：

- **智能聯絡中心解決方案。**汽車製造商擁有位於多個實體聯絡中心的專業座席團隊，通過熱線、電郵和在線客服提供售前和售後客戶支持。藉助我們的智能聯絡中心解決方案，專業座席可通過一個集成軟件解決多個渠道的客戶諮詢。
- **遠程座席解決方案。**汽車製造商依賴其全國各地的汽車經銷商與當地客戶溝通並完成銷售。汽車經銷商在手機上安裝使用我們的遠程座席解決方案進行客戶聯絡。所有客戶交互會被實時記錄並安全地儲存在雲端，可令汽車製造商監控服務質量、創建客戶檔案和改善整體客戶體驗。
- **ContactBot解決方案。**進行維修及保養後，汽車製造商可使用我們的ContactBot解決方案通知客戶到零售商店提取其汽車，這節省了手動撥打電話所花費的時間和資源。

有關詳情，請參閱「業務－我們的產品」。

我們的業務模式

我們於雲端提供適應性、可靠性、可擴展性及安全性強大的客戶聯絡解決方案。公有雲和私有雲是雲計算部署的兩種最普遍的類型。公有雲是多名用戶共享的一個計算資源池，每名用戶的數據和應用程序相互獨立。其支持的可擴展性及資源共享，是無法由單一組織實現的。私有雲則由某一用戶專用的雲計算資源組成。其具有高度私

概 要

密性，但需要大量硬件投資及人力、管理及維護費用。虛擬私有雲(VPC)，作為公有雲的一個特殊類別，是在公有雲環境中託管的隔離雲並僅可由一名用戶使用。VPC同時具有公有雲計算的可擴展性及便利性以及私有雲計算的數據安全。

利用雲計算技術，我們以軟件即服務(SaaS)模式及虛擬私有雲(VPC)模式提供大容量及高可用性的解決方案。我們的三種解決方案可通過SaaS模式或VPC模式部署。

- **SaaS模式**。使用我們通過SaaS模式交付的雲原生客戶聯絡服務，我們的客戶可創建自己的客戶聯絡功能，而無需在軟件或硬件方面進行任何前期投資。通過SaaS模式交付的服務部署於公有雲，我們的客戶得以根據其不斷變化的業務需求靈活調整座席數量。
- **VPC模式**。VPC解決方案把公有雲計算的可擴展性和便利性與私有雲計算的數據隔離相結合，從而提供了更高的安全性。我們憑藉廣泛的行業知識及對行業趨勢的深刻理解，幫助客戶在雲計算平台上部署高度定制化的解決方案。我們的VPC解決方案為具有嚴格的安全性要求的企業（主要為大型國有企業及跨國公司）的首選。我們於2019年開始通過VPC模式提供解決方案並於2019年5月獲得首份VPC合約。

下表概述SaaS模式及VPC模式的關鍵差異。

	SaaS模式	VPC模式
客戶	各種規模及類型的客戶	具有嚴格安全要求的客戶，主要為大型中國國有企業和跨國公司
提供的平台	所有SaaS客戶共享的標準化平台	僅供VPC客戶訪問的定制平台
付款模式	每月定期付款	基於項目的里程碑式計費，為一次性
雲服務提供商	我們向兩家領先的 <u>提供商</u> 購買雲服務	客戶通過我們或直接向其選擇的提供商購買雲資源
雲部署	公有雲	在公有雲託管的虛擬私有雲
定制化程度	大體為標準解決方案，就購買量較大的經選定客戶而言存在一定程度定制	客戶可要求專門定制及配置的解決方案，以滿足其特定需求
服務支持需求	需要持續升級及客戶支持	我們通常提供12個月的保修期，期間我們免費提供技術和培訓支持；客戶可在保修期屆滿後訂購持續維護服務

下表呈列我們於所示期間若干關鍵營運指標：

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
客戶總數 ⁽¹⁾	2,227	2,253	3,137
大客戶總數 ⁽²⁾	62	61	57
SaaS模式下客戶總數	2,186	2,207	2,673
VPC模式下客戶總數 ⁽³⁾	1	8	24

概 要

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
SaaS客戶留存率	73.7%	77.9%	78.4%
以金額為基礎所有SaaS客戶 淨留存率 ⁽⁴⁾	112.9%	105.0%	103.5%
— 於計算以金額為基礎的淨留存率時 識別SaaS客戶數量	1,754	1,703	1,730
以金額為基礎大客戶 SaaS客戶淨留存率 ⁽⁴⁾	112.6%	114.6%	108.3%
— 於計算以金額為基礎的淨留存率時 識別的大客戶數量	33	49	40

- (1) 我們的客戶總數包括SaaS模式的客戶、VPC模式的客戶和其他服務及產品銷售的客戶。
- (2) 我們的大客戶指年採購金額超過人民幣1百萬元的客戶。
- (3) 我們於2019年開始通過VPC模式提供解決方案並於2019年5月獲得首份VPC合約。我們自推出以來錄得VPC客戶數量的快速增長。
- (4) 於指定期間以金額為基礎的淨留存率按以下方式計算：(i) 首先識別於基準期間及先前期間均訂購我們的解決方案的客戶，及(ii) 隨後使用於基準期間所識別客戶應佔的收入總額作為分子以及於先前期間同一組客戶應佔的收入總額作為分母。

灼識諮詢確認，該計算方法與行業慣例一致。根據灼識諮詢報告，以金額為基礎的淨留存率為SaaS公司經常使用的計量指標，以估計來自現有客戶群的收入增長或流失率。該比率指於兩個財政期間客戶的平均消費模式及當與其他作出極大收入貢獻的客戶平均計算時，可能無法反映出若干客戶可能於第二個期間大幅減少收入貢獻的情況。

於2020年，我們以金額為基礎所有SaaS客戶淨留存率較2019年下降，主要由於COVID-19疫情對中小型客戶產生不利影響；該比率於2021年進一步下降，主要由於該年度下半年教育行業客戶的業績下滑。於2019年及2020年，以金額為基礎大客戶SaaS客戶淨留存率保持相對穩定，反映來自科技、保險及教育行業大客戶的收入強勁增長；該比率於2021年下降，主要由於該年度下半年教育行業客戶的業績下滑。

我們與客戶簽訂服務協議。此類服務協議的條款與我們的收費模式因客戶訂購或購買的服務類型而異。我們以重複訂購方式提供SaaS解決方案，並提供三種按個別情況進行磋商的定價方案。我們按不同項目情況對VPC解決方案收費，主要包括客戶初次購買時的一筆固定許可費、每次升級的額外許可費及維護費。

進一步詳情，請參閱「業務－我們的業務模式」。

我們的市場機遇

根據灼識諮詢報告，近年來，中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業發展迅猛。其市場規模（按收入計）由2017年的人民幣43億元增至2021年的人民幣106億元，複合年增長率為25.2%，預計將於2026年達到人民幣307億元，2021年至2026年的複合年增長率為23.7%。

許多關鍵行業趨勢為我們帶來增長，包括：

- **應用場景的拓展。**客戶互動發生在各種各樣的場景中，不僅涉及傳統隔間辦公室中的客戶服務座席，還涉及執行銷售、物流、設計、技術支持和維護功能的其他部門的員工。
- **數據安全的更高要求。**對數據安全的擔憂已成為數字化轉型的重點。虛擬私有雲的部署提供了雲的可擴展性效益，同時解決企業對數據安全的擔憂。因此，預計虛擬私有雲將越來越多地得到有特定數據安全要求的組織的採用。
- **AI技術的普及。**AI技術的進步使得員工能從單調重複的任務中解放出來，且有助將人力資本重新分配至認知上的、更高價值的活動，同時確保高質量的客戶服務。

概 要

我們的優勢

技術是我們解決方案的核心基礎。我們深信雲技術將定義未來世界。我們早在2014年便開始通過基於公有雲模式的計算、網絡和存儲組件，重新設計架構和代碼，將我們的平台遷至雲端。到2015年，根據灼識諮詢報告，我們成為首批完成雲遷移的客戶聯絡解決方案提供商之一，並自彼時起不斷增強我們解決方案的功能。雲原生技術架構為我們的平台提供可擴展性及穩定性，令我們能夠通過灰度發佈（為可降低新版本推出風險的分階段發佈）實現非破壞性的快速迭代。由於基於雲的解決方案日漸流行，倚重數據中心基礎設施的傳統廣域網絡不再足以支持高質量的雲連接。根據灼識諮詢報告，我們是中國首家將平台與軟件定義廣域網絡(SD-WAN)集成的客戶聯絡解決方案提供商，即將網絡硬件與控制機制分離，實現集中控制和自動流量路由。憑藉SD-WAN及其他技術，我們可同時在兩個雲計算平台上提供服務，成為業內唯一實現以雙雲雙活部署的運營商，大大改善了通過我們平台所建立連接的可用性、可靠性及質量。

我們長期秉持安全承諾。我們的解決方案擁有企業級安全能力。根據灼識諮詢報告，於2015年，我們作為首家獲得由工信部認可機構所頒發的「可信雲服務認證」(TRUCS)的客戶聯絡解決方案提供商，體現出我們對客戶在數據安全、數據保密、故障恢復能力及服務可用性方面的承擔。於2019年，我們獲得由公安部頒發的「信息系統安全等級保護(MLPS)三級認證」，該認證為非金融機構可達到的最高級別，彰顯我們在系統運行和信息安全方面的實力。

憑藉不懈追求卓越，我們已建立廣泛、高質量及忠誠的客戶群，涉及不同行業，包括科技、教育、保險、汽車、旅遊、房地產及醫療健康等等。於2021年，我們為超過3,100名客戶提供服務，其中57名為大客戶，年度採購金額超過人民幣1.0百萬元。我們致力於培養與客戶的長期關係，並定期使用客戶留存率（按於緊接的前一期間的現有客戶（於本期間仍為我們的客戶）百分比計算）及以金額為基礎的淨留存率（按以下方式計算：(i)首先識別於基準期間及先前期間均訂購我們的解決方案的客戶，及(ii)隨後使用於基準期間所識別客戶應佔的收入總額作為分子以及於先前期間同一組客戶應佔的收入總額作為分母）評估自身表現。於2019年、2020年及2021年，我們的SaaS客戶留存率分別為73.7%、77.9%及78.4%。於同期，以金額為基礎的所有SaaS客戶淨留存率分別為112.9%、105.0%及103.5%，而大客戶SaaS客戶的淨留存率分別為112.6%、114.6%及108.3%。

我們為行業市場領導者客戶的首選。我們相信自身在頂級市場參與者中的知名度證明了我們有能力應對複雜的業務和操作要求，亦可有效協助我們提高在相關領域的滲透率。如今，我們已在科技、教育和保險行業中佔據卓越的市場地位，而這三個行業於往績記錄期是我們收入總額的三大來源。於2021年，在中國科技、教育和保險行業按收入排名的前20家企業中，我們分別為其中13家、11家及8家企業提供服務，其中28家與我們已經保持連續三年以上的業務關係。來自這三個行業的前20家企業客戶的收入總額自2019年的人民幣122.6百萬元增至2021年的人民幣194.8百萬元，複合年增長率為26.0%。我們自該三個行業的全部客戶獲得的收入總額由2019年的人民幣234.0百萬元增加到2021年的人民幣308.4百萬元，複合年增長率為14.8%。根據灼識諮詢報告，於2021年，科技、教育和保險行業約佔中國公有雲客戶聯絡解決方案市場的60.0%。此外，我們已經與銀行及汽車行業（我們已進重的兩個主要行業）的若干頂級企業建立了業務關係。我們相信獲得頂級企業的認可能夠有效提高我們在這些行業的滲透率。

概 要

我們相信以下競爭優勢促成了我們的成功，並將推動我們未來的增長：

- *在快速發展的行業中處於領先地位。* 根據灼識諮詢報告，以2021年的收入計算，我們是中國最大的部署於公有雲的客戶聯絡解決方案提供商。我們早在2015年便完成了向雲端遷移，是中國所有客戶聯絡解決方案提供商中最早的一批。根據灼識諮詢報告，中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業近年來經歷了大幅增長，並有望在可預見未來繼續快速增長。
- *針對特定目的打造的性能卓越的平台。* 我們是中國第一家建立基於SD-WAN技術（將網絡與雲端無縫整合）的IT基礎設施的客戶聯絡解決方案提供商，也是唯一一家實現雙雲雙活部署的行業企業，實現了卓越的可靠性及可用性。於往績記錄期，即使在同時通信量突然激增的情況下，我們也能提供99.99%的正常運行時間，而根據灼識諮詢報告，行業平均水平為99.5%。我們的平台已在超過35個月的時間內沒有出現全局性系統故障。
- *強大的技術能力。* 技術能力是我們成功的核心。我們的業務導向為不懈地專注於通過數字、遠程及智能技術實現客戶互動變革。我們強大的研發團隊擁有遠程通信、軟件開發、AI及大數據分析等領域的豐富經驗，有力支撐我們全面的技術能力。
- *高度靈活的解決方案，帶動顯著網絡效應。* 我們能夠及時以具成本效益的方式提供高度靈活的解決方案，是我們贏得大型企業項目的強大優勢。通過為大型企業提供服務，我們加深了對應用場景的理解，多年來不斷擴展我們的API和SDK池，我們相信這將進一步令我們從本市場的其他參與者中脫穎而出。
- *與廣泛及高質量客戶群的長期合作關係。* 我們已建立廣泛、高質量及忠誠的客戶群，涉及不同行業，且我們為多個行業市場領導者客戶的首選。
- *行之有效並可複製的市場策略。* 我們一直專注服務於我們目標行業的龍頭企業客戶，向其提供全面的解決方案及稱心的服務。通過與行業領先的客戶合作，我們證明了自家解決方案能夠滿足複雜的客戶需求，並迅速積累了對該行業最佳實踐的寶貴洞察。我們相信獲得頂級企業的認可能夠有效提高我們在該行業的滲透率。
- *有擔當、經驗豐富並極富洞察力的管理團隊以及相互協作激發團隊精神的公司文化。* 我們組建了高級管理團隊，他們平均擁有14年以上的客戶聯絡解決方案創新經驗。我們還培育了相互協作激發團隊精神的公司文化。

進一步詳情，請參閱「業務－我們的競爭優勢」。

我們的策略

我們擬利用現有優勢實施以下戰略，把握持續增長的市場機會，進一步鞏固我們的市場地位：

- 保持技術的領先；
- 持續優化及拓展解決方案組合；
- 戰略性拓展我們的客戶群並深化客戶關係；
- 有效加強我們的銷售及營銷能力；
- 開拓海外市場機會；及
- 有選擇地進行戰略收購及投資。

進一步詳情，請參閱「業務－我們的增長策略」。

概 要

銷售及營銷

我們主要通過內部直銷隊伍銷售我們的解決方案組合，他們具有豐富的專業經驗以及關於我們解決方案及技術的大量知識。截至2021年12月31日，我們的銷售團隊包括136名僱員。我們的銷售隊伍按客戶區域、規模及垂直板塊進行專業化分工，並向北京、上海、深圳、廣州及南京辦事處的全國性及地區性客戶提供服務。我們的銷售模式包括一個專門的銷售團隊，其主要通過與客戶的關鍵決策者的持續深入互動將我們的解決方案銷售到較大企業，以及一個主要通過客戶推薦及潛在客戶轉化將我們的解決方案銷售到較小企業的團隊。我們擬進一步擴大銷售隊伍以推動新的業務機會。此外，我們利用現有客戶與合作夥伴的口碑推薦有效獲取客戶，並以具有成本效益的方式擴大我們的市場份額。

較少情況下，我們也使用第三方代理來增加我們的銷售，我們向他們支付轉介客戶的佣金。我們與第三方銷售代理的協議的關鍵條款包括：

- 協議的期限：我們通常與第三方銷售代理簽訂一年期協議。
- 定價條款：第三方銷售代理收取的佣金費用按個別情況協商。佣金費用可能基於i) 預設費用乘以轉介予我們的客戶所訂購的座席數量，ii) 於預先釐定期間所轉介客戶產生的收入百分比，或iii) 所轉介客戶產生的經常性收入百分比得出。我們也可能就有關轉介支付議定的一次性費用。
- 付款條款：我們須於與所轉介客戶訂立服務協議及收到發票後支付協定的佣金。
- 信用條款：我們通常獲提供30天至90天的信用期。

截至最後實際可行日期，我們的董事、他們的聯繫人或我們的任何股東（擁有或據董事所知擁有超過5%已發行股本）於我們的第三方銷售代理沒有任何權益。

我們強大的品牌知名度始終是銷售的重要推動力。為加強品牌，我們大力投資線上和線下營銷。我們通過搜索引擎營銷和搜索引擎優化執行我們的線上營銷策略。我們還參加並贊助研討會、會議和特別活動，以提高我們在潛在客戶中的形象。

有關進一步詳情，請參閱「業務－銷售及營銷」。

我們的客戶、供應商及業務夥伴

我們的客戶包含各種規模及行業的企業。我們擁有一個龐大而多元化的客戶群。我們的客戶包含各種規模及行業的企業。於2019年、2020年及2021年，我們服務的客戶數目分別為2,227名、2,253名及3,137名。於2019年、2020年及2021年，我們的前五大客戶分別佔我們收入總額的27.0%、33.3%及31.8%。同期，我們的最大客戶分別佔我們收入總額的約7.8%、8.7%及8.2%。同期，來自教育行業客戶的收入分別佔我們收入總額的26.7%、29.5%及26.8%。於可預見未來，我們預計來自科技、保險及汽車行業的客戶將帶動我們的業務增長。進一步詳情請參閱「業務－我們的客戶」。

我們的供應商主要包括雲服務提供商及電信公司。於2019年、2020年及2021年，我們的前五大供應商分別佔我們總銷售成本的87.0%、83.1%及72.5%。同期，我們最大的供應商分別佔我們總銷售成本的約63.8%、41.4%及36.5%。進一步詳情請參閱「業務－我們的供應商」。

於往績記錄期，我們主要與三家雲服務提供商合作。我們認為我們與這三家提供商保持穩定的關係。儘管我們預計，如果我們與這些提供商的安排終止，我們可以從其他第三方獲得類似服務，但我們可能會在安排替代服務時產生額外費用。於往績記

概 要

錄期及直至最後實際可行日期，我們於2019年6月2日遇到一次較長時間的服務中斷，原因為一名第三方雲服務提供商提供的服務中斷。對於與我們的供應商相關的風險，請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們的業務依賴由第三方運營的電信及雲基礎設施，而我們對該等第三方服務的使用遭受任何中斷或干擾，或會對我們的業務、經營業績及財務狀況造成不利影響。」

我們的主要產品策略之一是加強與微信企業版企業微信的整合，企業微信已成為越來越受中國企業歡迎的通信平台。我們已與企業微信簽訂合作協議，成為其渠道合作夥伴之一。有關合作的詳情，請參閱「業務－我們的產品－關鍵模塊及功能－與企業微信整合」。企業微信為我們的客戶與其顧客互動的渠道之一。根據灼識諮詢報告，通信平台通常專注於建立一個生態系統，第三方供應商可於該系統通過其公開協議提供客戶聯絡解決方案等服務。根據同一資料來源，他們現時並無提供客戶聯絡解決方案的主要功能，如IVR、ACD、CTI及預測撥號器，且主要平台並無於其短期投資策略中公開發露開發有關此類主要技術的任何計劃。根據灼識諮詢的意見，我們認為企業微信等通信平台擴展至提供基於雲的客戶聯絡解決方案的可能性相對較低。然而，倘企業微信或擁有更豐富的資源及更先進的技術的其他通信平台未來採取有關行動，市場競爭可能進一步加劇。有關風險，請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們可能面臨來自新市場參與者（如企業微信）的競爭。」

網絡、系統及數據安全

於中國，政府部門已實施一系列法律法規來加強網絡安全、數據安全及數據私隱的保護，也可能適用於我們。例如，於2021年6月10日，全國人大常委會頒佈《數據安全法》，該法於2021年9月1日生效並規定了進行數據處理活動的企業的一系列合規義務。此外，《個人信息保護法》已於2021年8月20日獲全國人大常委會通過，並於2021年11月1日生效，其目的是保護個人信息和規範個人信息的處理。於2021年12月28日，網信辦及其他監管部門聯合頒佈《網絡安全審查辦法》，該法於2022年2月15日生效，尋求進一步拓展網絡安全審查的適用範圍。根據《網絡安全審查辦法》第五條及第七條，於下列情況下，企業須申報網絡安全審查：(i)關鍵信息基礎設施運營商採購網絡產品和服務，互聯網平台運營商開展數據處理活動，影響或者可能影響國家安全的；及(ii)掌握超過一百萬用戶個人信息的互聯網平台運營商赴國外上市。根據《網絡安全審查辦法》第十六條，中國政府主管部門認為影響或者可能影響國家安全的任何網絡產品、服務或數據處理活動，由有關部門進行網絡安全審查。於往績記錄期及直至本文件日期，我們未獲任何部門告知被分類為關鍵信息基礎設施運營商，也無需接受網絡安全審查辦公室的任何網絡安全審查、問詢、調查或通告。此外，儘管有關部門過去及正在對關鍵信息基礎設施開展檢查工作，截至本文件日期，我們從未收到任何政府部門關於該檢查的任何通知。於2022年3月，我們的中國法律顧問通過網信辦官方網站公佈的熱線電話向中國網絡安全審查技術與認證中心作出電話諮詢。接聽電話的負責人確認其屬於中國網絡安全審查技術與認證中心，而根據網信辦發佈的網信辦就《網絡安全審查辦法》答記者問，中國網絡安全審查技術與認證中心受委託承擔網絡安全審查具體工作。基於上文所述，我們的中國法律顧問認為所訪問的負責人擁有回應網絡安全審查相關查詢的適當權限。我們的中國法律顧問告知相關負責人有關我們的名稱、主要業務及[編纂]的概況。獲知上述信息後，該負責人確認：(i)於香港上市並不屬於「國外上市」的定義，因此，企業無需就其擬於香港上市根據《網絡安全審查辦

概 要

法》第七條申報網絡安全審查；(ii)倘企業未獲主管部門通知被分類為關鍵信息基礎設施運營商，則其無需根據《網絡安全審查辦法》第五條申報網絡安全審查；及(iii)倘企業未曾接受網信辦或其他主管部門發起的網絡安全審查，則其目前無需根據《網絡安全審查辦法》第十六條進行網絡安全審查。基於上文所述，我們的中國法律顧問認為，我們並無被任何有關部門分類為關鍵信息基礎設施運營商及根據現時有效的法律法規，我們於[編纂]後的不久將來被分類為關鍵信息基礎設施運營商的可能性相對較低。因此，我們的中國法律顧問認為，我們目前無需根據《網絡安全審查辦法》進行網絡安全審查。儘管如此，仍然存在有關監管制度的任何未來發展的不確定因素。

於2021年11月14日，網信辦發佈《網絡數據安全管理條例(徵求意見稿)》(「網絡安全條例草案」，連同《網絡安全審查辦法》統稱「網絡安全法規」)，其規管在中國境內利用網絡開展數據處理活動，以及網絡數據安全的監督管理。網絡安全條例草案主要關注數據處理者的數據處理活動。網絡安全條例草案第十三條規定，數據處理者赴香港上市，影響或者可能影響國家安全的，應當按照有關規定申報網絡安全審查。網絡安全條例草案中，「數據處理者」是指「在數據處理活動中自主決定處理目的和處理方式的個人和組織」。我們僅提供報告和數據分析工具以供客戶使用，且我們不會收集或使用在雲平台存儲的數據。根據我們與客戶簽訂的服務協議，我們不准訪問、使用或披露任何客戶存儲在雲端的數據，除非客戶特別要求並授權我們進行有限的系統維護和技術支持服務，可能包括幫助客戶查找系統故障、找回賬戶名稱及密碼、更改系統設置、檢查異常登錄活動及糾正座席的不當操作。因此，我們的中國法律顧問認為我們的上述活動不太可能會被界定為「在數據處理活動中自主決定處理目的和處理方式」且我們無需根據網絡安全條例草案(假設以其現有形式實施)進行網絡安全審查。於2022年3月進行的電話諮詢中，我們的中國法律顧問亦詢問有關網絡安全條例草案對我們及[編纂]的影響。當局告知，由於條例草案尚未正式採納為法律，現階段無法提供有關網絡安全條例草案的指引或諮詢。

我們的中國法律顧問表示，網絡安全法規不會對我們的業務施加任何重大責任(假設網絡安全條例草案以其現有形式實施)。於往績記錄期及直至本文件日期，我們並無遭遇任何重大數據事故或個人資料洩露、違反數據保護、有關數據處理或數據保護的調查或其他法律程序，或接獲任何有關數據處理或數據保護的質詢、通知、警告、處罰或制裁，而其可能對我們的業務產生重大不利影響。基於上文所述，我們的中國法律顧問認為我們已或將能夠在各重大方面遵守網絡安全法規(假設網絡安全條例草案以其現有形式實施)。因此，董事及中國法律顧問一致認為網絡安全法規不會對我們的業務營運或[編纂]產生重大不利影響(假設網絡安全條例草案以其現有形式實施)。

截至本文件日期，網絡安全條例草案尚未生效，及網絡安全法規的部分規定可能會受更加具體的實施細則影響。鑒於當前有關數據及網絡安全的監管制度日新月異，且中國政府部門在詮釋及執行這些法律時可能擁有廣泛的裁量權，無法保證相關政府部門的最終意見將與上文所述我們中國法律顧問的意見相一致。然而，我們將繼續密切監察網絡安全法規的發展，以確保適時遵守最新監管規定。

概 要

有關風險請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－我們的業務受限於多項不斷改變的法律及法規，涉及網絡安全、數據安全及數據私隱。若我們的平台未有遵守適用法律及法規，或會令我們的業務、經營業績及財務狀況受損。」有關網絡安全、數據私隱及數據保護的適用法律法規的詳細討論，參見「法規－有關網絡安全、數據安全及私隱保護的法規－網絡安全。」

我們的中國法律顧問認為，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們在所有方面已遵守所有適用的中國網絡安全、數據安全及數據私隱的法律及法規。有關我們的網絡安全、數據安全及數據私隱的機制及政策，參見「業務－網絡、系統及數據安全」。

近期監管發展

於2021年12月24日，中國證監會發佈了《國務院關於境內企業境外發行證券和上市的管理規定(草案徵求意見稿)》及《境內企業境外發行證券和上市備案管理辦法(徵求意見稿)》(統稱「上市條例草案」)，向公眾徵求意見。根據上市條例草案，直接或間接在境外市場發行證券或者將其證券在境外市場上市交易的中國境內企業(包括(i)任何中國股份有限公司，及(ii)主要業務經營活動在中國境內及擬基於境內股權、資產或類似權益在境外市場發行證券或將證券在境外市場上市交易的任何境外企業)應當在向擬上市地的有關監管機構提交上市申請文件後三個營業日內，向中國證監會提交備案材料。於2021年12月24日就上市條例草案舉行的新聞發佈會上，中國證監會的發言人澄清上市條例草案的實施將遵循法不溯及既往的原則。然而，中國證監會的發言人並無澄清法不溯及既往的原則是否適用於那些已提交首次公開發售申請但尚未正式於香港上市的企業。針對下列情形，上市條例草案明確禁止境外發行上市：(i)特定法律法規明確禁止，(ii)經主管部門審查認定，境外發行上市威脅或危害國家安全的，(iii)存在重大權屬糾紛，(iv)中國境內企業、其控股股東或實際控制人涉及某些刑事犯罪，(v)發行人的董事、監事及高級管理人員涉及某些刑事犯罪或行政處罰，及(vi)國務院認定須禁止的其他情形(統稱「禁止情形」)。

根據中國法律顧問進行的公共搜索及據我們所深知，截至最後實際可行日期，我們[編纂]並不屬於任何禁止情形。因此，倘上市條例草案以其現有形式生效，在預計將於後續實施細則中詳述的具體備案程序的規限下，我們預計在遵守上市條例草案方面不會有任何重大阻礙。此外，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無獲中國證監會或任何其他中國政府部門有關[編纂]及我們企業架構的任何質詢、警告或制裁。基於上文所述及鑒於截至最後實際可行日期上市條例草案仍為草擬形式且尚未生效，我們的中國法律顧問認為，我們無需根據上市條例草案向中國證監會進行有關上市的備案手續。因此，董事及我們的中國法律顧問一致認為，境外上市條例草案不會對我們的業務營運或[編纂]產生重大不利影響。

然而，上市條例草案目前僅公佈作徵求公眾意見用途，其條文及預期生效日期存在不確定性，及其詮釋及實施仍不確定。目前，我們無法全面預計上市條例草案對[編纂]的影響(如有)，而我們將密切監察及評估政策制定過程中的任何發展。

於2021年12月27日，發改委及商務部頒佈了《外商投資准入特別管理措施(負面清單)(2021年版)》(簡稱負面清單)，並於2022年1月1日生效。與《外商投資准入特別管理措施(負面清單)(2020年版)》(簡稱2020年負面清單)相比，負面清單的主要變動

概 要

包括(其中包括)從事負面清單禁止外商投資領域業務的境內企業到境外發行證券並上市交易的，應當經有關監管部門審核同意。根據發改委及商務部相關負責人就負面清單答記者問的公開回應，中國證監會將牽頭建立境內企業境外上市跨部門監管協調機制，且目前正在推動相關規則及規例的修訂。誠如「合約安排」一節所詳細披露，為遵守負面清單的規定，我們根據一系列與外商獨資企業、天潤融通及其股東訂立的合約安排，通過天潤融通及其子公司開展與互聯網資源協作服務相關的業務，而根據負面清單，其被視為禁止外商投資的業務。新發佈的負面清單詮釋說明第六條(「第六條」)規定，從事負面清單禁止投資領域業務的境內企業到境外發行股份並上市交易的，應當經有關主管部門審核同意，境外投資者不得參與企業經營管理，其持股比例參照境外投資者境內證券投資管理有關規定執行。於2022年1月18日，發改委召開新聞發佈會以進一步澄清第六條，於該發佈會上發言人澄清第六條僅適用於境內企業直接境外發行股份及上市交易的情況。因此，第六條中訂明的規定目前並不適用於具有可變利益實體結構的企業(例如本公司)。基於上文所述，我們的中國法律顧問認為我們於各重大方面遵守負面清單(包括第六條)的規定。由於負面清單乃於近期頒佈，其實施存在不確定性。我們將密切監察監管發展並於必要時向相關監管部門尋求指引，以確保合規。

我們將就新法規的最新發展及要求與政府部門保持持續溝通，並及時採取必要措施。

風險因素

我們的業務及[編纂]涉及本文件「風險因素」載列的若干風險。閣下決定[編纂]我們的股份前須仔細閱讀該章節的全部內容。我們面臨的若干主要風險包括：

- 如果我們未能管理業務及運營的增長及擴張，例如未能擴大我們解決方案的特性及功能、吸引新客戶及挽留現有客戶或提供令人滿意的客戶服務，則我們的收入增長可能不足以抵銷未來經營開支，且我們的經營業績、財務狀況及增長前景可能受到重大不利影響。
- 我們所參與的市場競爭激烈，而若我們未能有效競爭，我們的經營業績或會受損。
- 若我們未能改善和提升我們解決方案的功能、表現、可靠性、設計、安全性及可擴展性以迎合客戶不斷變化的需求，我們或會流失客戶。
- 如果我們未能吸納新客戶或挽留現有客戶，我們的業務、經營業績及財務狀況或會受到重大不利影響。
- 近期監管變動已導致我們來自教育行業客戶的收入大幅減少。
- 我們的業務涉及系統及數據安全風險，而我們的安全措施未必足以應對該等風險，令我們的系統容易受損，因而或會對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。

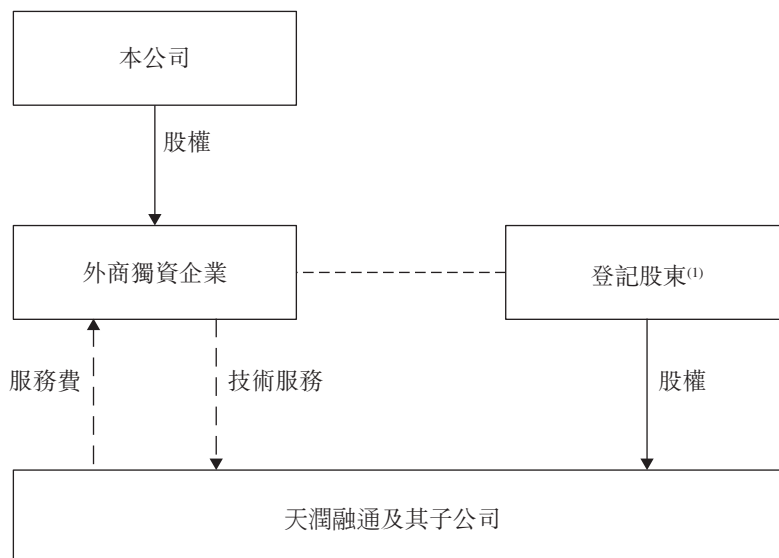
概 要

- 我們的業務受限於多項不斷改變的法律及法規，涉及網絡安全、數據安全及數據私隱。若我們的平台未有遵守適用法律及法規，或會令我們的業務、經營業績及財務狀況受損。
- 我們面對眾多可對我們業務造成干擾的隱憂及運營風險。
- 我們的業務依賴由第三方運營的電信及雲基礎設施，而我們對該等第三方服務的使用遭受任何中斷或干擾，或會對我們的業務、經營業績及財務狀況造成不利影響。
- 我們的傳輸帶寬可能不足，而導致我們的解決方案中斷及損失收入。
- COVID-19疫情嚴重影響我們及客戶的運營方式，且我們未來經營業績及整體財務表現所受影響的持續時間及程度仍不確定。
- 若基於雲的客戶聯絡解決方案市場的發展較我們所預計的緩慢或出現倒退，我們的業務或會受損。

合約安排

由於中國法律或相關政府部門實施這些法律時普遍禁止或限制我們所經營業務中的外資擁有權，所以我們通過綜合聯屬實體在中國開展主要業務。目前，中國法律限制增值電信服務提供商的外資擁有權。

經諮詢我們的中國法律顧問後，我們與天潤融通及其股東及子公司簽訂合約安排，通過這些安排，我們獲得對天潤融通及其子公司的有效控制權，並獲得天潤融通及其子公司產生的絕大部分經濟利益。同時，我們可將天潤融通及其子公司的財務業績綜合計入我們的經營業績。以下簡圖說明根據合約安排經濟利益自我們的綜合聯屬實體流向本集團的過程：



附註：

- (1) 目前天潤融通的登記股東為吳先生、北京天創創潤、北京雲景、北京雲昊、李晉先生（「李先生」）、潘威先生（「潘先生」）、安靜波先生（「安先生」）及北京雲昱。有關登記股東的進一步詳情，請參閱「歷史、重組及公司架構」。
- (2) 「—」指股權中的直接法定及實益擁有權。
- (3) 「-.->」指合約關係。
- (4) 「---」指外商獨資企業通過(i)行使所有股東於天潤融通的權利的授權書、(ii)收購於天潤融通的全部或部分股權的獨家購買權及(iii)於天潤融通股權的股權質押而對登記股東及天潤融通行使的控制權。

概 要

有關合約安排的風險和進一步詳情，請參閱「風險因素－與我們的公司架構有關的風險」及「合約安排」各節。有關採納合約安排後對本集團的潛在稅項影響，請參閱「風險因素－與我們的公司架構有關的風險－我們與天潤融通訂立的合約安排或會受到中國稅務機關的詳細審查。如發現我們欠繳額外稅款，或會對我們的財務狀況及閣下的[編纂]價值產生不利影響。」一節。

控股股東

緊隨[編纂]完成後（並無計及因[編纂]獲行使而可能配發及發行的任何股份），控股股東集團將通過中間股東、主要股東以及「歷史、重組及公司架構－投票代理契據」一節所述的投票代理契據持有並控制本公司合共49.72%的股權。因此，於[編纂]後，吳先生、潘先生、李先生、安先生、中間股東及主要股東將仍為我們的控股股東。有關我們控股股東的進一步詳情，請參閱「與控股股東的關係」。

歷史財務資料概要

於往績記錄期內，我們實現了穩定增長。我們的收入總額以9.6%的複合年增長率自2019年的人民幣334.8百萬元增至2021年的人民幣401.9百萬元，其中97.2%及92.2%為來自SaaS解決方案的經常性收入。我們的毛利潤以8.3%的複合年增長率自2019年的人民幣155.9百萬元增至2021年的人民幣182.7百萬元。我們的年內利潤由2019年的人民幣59.1百萬元增長18.6%至2020年的人民幣70.2百萬元，主要由於持續業務擴張，導致SaaS解決方案及VPC解決方案產生的收入增加，而銷售成本維持穩定。於2021年，我們的年內利潤減少至人民幣17.8百萬元，主要由於(i)教育行業客戶的業務受到近期頒佈的打擊中國義務教育體系內學科類校外輔導服務的法規的不利影響，來自這些客戶的收入低於預期，以及銷售成本上漲，(ii)與擬在創業板[編纂]及[編纂]有關的專業服務費大幅增加，(iii)2021年為實施我們的業務計劃而產生的銷售及分銷開支以及研發開支增加；及(iv)僱員福利開支增加，原因是於2021年我們不再獲豁免對僱員社會保障計劃作出僱主供款。截至2021年12月31日，我們已經連續七年實現盈利。

綜合全面收益表概要

下表載列我們於往績記錄期的綜合財務資料中的財務資料概要，行列項目以絕對金額及佔我們於所示期間收入的百分比列示，摘錄自附錄一所載的會計師報告。以下所載綜合財務數據概要應與本文件的綜合財務報表（包括相關附註）一併閱讀。本集團於有關期間的財務報表（「相關財務報表」）由安永會計師事務所根據香港會計師公會頒佈的香港審計準則審核，而歷史財務資料則基於相關財務報表編製。

歷史財務資料以人民幣（「人民幣」）呈列，除另有註明外，所有價值均約整至最接近的千位（人民幣千元）。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
綜合全面收益表數據：						
收入	334,813	100.0	353,744	100.0	401,897	100.0
銷售成本	(178,930)	(53.4)	(178,305)	(50.4)	(219,194)	(54.5)
毛利潤	155,883	46.6	175,439	49.6	182,703	45.5
其他收入及收益	8,845	2.6	14,062	4.0	8,287	2.1
銷售及分銷費用	(44,163)	(13.2)	(50,360)	(14.2)	(71,335)	(17.7)

概 要

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
行政費用	(16,151)	(4.8)	(18,776)	(5.3)	(42,977)	(10.7)
研發費用	(37,066)	(11.1)	(38,523)	(10.9)	(53,840)	(13.4)
金融資產減值損失	(812)	(0.2)	(1,883)	(0.5)	(3,423)	(0.9)
其他費用及損失	(283)	(0.1)	(627)	(0.2)	(293)	(0.1)
財務成本	(757)	(0.2)	(677)	(0.2)	(636)	(0.2)
除稅前利潤	65,496	19.6	78,655	22.2	18,486	4.6
所得稅費用	(6,351)	(1.9)	(8,488)	(2.4)	(668)	(0.2)
年內利潤	59,145	17.7	70,167	19.8	17,818	4.4
每股盈利						
基本及攤薄(人民幣)	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
年內利潤	59,145	17.7	70,167	19.8	17,818	4.4
其他全面收益						
不會在以後期間重新歸類為損益的其他全面收益：						
指定按公平值計入其他全面收益的股權投資：						
公平值變動	519	0.2	108	0.0	=	=
所得稅影響	(78)	(0.0)	(16)	(0.0)	=	=
換算本公司財務報表產生的匯兌差額	=	=	=	=	153	0.0
年內其他全面收益，扣除稅項	441	0.1	92	0.0	153	0.0
年內全面收益總額	59,586	17.8	70,259	19.9	17,971	4.5

業務

下表載列我們於所示期間按業務劃分的收入。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
總收入：						
SaaS解決方案	325,328	97.2	341,197	96.4	370,738	92.2
VPC解決方案	708	0.2	5,927	1.7	21,298	5.3
其他服務及產品銷售	8,777	2.6	6,620	1.9	9,861	2.5
總計	334,813	100.0	353,744	100.0	401,897	100.0

於往績記錄期，來自SaaS解決方案的收入由2019年的人民幣325.3百萬元穩步增加至2020年的人民幣341.2百萬元，並進一步增加至2021年的人民幣370.7百萬元。

VPC解決方案是發展迅速的業務，於2019年方開始錄得收入。來自我們的VPC解決方案的收入包括(i)軟件許可費及(ii)來自定制服務的收入。VPC解決方案的收入由2019年的人民幣708千元快速增長至2021年的人民幣21.3百萬元。

於往績記錄期，其他服務及產品銷售收入包括由提供客戶聯絡解決方案的附加服務及貨品銷售以滿足我們現有客戶的特別要求而產生的收入。所銷售貨品主要包括通信設備，而所提供服務主要包括若干電信服務。我們預期其他收入於可預見的未來將繼續構成我們總收入的次要部分。有關各業務所產生收入的詳細討論，請參閱「財務資料－經營業績主要部分的描述－收入」。

概 要

下表載列於所示期間按業務劃分的毛利潤的絕對金額及佔相應收入的百分比或毛利率。

	截至12月31日止年度					
	2019年		2020年		2021年	
	人民幣	%	人民幣	%	人民幣	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
SaaS解決方案.....	152,240	46.8	169,444	49.7	167,235	45.1
VPC解決方案.....	508	71.8	3,247	54.8	11,453	53.8
其他服務及產品銷售.....	3,135	35.7	2,748	41.5	4,015	40.7
總計.....	<u>155,883</u>	<u>46.6</u>	<u>175,439</u>	<u>49.6</u>	<u>182,703</u>	<u>45.5</u>

有關各業務盈利能力的詳細討論，請參閱「財務資料－經營業績主要部分的描述－毛利潤及毛利率」。

綜合財務狀況表摘要

	截至12月31日		
	2019年	2020年	2021年
	(人民幣千元)		
非流動資產：			
物業、廠房及設備.....	4,484	3,139	3,611
使用權資產.....	12,717	12,305	7,781
其他無形資產.....	2,816	2,778	2,971
物業、廠房及設備預付款項.....	=	347	=
指定以公平值計量且其變動計入 其他全面收益的股權投資.....	8,069	8,177	=
遞延稅項資產.....	=	184	707
非流動資產總值.....	<u>28,086</u>	<u>26,930</u>	<u>15,070</u>
流動資產：			
應收賬款.....	48,353	75,218	64,388
合約資產.....	=	277	2,214
預付款項、其他應收款項及其他資產.....	6,247	6,916	12,695
預付稅項.....	3,476	=	2,286
以公平值計量且其變動計入損益的金融投資.....	155,808	151,237	31,227
現金及現金等價物.....	17,741	32,953	152,545
已抵押存款.....	=	=	21,293
流動資產總值.....	<u>231,625</u>	<u>266,601</u>	<u>286,648</u>
非流動負債：			
租賃負債.....	8,444	6,378	2,709
遞延稅項負債.....	18	=	=
流動負債：			
計息銀行借款.....	=	=	10,520
應付賬款.....	20,483	13,924	15,740
合約負債.....	22,740	18,133	22,716
其他應付款項及應計費用.....	15,550	19,646	22,862
租賃負債.....	4,630	6,513	5,281
應付稅項.....	450	935	419
流動負債總額.....	<u>63,853</u>	<u>59,151</u>	<u>77,538</u>
流動資產淨值.....	<u>167,772</u>	<u>207,450</u>	<u>209,110</u>
股本.....	=	=	98
儲備.....	187,396	228,002	221,373
權益總額.....	<u>187,396</u>	<u>228,002</u>	<u>221,471</u>
權益及負債總額.....	<u>259,711</u>	<u>293,531</u>	<u>301,718</u>

截至2019年、2020年及2021年12月31日，我們的流動資產淨值分別為人民幣167.8百萬元、人民幣207.5百萬元及人民幣209.1百萬元。截至各有關日期，我們的流動資產淨值狀況主要歸因於大量現金及現金等價物結餘以及以公平值計量且其變動計入損益的金融投資，被合約負債以及其他應付款項及應計費用部分抵銷。

概 要

我們的流動資產淨值由截至2019年12月31日的人民幣167.8百萬元增加至截至2020年12月31日的人民幣207.5百萬元，主要由於2020年應收賬款增加人民幣26.9百萬元、現金及現金等價物增加人民幣15.2百萬元、應付賬款減少人民幣6.6百萬元及合約負債減少人民幣4.6百萬元，並被以公平值計量且其變動計入損益的金融投資減少人民幣4.6百萬元部分抵銷。

我們的流動資產淨值由截至2020年12月31日的人民幣207.5百萬元小幅變動為截至2021年12月31日的人民幣209.1百萬元，主要由於現金及現金等價物增加人民幣119.6百萬元及預付款項、其他應收款項及其他資產增加人民幣5.8百萬元，並被以公平值計量且其變動計入損益的金融投資減少人民幣120.0百萬元部分抵銷，而這主要歸因於我們出售若干理財產品及結構性存款。

有關進一步詳情，請參閱「財務資料－若干主要資產負債表項目的討論」。

綜合現金流量表摘要

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
		(人民幣千元)	
經營產生的現金	71,639	44,663	41,304
已付利息	(757)	(677)	(636)
已付企業所得稅	(15,360)	(4,745)	(3,993)
經營活動產生的現金流量淨額	55,522	39,241	36,675
(用於)/來自投資活動的現金流量淨額	(112,394)	9,013	128,788
用於融資活動的現金流量淨額	(24,703)	(33,042)	(45,870)
現金及現金等價物增加/(減少)淨額	(81,575)	15,212	119,593
年初現金及現金等價物	99,316	17,741	32,953
外匯匯率變動影響淨額	=	=	(1)
年末現金及現金等價物	17,741	32,953	152,545

我們以往主要通過業務經營產生的現金來滿足現金需求。[編纂]之後，我們計劃通過業務經營產生的現金、[編纂][編纂]淨額和其他未來股權或債務融資為未來的資本需求提供資金。我們目前預計，我們於不久未來為經營業務融資的可用資金不會發生任何變化。截至2019年、2020年及2021年12月31日，我們的現金及現金等價物分別為人民幣17.7百萬元、人民幣33.0百萬元及人民幣152.5百萬元。有關更多詳情，見「財務資料－流動資金和資本資源」。

主要財務比率

下表載列我們於所示期間的某些主要財務比率。

	截至12月31日止年度		
	2019年	2020年	2021年
總收入增長(%)	不適用	5.7	13.6
SaaS解決方案(%)	不適用	4.9	8.7
VPC解決方案(%)	不適用	737.1	259.3
其他服務及產品銷售額(%)	不適用	(24.6)	49.0
毛利率(%)	46.6	49.6	45.5
SaaS解決方案(%)	46.8	49.7	45.1
VPC解決方案(%)	71.8	54.8	53.8
其他服務及產品銷售額(%)	35.7	41.5	40.7

於往績記錄期，我們錄得VPC解決方案的總收入由2019年的人民幣708千元增加至2020年的人民幣5.9百萬元，並進一步增加259.3%至2021年的人民幣21.3百萬元，大幅增長737.1%。該增長主要由於在數字和雲轉換過程中具有更嚴格安全性要求的客戶對虛擬私有雲的客戶聯絡解決方案的應用需求不斷增長。有關詳情，請參閱「財務資料－經營業績主要部分的描述」。

我們的整體毛利率從2019年的46.6%增加至2020年的49.6%，主要由於2020年對獲取的部分新客戶的定價水平較高。由於我們的大客戶與我們的業務關係逐漸深入，隨著採購量增加，他們一般會要求我們降低服務價格。因此，對獲取的新客戶的定價

概 要

水平通常比與我們維持長期合作關係的客戶的定價水平高。在較小程度上，2020年的毛利率增加也因為2020年我們的VPC解決方案的收入增長。由於收入及成本模式上的差異，我們的VPC解決方案的平均毛利率高於SaaS解決方案及其他服務及產品銷售。我們的VPC解決方案是根據SaaS解決方案中所使用的軟件進行設計。我們根據客戶的要求進行定制，或者在並無具體要求的情況下，則在VPC中部署標準化解決方案。後者的毛利率會相對較高，原因在於我們產生較少與執行人員有關的成本。於往績記錄期，我們的VPC客戶主要分別向雲服務提供商及電信公司直接採購雲及電信服務。因此，這些服務不會計入我們的銷售成本內。我們的整體毛利率由2020年的49.6%減少至2021年的45.5%，主要由於我們因預期2021年下半年客戶需求將繼續增長而購買了較多的電信資源（包括電話號碼、專用租賃線路和互聯網寬帶）。然而，2021年下半年的客戶需求低於預期，原因是中國法律法規的近期發展影響了學科類培訓機構客戶的業務表現。因此，我們的收入增長受到不利影響，同時我們的銷售成本增加，電信資源平均利用率下降。我們可能根據包括（其中包括）市場狀況、競爭格局以及相關合約的戰略價值等在內的多種考量，不時調整向客戶提供的價格。儘管該等調整可能會影響我們的毛利率，但我們預計，由於我們繼續擴大及多元化客戶群，我們的整體毛利率將在可預見未來保持穩定。

近期發展

於往績記錄期，教育行業的客戶貢獻我們的絕大部分收入。於2019年、2020年及2021年，來自這些客戶的收入分別為人民幣89.5百萬元、人民幣104.4百萬元及人民幣107.8百萬元，佔我們總收入的26.7%、29.5%及26.8%。有關增加主要受2021年6月30日前教育公司的業務強勁增長所帶動。於2021年7月，中共中央辦公廳、國務院辦公廳印發《關於進一步減輕義務教育階段學生作業負擔和校外培訓負擔的意見》（以下簡稱「《意見》」），其中包含有關就中國義務教育體系中的學科提供校外輔導服務的機構（或學科類培訓機構）要求及限制的高級別政策指示。隨後，各地教育部門開始出台《意見》的實施辦法。

於2019年、2020年及2021年，我們分別擁有25名、26名及34名學科類培訓機構客戶。於同期，這些客戶分別貢獻我們總收入的16.2%、18.9%及16.9%。於2021年下半年，學科類培訓機構大幅減少其業務活動以及其對客戶聯絡解決方案的需求。因此，我們於2021年下半年來自教育公司的收入顯著下降，對我們於2021年的總收入及毛利造成負面影響。有關相關風險的詳情，請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－近期監管變動已導致我們來自教育行業客戶的收入大幅減少。」下表載列於2021年7月至2022年4月各月基於我們未經審核管理賬目的教育行業客戶所貢獻的收入，分別以絕對金額及佔總收入的百分比呈列。

	2021年	2021年	2021年	2021年	2021年	2021年	2022年	2022年	2022年	2022年
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月
收入(人民幣百萬元)	12.2	7.9	5.1	3.9	4.1	4.7	3.9	3.1	3.5	3.4
收入貢獻(%)	35.0	24.3	17.4	13.2	12.2	14.4	13.8	12.2	9.2	10.3

下表載列於2021年7月至2022年4月各月基於我們未經審核管理賬目的學科類培訓機構客戶所貢獻的收入，分別以絕對金額及佔總收入的百分比呈列。除學科類校外

概 要

輔導服務外，這些客戶多數還提供職業教育和素質教育服務。下列數字說明基於我們的未經審核管理賬目，這些客戶產生的總收入。

	2021年	2021年	2021年	2021年	2021年	2021年	2022年	2022年	2022年	2022年
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月
收入(人民幣百萬元)	10.0	5.6	3.4	2.3	1.4	1.4	1.3	0.9	1.0	1.0
收入貢獻(%)	28.8	17.2	11.5	7.7	4.1	4.3	4.5	3.5	2.6	2.9

來自教育行業客戶的收入通常於每年2月較低，原因是(a)2月是一年當中最短的月份及春節導致工作日較少，及(b)學校在2月份的大部分時間因放寒假而關閉。誠如上表所示收入貢獻的變動顯示，我們認為《意見》於往績記錄期後對我們業務的影響已呈減輕趨勢。我們預期2022年教育行業客戶所貢獻的收入將繼續下降，主要由於隨著《意見》的實施，學科類培訓機構產生的收入預計將減少。考慮到教育行業監管體制的不確定性，我們預計2022年後教育行業客戶所貢獻的收入將緩慢下降。

於往績記錄期後及直至最後實際可行日期，我們繼續實施發展策略。2021年下半年以來，中國部分地區的COVID-19疫情反覆。我們客戶業務營運所在的城市實施嚴格的社交距離限制，包括上海、北京和深圳。詳情請參閱「財務資料－COVID-19的影響」。根據我們的未經審核管理賬目，於截至2022年4月30日止四個月，我們錄得收入較2021年同期有所減少，主要由於教育行業客戶產生的收入減少，並被其他行業（尤其是汽車行業）客戶產生的收入增加部分抵銷。於2022年1月、2月、3月及4月，我們分別為合共2,048名、2,056名、2,140名及2,130名客戶提供服務，較2021年12月減少5.4%、5.0%、1.2%及1.7%。

無重大不利變動

我們的董事已確認，直至本文件日期，自2021年12月31日（即我們最近期經審核財務報表的截止日期）以來，我們的財務或經營狀況或前景並無發生重大不利變化，並且自2021年12月31日以來，概無任何事宜對載於附錄一會計師報告所示的資料產生重大影響。

COVID-19的影響

自2019年12月底以來，新型冠狀病毒(COVID-19)的爆發已對中國及全球經濟產生重大不利影響。為應對COVID-19，包括自2021年下半年以來疫情在中國反覆，中國政府已在不同時間於多個地區實施強制隔離、關閉工作場所及設施、限制出行及其他相關措施。該等措施總體上導致中國商業活動減少，從而對客戶聯絡解決方案業務的需求產生負面影響，尤其是在2020年上半年的封城期間。

COVID-19已導致我們的業務營運受到不同程度的臨時中斷。有關COVID-19所造成影響的進一步詳情，請參閱「財務資料－COVID-19的影響」。

一般而言，由於我們解決方案的雲性質，我們提供服務的能力並無受到為遏制COVID-19而實施的封鎖和出行限制的影響。自疫情爆發以來，我們的IT基礎設施並無遇到任何中斷，一直能夠且預計能夠繼續履行與客戶簽訂的合同所規定的義務。得益於我們實施的預防措施，在疫情期間，我們成功避免了業務營運受到重大干擾，也避免了對我們業務計劃的實施產生任何重大影響。鑒於2020年出行限制導致客戶開拓步伐放緩的事實，我們一直積極調動內部資源並利用我們強大的技術能力減輕COVID-19的影響。我們通過提供可靠優質的解決方案及服務，協助客戶應對疫情帶來的挑戰。

概 要

例如，面對2020年客戶需求激增，在線教育行業的公司迫切需要解決方案，以幫助彼等在疫情期間遠程管理激增的業務量。為滿足該等需求，我們迅速為遠程座席解決方案開發特色內容並增加功能，從而幫助提高其操作透明度及效率。因此，我們2020年來自大客戶的收入錄得穩健增長，以金額為基礎的大客戶淨留存率為114.6%。該增長由來自出行及二手車行業客戶以及若干中小型客戶的收入減少所部分抵銷。因此，儘管COVID-19造成業務暫時中斷，我們依然能夠在2020年保持穩定增長。我們的收入由2019年的人民幣334.8百萬元增長5.7%至2020年的人民幣353.7百萬元，年內利潤由2019年的人民幣59.1百萬元增長18.6%至2020年的人民幣70.2百萬元。

2021年下半年以來，中國部分地區的COVID-19疫情反覆且這些地區的商業活動受到不同程度的負面影響。我們客戶業務營運所在的城市實施嚴格的社交距離限制，包括上海、北京和深圳。尤其是，於2022年3月底至5月底，上海實施全城封鎖政策，而我們的第三大辦事處位於該市。此外，我們總部所在地北京的當局自2022年5月上旬起收緊對社交活動的限制，要求該市受疫情影響最嚴重地區的居民居家辦公、暫停運營部分地區的公共交通及進行多輪日常大規模檢測。由於我們解決方案基於雲的性質及我們SaaS收入的經常性質，整體而言，近期COVID-19的復發並無對我們的業務造成負面影響，但有小部分客戶的業務活動受到負面影響，導致其減少使用我們的解決方案。就辦事處位於受影響區域的客戶而言，客戶服務座席可能因出行限制及居家令而無法在聯絡中心現場辦公。就物流及運輸等行業的客戶而言，他們可能因受影響區域的交通限制而無法開展正常經營活動，他們使用我們的解決方案提供通知及客戶服務的頻率也隨業務量減少而降低。此外，截至最後實際可行日期，根據社交距離政策，我們一些僱員（包括我們在上海的3%僱員及在北京的9%僱員）在家辦公，受影響區域的差旅也受到限制，對我們的業務發展活動造成不利影響。根據我們的未經審核管理賬目，截至2022年4月30日止四個月，與2021年同期相比，雖然我們來自教育行業的收入因《意見》的影響而大幅減少，但我們來自其他行業的收入實現穩步增長。

COVID-19疫情仍存在許多相關不確定因素，包括病毒的最終擴散、疫情的嚴重程度和持續時間以及全球各地政府部門為遏制病毒可能採取的進一步行動，以及COVID-19疫情將直接或間接影響我們的業務、經營業績、現金流量及財務狀況到何種程度亦取決於極為不穩定及無法準確預測的未來發展。如在中國大規模實施長期的COVID-19限制，我們開發新客戶及維持與現有客戶關係的能力將受到不利影響。如此類限制導致經濟狀況及商業活動普遍下滑，我們客戶的業務將受到負面影響，而我們的業務表現也將因此受到影響。根據當前的情況及我們目前掌握的信息，我們預計與2021年實現的增長率相比，我們於2022年的收入增長將放緩。請參閱「風險因素－有關我們業務及行業的風險－COVID-19疫情嚴重影響我們及客戶的運營方式，且我們未來經營業績及整體財務表現所受影響的持續時間及程度仍不確定。」

股息

由於我們是一家根據開曼群島法律註冊成立的控股公司，未來任何股息的支付及金額將取決於我們自我們的子公司、天潤融通及其子公司所收取的股息、貸款或墊款。我們支付的任何股息將由我們的董事會全權酌情決定，所考慮的因素包括我們的實際及預期經營業績、現金流量及財務狀況、一般商業條件及業務策略、預期營運資

概 要

金需求及未來擴張計劃、法律、監管及其他合約限制，以及我們董事會認為適當的其他因素。我們的股東可於股東大會上批准對任何股息的宣派，惟股息不得超過董事會建議的金額。

我們的開曼控股公司自註冊成立以來尚未支付或宣派任何股息。我們在中國的可變利益實體天潤融通於2019年、2020年及2021年向其當時的股東分別宣派股息人民幣20,664,000元、人民幣30,996,000元及人民幣25,830,000元。股息已分別於2019年7月、2020年11月及2021年5月以現金方式悉數支付。目前，我們並無正式的股息政策或固定的股息分配比例。

[編纂]

[編纂]統計數據

下表中的所有統計數據乃基於以下假設：(i)[編纂]已完成及根據[編纂]已發行[編纂]股股份；(ii)[編纂]未獲行使；及(iii)於[編纂]完成後已發行及發行在外[編纂]股股份。

	根據[編纂] 每股[編纂] [編纂]計算	根據[編纂] 每股[編纂] [編纂]計算
緊隨[編纂]後的市值 ⁽¹⁾	[編纂]港元	[編纂]港元
未經審核[編纂]經調整綜合每股股份 有形資產淨值 ⁽²⁾	[編纂]港元	[編纂]港元

附註：

- (1) 市值按預計於緊隨[編纂]完成後（假設[編纂]未獲行使）將發行[編纂]股股份計算。
- (2) 截至2021年12月31日的未經審核[編纂]經調整綜合每股股份有形資產淨值按於作出「附錄二－未經審核[編纂]財務資料」所述調整後計算。

[編纂]開支

[編纂]開支指與[編纂]有關的專業費用、[編纂]佣金及其他費用。[編纂]的估計[編纂]開支總額（基於[編纂]的中位數並假設[編纂]未獲行使）約為人民幣[編纂]元（相當於約[編纂]港元），佔我們[編纂]總額的約[編纂]%。我們亦可能全權酌情就每股[編

概 要

[編纂]向一名或多名[編纂]最高支付[編纂][編纂]%的額外酌情獎勵費。下表載列我們的估計[編纂]開支明細（基於[編纂]的中位數並假設[編纂]未獲行使）：

	人民幣元	港元
	(以千計)	
估計[編纂]開支：		
[編纂]相關費用	[編纂]	[編纂]
非[編纂]相關費用	[編纂]	[編纂]
法律顧問及會計師費用及開支	[編纂]	[編纂]
其他費用及開支	[編纂]	[編纂]
總計	[編纂]	[編纂]

估計[編纂]開支中約人民幣[編纂]元（相當於約[編纂]港元）直接歸屬於向[編纂][編纂][編纂]股份，並將於[編纂]完成後作為權益扣減項目列賬。剩餘的估計[編纂]開支約人民幣[編纂]元（相當於約[編纂]港元）已經或將於損益中扣除，其中，於截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度，分別於損益中扣除[編纂]、[編纂]及人民幣[編纂]（相當於約[編纂]港元）。預期約人民幣[編纂]元（相當於約[編纂]港元）將於[編纂]完成前後於損益中扣除。此項計算可根據實際發生或將發生的金額進行調整。

[編纂]用途

下表載列經扣除我們就[編纂]應付的[編纂]費用及佣金以及估計費用後，我們將取得的[編纂]估計[編纂]淨額（假設[編纂]未獲行使）：

假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元 （即本文件所述[編纂]的中位數）	[編纂]港元
假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元 （即本文件所述[編纂]的上限）	[編纂]港元
假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元 （即本文件所述[編纂]的下限）	[編纂]港元

我們擬在未來五年將[編纂]淨額用於以下用途（按本文件所述[編纂]的中位數計算）：

- 約[編纂]%或[編纂]港元將用於進一步提高我們的核心技術、優化現有解決方案組合及開發互補解決方案，以滿足不斷變化的客戶需求、提供更全面的解決方案及提高我們在客戶聯絡解決方案市場的整體競爭力；
- 約[編纂]%或[編纂]港元將在未來五年用於進一步提升我們在客戶聯絡解決方案市場的品牌形象，擴大我們的直接銷售團隊，提高我們的銷售能力及加大我們的營銷力度；
- 約[編纂]%或[編纂]港元將用作營運資金及一般企業用途。

倘[編纂]定於高於或低於估計[編纂]中位數的水平，上述[編纂]的分配將按比例進行調整。

倘[編纂]淨額未即時用於上述用途，在有關法律及法規允許的情況下，我們計劃將[編纂]淨額作為短期活期存款存入持牌銀行或認可金融機構。倘上述[編纂]擬定用途有任何變動或倘任何金額的[編纂]將用作一般企業用途，我們將作出適當公告。

扣除[編纂]應付的[編纂]及估計相關費用後，我們估計[編纂]根據[編纂]出售[編纂]的[編纂]淨額約為[編纂]港元（假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元，即指示性[編纂]的中位數）。我們不會收取根據[編纂]出售[編纂]的[編纂]淨額。

有關進一步詳情，請參閱「未來計劃及[編纂]用途」。