

第 14 章 市场营销新发展

【导入案例】阿里巴巴利用大数据打假

淘宝曾充斥着 100 元的“耐克鞋”、1000 元的“爱马仕包”。这样的淘宝货，你敢不敢买？淘宝和天猫连续举办的“双十一”活动创造了销售奇迹，让人们意识到电子商务的巨大威力，但阿里巴巴也面临严峻的挑战：扭转在用户心目中假货泛滥的形象。2015 年，阿里巴巴安全部正式成立。这个被称为“神盾局”的神秘部门到底是如何通过技术进行打假的呢？

2015 年年底，根据阿里巴巴提供的线索，广州越秀区警方端掉两个团伙共 5 个运动服假货窝点，抓获犯罪嫌疑人 9 名。案情回溯到 2014 年 6 月，世界杯的火热带动了运动品牌的热销，各国家队球衣尤其畅销。为防止假货泛滥，阿里巴巴加大了对这些产品的筛查。后台监控模型把每个商品的价格数据、投诉数据、商品描述数据纳入监控，每分钟扫描一遍。其中，有几家店铺的品牌球衣信息异常，被系统识别为可疑。阿里巴巴根据系统识别的账号分别进入店铺审查，发现这些商品的品牌描述含糊，没有正面实物照片，有些商标被打上了马赛克。为了彻底消除线下假货制造窝点，阿里巴巴并没有对这些店铺进行简单的封店操作，而是锁定嫌疑人账号继续调查。店主在阿里巴巴注册网店时会经过 18 道审核，包括店主手持身份证的照片，这些信息都存储在阿里巴巴数据库中。利用这些数据，“神盾局”最终锁定了嫌疑人，并确定了团伙位置和主犯身份。

阿里巴巴安全部首先将销售平台的商品信息、商品图片录入并建立数据库（收集的各类违规假货的图库达到百万级）；然后利用智能图像识别、数据抓取与交叉分析等大数据技术对销售平台上的商品进行实时监测（监测系统每天对数据库信息的调用次数达到亿级），通过识别图片中商品的品牌判断商品的真伪。当发现异样商品信息时，系统会展开智能追踪，从而将假货从 10 亿量级的在线商品中抓取出来。

阿里巴巴利用大数据打假有助于保障消费者权益，改善阿里巴巴的公众形象。阿里巴巴近两年在消费者权益保障及打假上的投入已经超过 10 亿元。阿里巴巴目前从事消费者权益保障及打假工作的员工超过 2000 人，“神盾局”肩负安全技术、数据挖掘、专案打击、消费者保障、投诉受理等数十项职能。阿里巴巴安全部表示，有可能根据数据库信息打造全国线下假货分布及流通地图，并对重点区域、类目等信息进行注明。阿里巴巴的打假与卖家的售假仍在不断地博弈。至于最终效果如何，阿里巴巴还要继续接受消费者的检验。

资料来源：阳翼. 大数据营销(第 2 版)[M]. 北京：中国人民大学出版社，2021.