



## Produttore di articoli di lusso blocca le vendite all'asta di articoli contraffatti per un totale annuo di 6 milioni di dollari

*La soluzione MarkMonitor Online Channel Protection ha consentito di bloccare sul nascere la vendita all'asta di articoli contraffatti*

**Case Study:**

Articoli di lusso

**Settore:**

Moda e abbigliamento

**Prodotti:**

MarkMonitor® Online Channel Protection

Per decenni, questo marchio leader nella produzione di articoli di lusso è stato sinonimo di ricercatezza, stile ed eleganza. Tuttavia questo marchio di fama mondiale e grande valore, anche in termini di fatturato, sta affrontando una pericolosa minaccia. Borse, gioielli e altri articoli contraffatti e di scarsa qualità vengono continuamente venduti tramite aste online in tutto il mondo.

Le vendite online di merci contraffatte influenzano negativamente questo produttore di articoli di lusso. L'impatto negativo si traduce in perdita di fatturato e di quote di mercato, decadimento della reputazione e del valore del marchio, spreco dei soldi destinati al marketing e alla pubblicità che, involontariamente promuovono anche gli articoli contraffatti, danno ai clienti che determina una riduzione della fedeltà del cliente e, infine, l'erosione delle vitali relazioni di canale.

Per combattere e vincere la battaglia contro le aste online di articoli contraffatti, l'azienda ha deciso di implementare la soluzione completa MarkMonitor Online Channel Protection™. L'azienda ha iniziato implementando Auction Monitoring (monitoraggio aste), uno dei cinque moduli di Online Channel Protection, dal momento che bloccare le aste online di articoli contraffatti era diventata una priorità assoluta.

Durante i primi due mesi di utilizzo di Online Channel Protection, l'azienda è riuscita a bloccare aste per un totale di circa 1 milione di dollari di merce contraffatta, per un totale annuo equivalente di 6 milioni di dollari.

Ogni giorno, diversi dipendenti dell'azienda dovevano monitorare manualmente i siti d'asta online da diversi Paesi e in diverse lingue.

### Sfide

- Significativa perdita di entrate a causa delle aste online di articoli contraffatti
- Eccessivo tempo speso nel rintracciare manualmente le attività fraudolente
- Nessun "quadro d'insieme" per valutare con precisione e globalmente le sfide da affrontare
- Erosione del valore del marchio e ridotta fiducia dei clienti

### Soluzione

- La soluzione MarkMonitor Online Channel Protection è stata selezionata per la sua capacità di ottimizzare e automatizzare il processo di identificazione e blocco degli annunci d'asta illegali

### Risultati

- Rimozione di quasi un 1 milione di dollari di merce sospetta in due mesi
- 40% di riduzione degli annunci d'asta correlati al marchio in oggetto
- Possibilità di quantificare la contraffazione presente sui siti d'asta in tutto il mondo
- Aumento della produttività grazie all'automatizzazione del monitoraggio e blocco delle aste illegali

### Obiettivi dell'azienda

I falsi non sono una novità. Per anni, venditori non autorizzati hanno venduto versioni contraffatte di articoli di lusso angoli della strada o nei mercati.

Più recentemente la portata e l'anonimità assicurate da Internet hanno consentito a banditori d'asta, scambiatori di dati B2B, siti generici di eCommerce, spammer e altri, di vendere con facilità articoli contraffatti in tutto il mondo. Secondo la IACC (International Anti Counterfeiting Coalition), la contraffazione è aumentata di oltre il 10.000% negli ultimi 20 anni, per un totale stimato dai 5 miliardi di dollari all'anno nei primi anni '80 fino ai 600 miliardi di dollari di oggi.

E malgrado l'azienda abbia impiegato decenni per coltivare il proprio marchio riconosciuto a livello internazionale, oggi un rivenditore online riesce a vendere una versione contraffatta e scadente di tali articoli in pochi minuti ad acquirenti di tutto il mondo.

Di conseguenza, l'obiettivo prioritario dell'azienda era porre un freno all'erosione del marchio e del fatturato che avveniva tramite Internet. L'obiettivo era identificare i più grossi venditori di merce contraffatta illegale e di bloccare le loro aste il più velocemente ed efficacemente possibile.

### Sfide

Prima di implementare la soluzione MarkMonitor Online Channel Protection, i dipendenti dell'azienda dovevano individuare e bloccare manualmente le aste online di articoli contraffatti.

Questo approccio presentava numerose limitazioni:

- **Spredo di tempo e di energie.** Dal momento che si trattava di un processo manuale, richiedeva tempi lunghi, era inefficiente, richiedeva un largo impiego di manodopera e tendeva all'errore. A parte il tempo impiegato per identificare e bloccare i trasgressori su oltre 20 diversi siti internazionali, molte aste non autorizzate riuscivano a passare semplicemente perché per visualizzare un elenco dei risultati lungo e senza priorità richiedeva troppo tempo. Inoltre, la portata internazionale del problema creava non poche difficoltà dal punto di vista linguistico. L'invio di richieste di cancellazione degli annunci a un venditore per volta era un'operazione estremamente ripetitiva considerato il gran numero di venditori illeciti.
- **Nessun "quadro d'insieme".** L'approccio manuale aveva prodotto una visuale altamente granulare delle aste online di articoli contraffatti. Sebbene tali informazioni dettagliate fossero importanti, non garantivano all'azienda il "quadro d'insieme" di cui aveva necessità.

L'azienda non era in grado di valutare con precisione la sfida complessiva che aveva intrapreso. Senza tale prospettiva, l'azienda non era in grado di allocare con efficacia le risorse necessarie ad affrontare il problema o di valutare l'impatto dell'impegno profuso.

- **Nessun modo di stabilire una priorità.** Di fronte a un numero così elevato di contraffattori e tempi estremamente ridotti, era difficile per l'azienda differenziare con rapidità i venditori di grandi volumi dai piccoli operatori per poter quindi neutralizzare prima i trasgressori più dannosi.
- **Nessun modo di acquisire prove in modo efficace.** I dipendenti dell'azienda spesso dovevano stampare centinaia di pagine contenenti elenchi di aste: era questo un metodo dispendioso e inefficiente per acquisire le prove necessarie al fine di corroborare la decisione di ingiunzione, se successivamente interpellati dal venditore, o per intraprendere un'ulteriore procedimento legale.
- **Riscontro non facile.** I venditori spesso reinseriscono gli annunci d'asta immediatamente dopo essere stati bloccati, sperando di eludere ulteriori indagini. Quando si affidava al processo manuale di identificazione e blocco delle aste di articoli contraffatti, l'azienda spesso non riusciva a individuare i contraffattori recidivi. Pertanto era difficile ottenere progressi duraturi nel continuo contrasto alle aste di articoli contraffatti.

## Soluzione

L'azienda si è affidata alla soluzione MarkMonitor Online Channel Protection per individuare e bloccare gli annunci d'asta illegali.

Online Channel Protection consente a team legali e aziendali di proteggere il canale online dei marchi più importanti, individuare la violazione del canale e gli articoli contraffatti e prendere le misure necessarie per proteggere marchi, fatturato e clienti.

La soluzione completa MarkMonitor Online Channel Protection consente la gestione end-to-end dei canali online attraverso una piattaforma on-demand, basata sul workflow. La soluzione include i seguenti moduli Internet:

- Pay-Per-Click Sites (siti pay-per-click): copre tutti i siti Web che utilizzano il marchio di un'azienda nel nome di dominio per attirare con l'inganno i clienti al sito e poi ridirizzarli verso siti di eCommerce non autorizzati
- Email Solicitations (sollecitazioni tramite email) esegue quotidianamente ricerche in oltre 16 milioni di siti sospetti in base agli indirizzi email dei principali provider di servizi Internet al fine di individuare la vendita illecita di merci

- General Web eCommerce Sites (siti generici di eCommerce) individua tutti i siti di eCommerce che utilizzano il marchio dell'azienda
- B2B Exchanges (scambio dati B2B) identifica i siti in cui i marchi vengono pubblicati e venduti in grandi quantità attraverso i principali scambi di dati business-to-business
- Auction Monitoring (monitoraggio aste) individua e stabilisce una priorità degli articoli contraffatti sospetti in molti siti d'asta internazionali

Avendo identificato le aste di articoli contraffatti su Internet come il principale pericolo per la proprio marchio, l'azienda ha iniziato a utilizzare la soluzione MarkMonitor Online Channel Protection nel 2006.

## Risultati

Durante i primi due mesi di utilizzo, l'azienda ha identificato articoli contraffatti per migliaia di dollari. L'azienda ha rimosso con successo dall'asta circa 1 milione di dollari di articoli sospetti, per un totale annuo di 6 milioni di dollari e in un solo sito di aste ha assistito a una riduzione del 40% degli annunci d'asta relativi al proprio marchio.

Altri vantaggi offerti da Online Channel Protection a quest'azienda includono:

- **Online Risparmio di tempo e di energie.** Online Channel Protection offre un'interfaccia basata sul Web graficamente intuitiva e protetta. Dato che è facile da utilizzare, Online Channel Protection ha permesso ai dipendenti dell'azienda di iniziare rapidamente a identificare e bloccare aste immediatamente dopo il completamento del training. L'azienda è riuscita a investire meno ore lavorative nel contrasto alle aste online di articoli contraffatti, lasciando i dipendenti liberi di concentrarsi su attività più strategiche.

Le ricerche automatiche e personalizzate di Online Channel Protection consentono di circoscrivere con facilità i filtri per il monitoraggio degli articoli, di impostare giornalmente le ricerche automatiche di aste di articoli contraffatti e di eseguire tutte le ricerche necessarie. I dipendenti sono in grado di controllare contemporaneamente più siti internazionali di aste relative a borse, orologi, gioielli e altri articoli che imitano il marchio dell'azienda. Sono pertanto in grado di visualizzare rapidamente gli articoli messi all'asta congiuntamente alle immagini di anteprima degli articoli in vendita per consentirne l'agevole identificazione.

Online Channel Protection ha permesso all'azienda di inviare automaticamente richieste di cancellazione di annunci a più venditori e più siti d'asta internazionali contemporaneamente, eliminando i tempi lunghi necessari per inviare migliaia di singole richieste di cancellazione degli annunci. Una gestione sofisticata del flusso di lavoro ha consentito all'azienda di gestire e monitorare in modo efficace l'intero processo

di individuazione, investigazione ed eliminazione degli annunci d'asta illeciti.

- **Il “quadro d’insieme”.** Gli algoritmi di scoring e gli strumenti del reporting grafico di Online Channel Protection hanno consentito all'azienda di ottenere facilmente visibilità nell'ambito del problema. L'azienda ha potuto rapidamente identificare tendenze, ad esempio da dove provenivano le contraffazioni più dannose e una panoramica di tutte le aste di probabili articoli contraffatti.
- **La possibilità di stabilire priorità.** Online Channel Protection ha consentito all'azienda di identificare facilmente i trasgressori più dannosi e con i maggiori volumi. L'azienda ha potuto filtrare e ricercare i risultati in base a venditori, rating dei venditori, informazioni di feedback, scadenza dell'asta, prezzo e altri criteri.

Online Channel Protection ha consentito inoltre all'azienda di ponderare e valutare i risultati in base a venditori di grandi volumi, trasgressori recidivi e prezzi, creare i profili dei contraffattori più dannosi e altro ancora. Grazie alla possibilità di stabilire la priorità delle azioni da intraprendere, l'azienda ha potuto individuare e bloccare con rapidità ed efficienza i contraffattori più dannosi realizzando in tal modo il ritorno migliore in termini di blocco delle vendite illecite.

- **Facile acquisizione delle prove.** La soluzione MarkMonitor ha inoltre consentito all'azienda di memorizzare automaticamente un'istantanea degli annunci d'asta, raccogliendo prove che possono rivelarsi necessarie in futuro e realizzando un processo più efficace e basato su una minima quantità di documenti cartacei.
- **Facile individuazione di ripetute violazioni.** Quando le aste di un venditore vengono continuamente bloccate da un'azienda i cui prodotti sono stati contraffatti, il venditore in genere evita di mettere nuovamente all'asta versioni contraffatte dei prodotti dell'azienda.

Online Channel Protection fornisce la possibilità di monitorare e bloccare costantemente i trasgressori dopo una prima violazione, consentendo all'azienda di ridurre notevolmente il livello di recidività. L'azienda in questo modo acquisisce il vantaggio necessario nel contrasto alle aste illegali di articoli contraffatti.

## Conclusione

Prima di utilizzare la soluzione MarkMonitor Online Channel Protection, l'azienda non aveva l'esatta cognizione della portata del problema relativo agli annunci d'asta illegali. Online Channel Protection ha fornito all'azienda la prospettiva necessaria a comprendere l'ambito della sfida che aveva di fronte e a stabilire le priorità delle azioni da intraprendere. Grazie a Online Channel Protection, l'azienda è stata in grado di identificare e bloccare rapidamente e con facilità i trasgressori più dannosi. Il grande successo dell'azienda nel bloccare i trasgressori recidivi ha determinato lo spostamento di tali trasgressori verso obiettivi più facili. Di conseguenza l'azienda è

riuscita a riprendere il controllo online del suo prezioso marchio.

Il blocco delle aste online di articoli contraffatti è solo il primo passo per proteggere un prestigioso marchio online. Avendo apprezzato i vantaggi derivanti da un atteggiamento attivo nei confronti di tali aste, l'azienda può ora estendere il proprio raggio d'azione per individuare violazioni in altre aree, inclusi lo scambio dati B2B, i siti di eCommerce generici, le sollecitazioni tramite e-mail e i siti pay-per-clic.

## Informazioni su MarkMonitor

MarkMonitor, leader globale nella protezione dei marchi, offre soluzioni complete e assistenza per salvaguardare i marchi, la reputazione e il fatturato nei confronti dei rischi online. Con soluzioni end-to-end che affrontano le crescenti minacce poste da frodi online, abuso di marchi e utilizzo di canali non autorizzati, MarkMonitor assicura un Internet sicuro alle aziende e ai relativi clienti. L'accesso esclusivo dell'azienda ai dati combinato alla prevenzione in tempo reale brevettata e alla capacità di individuazione e risposta offrono una protezione ad ampio raggio nei confronti dei rischi online sempre in trasformazione che oggi giorno i marchi si trovano ad affrontare.

Più della metà delle aziende Fortune 100 si affidano a MarkMonitor per la protezione dei propri marchi online.  
**E possiamo certamente aiutare anche voi.**

MarkMonitor Inc.  
U.S. (800) 745.9229  
Europa +44 (0) 203.206.2220  
[www.markmonitor.com](http://www.markmonitor.com)