

未来外贸

创造人工智能外贸产业的商业模式和路径

2017-10-23

内容简介

这不是一本讨论人工智能技术的书，而是一本剖析人工智能技术未来外贸商业化路径的书。作者为技术公司、传统外贸企业、机构投资者，绘制了一份 AI 未来外贸商业化价值地图，这也是一张 AI 未来外贸商业化的战略发展图。

全书回答了一个核心问题：在当下 AI 冲击传统外贸商业的时代，我们该如何创造新的商业机会？

全书主要从一个重要维度，对核心问题做了阐释：如何重塑传统外贸商业架构和商业模式。本书剖析了如何创建全新的外贸商业生态竞争优势等问题。在此基础上，作者还总结出 AI 新技术对外贸商业的颠覆规律和 AI 多维工作原理，并进一步提出了系统解决方案，为未来外贸 AI+ 的创新、转型、升级找准切入点。

作者简介

张建琦，毕业于河北工业大学，PMP，专注于企业管理咨询、信息化战略规划与实施，具有10余年技术研发团队和互联网运营管理经验。

原首钢集团子公司经理助理、北京凤凰学易科技有限公司任数字校园事业部总经理。

研究之余，张建琦先生还倡导“以象棋于冥想，以自然于行走”的生活方式。

序

首先我们来看下确定地震的参数时间：

2008 年四川汶川地——14 分钟

2013 年四川雅安地震——1 分 51 秒

2017 年九寨沟县地震——25 秒

25 秒，这速度是否有点不可思议？

没错，这就是人工智能的强大之处

最近人工智能特别火，不对，应该说人工智能一直都是很火，只是之前人们的危机感没有那么强。

一说到人工智能，大家是否都想到：

2016 年 3 月，围棋无敌手李世石和 Google 旗下组织的 Al-phaGo 举办人机大战赛，最终是以 1 比 4 的宣布失败。

2017 年 5 月，世界围棋冠军柯洁和 AlphaGo 系统在中国乌镇围棋峰会上也以 0 比 3 的结果失败的。

AlphaGo 与人类棋手对决让人们见识了人工智能的强大，而近日，打造了 AlphaGo 的公司 DeepMind 发布了新版的 AlphaGo 程序——AlphaGo Zero，远比去年战胜韩国棋手李世石的版本更加强大。

据悉，经过三天的训练，AlphaGo Zero 就能够战胜击败李世石的 AlphaGo Lee，且胜率达到了惊人的 100 比 0；而经过 40 天的训练，大约 2900 万场自玩游戏后，AlphaGo Lee 已经能够战胜击败今年击败柯洁的 AlphaGo Master。

包括今年百度李彦宏隆重推出的无人驾驶汽车和马云一鸣惊人的无人超市，这些都把人工智能演示的淋漓尽致了。

因此，大家似乎对人工智能都有一个印象，那就是“Very Smart” “Very Fast” “Very Convenient”。

这种对于人工智能的话题在网络上也只有增加没有减少，那么人工智能这东西对我们未来外贸有什么影响呢？

人工智能技术已经渗透到各行各业，并悄然改变着传统企业的运作模式，而外贸行业也正经历同样的革命。所以面对这种趋势，我们必须要有改变，但如何改变呢？

如果你阅读了本书，就会找到答案，从而让我们读懂未来外贸的真谛、掌握未来外贸的智慧、以此来演绎精彩的事业。

目录

序	4
第 1 章 没有危险，哪来变革？	7
1、什么是人工智能	7
2、“智能代工”大潮汹汹来袭	7
4、人工智能颠覆我们的生活模式	9
5、传统外贸模式也会被颠覆	13
第 2 章 人人都能做外贸	14
1、语言沟通	14
2、外贸操作技术	18
第 3 章 AI 神器如何抢夺用户	23
1、市场研究	25
2、优质营销内容写作	26
3、精准筛选推送	28
4、定位目标用户	29
第 4 章 新外贸崛起的奥秘	30
1、传统外贸业务人员业务素质要求高	30
2、新技术变革外贸业务模式	33
3、预测未来趋势	35
第 5 章 让外贸诈骗在大数据分析前无所遁形	37

1、常规外贸骗术.....	37
2、让外贸诈骗无所遁形.....	40

第1章 没有危险，哪来变革？

1、什么是人工智能

人工智能（AI）正在迅速地发展，可以涵盖从谷歌（Google）的搜索算法，IBM 沃森（人工智能程序），到自动武器的任何科技。它是计算机科学中涉及研究、设计和应用智能机器的一个分支，其近期主要目标在于研究用机器来模仿和执行人脑的某些智力功能，探究相关理论、研发相应技术，如：判断、推理、证明、识别、感知、理解、通信、设计、思考、规划、学习和问题求解等思维活动。



2、“智能代工”大潮汹汹来袭

如今放眼四周，机器语言翻译、智能机器人、扫地机器人，无人驾驶汽车等等，已逐步走进我们人类的生活，例如：没有售货员、没有收银员！刷二维码，绑定了支付宝，进去买东西，出门，直接从支付宝扣掉，很方便，很便利。

通过手机查看空位，锁定导航，自动付款，停车难问题便迎刃而解……

如今人工智能已经走入百姓的日常生活。

人工智能会给这个社会带来的改变堪比当年的工业革命、或者电力革命。也就说，人工智能将成为变革社会的重要推动力！因为随着新一轮科技革命和产业变革的风起云涌，人工智能等新技术孕育兴起，人类开始迈向大智能时代，“智能代工”的应用领域亦在不断刷新人们的认知。

在未来，企业希望使用更多智能化产品来代替人工的尝试更为广泛。“智能代工”大潮汹涌来袭，既给产业发展带来全新机遇，也为经济社会提出严峻挑战，大家务必做好准备。

3、“中国智造”的下一个掘金点

我们不否猜想一下，在未来，每个小孩都会有一个AI(人工智能)老师，每个老人都会有一个AI护理，每一辆车都会装上一个AI系统，AI会遍布中国……”

“当越来越多的场合作体会到‘智能代工’的好处，需求量将会持续上升。

所以说人工智能产业前景广阔，将是“中国智造”的下一个掘金点。

一台智能设备可相当于50个人工，企业生产效率在新一轮产业转移进程中，智能制造正引领传统产业逐步迈向中高端，实现“二次创业”。

一些专家则认为，人工智能应用正从工业领域向家居服务、

医疗康复、教育娱乐等领域快速扩张。随着应用逐步扩展，“智能代工”将迎来井喷。

4、人工智能颠覆我们的生活模式

从现在开始到未来 20 年，人工智能颠覆我们的生活模式，大部分基层职业将失业。

因为随着“智能代工”走进人们生活，整个社会的商业结构势必也要随之进行格局更新，甚至重塑。

“智能代工”后会出现劳动力过剩现象，对于这一过程中出现的难题。应该怎么办？

1)、应该建立新型劳动关系来适应这种改革，让人去做更高级的劳动。

2)、企业应该拿出更多的力量去培养员工向高等级方向发展，用过剩劳动力再造来缓解新的用工荒。

3)、虽然大部分基层职业将失业，但是人类的思维和创新能力是人工智能无法取代的，当人工智能的发展也会衍生出许多新的职业。我们需要做的就是不断学习，跟进时代的步伐，让自己随时都可以改变，随时迎接技术创新、工

艺创新和管理创新。

4)、在未来以人工智能行业为核心的相关产业、技术、服务类工作将成为国内乃至全球最吃香的“黄金职业”。

先看 2 个案例：

1、马云无人超市来袭

7月1日，上海第一家无人超市落地，24小时营业，没有一个员工；



7月2日，深圳实现自动收银，全程再无收银员；

7月7日，马云的无人超市正式落户杭州；

该来的，终究还是来了！

所有人都没有想到，马云的无人超市会来的这么快！

别人的无人超市，可能只是蹭个热点，但马云的无人超市，绝对将掀起一场革命！

没有售货员、没有收银员！刷二维码，绑定了支付宝，
进去买东西，出门，直接从支付宝扣掉，很方便，很便利。

惊不惊喜？开不开心？

这将是一场波及全中国零售行业的大风暴！

希望你别被淘汰...

2、百度无人驾驶技术落地

在百度 AI 开发者大会会场，李彦宏亲自乘坐的百度自动驾驶汽车，从百度到国家会议中心现场全程约 15 公里，从此，百度无人驾驶技术落地了

这场试车效果真是晾晒了大众的眼了，牛！



当然无人驾驶技术，还只是今天百度扔出的一个重磅炸弹而已。

在不知不觉中，百度的无人驾驶、人脸识别、语音翻译等 AI 技术悄悄地领跑全世界，希望你别被淘汰...

时代的变迁，社会的进步，对于技术产生的变化和人工智能，最大的区别就是通过数据，通过语音，通过图像识别，智能学习这些，最直接的结果就是让人类的生活，行为习惯等产生一系列的变化，既然我们中国会这样，顾名思义，对于外国人也一样。

这种人工智能将颠覆我们的生活模式，大部分基层职业将失业，这不是说人能改变的，这是社会发展的必然趋势，这改变，必定会影响到生活，生活必然会影响到企业，企业必然会影响到销售渠道。

5、传统外贸模式也会被颠覆

人工智能同样也会颠覆传统外贸模式，这也将是传统外贸越来越做不下去的原因。

现在每个行业都存在着无数的竞争对手，“除非你的产品在自身领域上绝对领先，不然，在同行里面，任何产品都

没有绝对优势，而只有比较优势，这个比较优势更多在于一些资源、系统和硬件的整合。当然，前提是你的产品是有发展趋势的。不然你搞一个密集型产品或者有污染环境的行业产品，即使你再怎么努力，到头来也可能是白努力了，这又回归到了选择大于努力的道理了。

接下来，我们需要思考的就是面对一系列的变化，（政策变化，红利变化，谷歌升级算法，阿里改变等）咱们个人该如何发展？企业该如何发展？该运用怎么样的营销渠道，可以获取更多的客户资源？获取更精准更大的订单？

顾名思义，作者认为在这大数据时代，我们首先需要从思考方式的转变开始，我们的思维必须创新，必须跟上时代的步伐。

比如： 你的行业产品实在没有发展前景了，就应该换一个产品，东山再起，不然也是温水煮青蛙。

外贸行业的确是不好做了，但是您不能不承认仍然有做得好的，因为他们大都转换了传统的思维

因此，新型外贸，新玩法，新技巧，未来我们要和人工

智能挂钩，拥抱数据，利用数据，重视数据，这样务必会比用技术科技的企业发展前景将会好。

第2章 人人都能做外贸

1、语言沟通

说到外贸，就不得不说外语，两者相辅相成，作为外贸业务员需要用外语和国外客户不断沟通交流才能成交订单，外语水平好，就可以提高自己的沟通效率，开拓出更多的客户。

现在外贸形势不好，供应商远远多于买家，导致各方面竞争都很残酷。一个项目，一款产品客户能拿到几十家的报价。如果业务员接到了订单，那自不必说，说明他实力很强。如果业务员没有接到订单，就有疑问了，是这个项目取消了、还是说报价高了、还是服务不好、或者是没有及时跟进、或者是某些要求没有弄清楚，总之，没接到订单的原因多种多样，如果不主动和客户沟通就不能了解到未能接单的实际原因，得到原因后可以去改进下一次销售行动，这样接单率和成功率会大幅度增加，这个和客户主动沟通的过程也需要良好外语的支持。

先设想，有一天，外贸大学不存在了，国际贸易专业消失了。

可能吗？可能，因为 AI 时代。

人工智能多语言翻译技术让人人都能做外贸不再是梦。

“中国的‘一带一路’走多远，语言翻译服务就要跟多远；语言翻译服务能力有多强，‘一带一路’就能走多远。”全国政协委员、中国翻译协会常务副会长黄友义在 5 月 31 日第四届京交会语言服务推介洽谈会上如是说。



在大数据、云计算、移动互联网快速发展的时代背景下，随着中国“一带一路”战略的实施，语言对中国对外贸易势必产生更大的影响。

语言对外贸的影响主要表现在以下两个方面：

一方面，语言障碍会直接影响到双方的贸易沟通，虽然通过翻譯能够间接地进行贸易活动，但翻譯需要消耗时间成本和翻譯成本，如果出现翻譯错误或翻譯不当，可能会导致贸易争议，势必影响对外贸易流量。

另一方面，语言的不同可能导致贸易双方之间的信息不对称，进而增加交易成本。这些都会导致双边贸易成本的增加，影响双边的贸易流量。

随着全球经济一体化的发展，尤其是国家“一带一路”政策的推进，无论是国家层面的对外交流还是中国企业的走出去、走进去战略的实施，语言翻譯显然已经成了刚需，语言不通万事不通。

去年10月，中国高铁打了一个漂亮的胜仗，当时中国在激烈竞争中击败日方，赢得承建印尼首条高速铁路的合同。然而，就在该项目奠基仪式一周后被暂停，一位官员告诉当地媒体，当局无法加快处理，因为其中一些文件是中文的，他们看不懂。

国际组织 LISA 分析报告表明，多语言信息处理产业每产生1元价值，能带来间接关联产业32元的GDP。当前73%

的互联网用户的母语不是英语，双语间的成交率仅是母语间贸易的 1/6。目前我国企业的海外业务已经遍及全球 190 多个国家和地区，而 30% 的有语言翻译需求的企业实行服务外包。

多语言翻译服务显然已经成了外贸企业的刚需，据不完全统计，全国有将近 500 万外贸企业，有将近 60 多种语言的翻译需求，一个千亿级市场正在形成。

有人说现在是个懒人的时代，也有人说是这个时代造就了越来越多的懒人。翻译行业由最初的纯人工翻译，发展到现在的人工智能翻译。

未来，多语言人工智能翻译能够给 500 万外贸企业提供跨语言即时翻译服务的多语言智能云系统，构建客服生态系统，掀起人工智能沟通的变革，覆盖 190 多个国家和地区的 35 个外贸行业的对话场景，多种语言秒速即时互译。从此，人人都能做外贸不再是梦。

2、外贸操作技术

2.1 问题现状

2017 年中国对外贸易现状，仍然是面临较大的下行压力，外部环境不稳定和不确定因素还有增多，中国外贸发展面临的形势依然严峻复杂。

中国对外贸易现状一：国际市场需求疲弱

金融危机以来，发达国家投资活动低迷，对能源资源、中间产品、机械设备的需求不振，使得投资品国际贸易增长显著放缓。2013 年至 2015 年，美国企业设备投资年均增长 5.5%，比 2009 年至 2011 年平均增速低 9.3 个百分点。在经济低增长的环境下，发达国家消费者信心不足，耐用品消费增长有限；新兴经济体增速总体放缓，拖累居民收入增长，需求不振使得消费品国际贸易缺乏增长动能。WTO 预计，2017 年全球贸易量将增长 1.8-3.1%，增速将继续低于世界经济增速预期，这也是 WTO 首次提出区间预测，表明未来一段时期国际贸易不确定性较大。

中国对外贸易现状二：外贸传统竞争优势继续弱化

中国外贸传统竞争优势正在减弱，新的竞争优势尚未形成，正处于“青黄不接”阶段，产业发展面临发达国家和其他发展中国家的“双头挤压”。一方面，中国与发展中国家在劳动密集型产业方面的竞争更加激烈，2016 年前 8 个月，中国劳动密集型产品在美国和日本进口市场份额比

2015 年同期分别下降 1.4 和 2.6 个百分点，而同期越南产品在美、日进口市场份额分别上升 0.7 和 1.2 个百分点；另一方面，中国与发达国家资本、技术密集型领域以互补为主的关系将发展为互补与竞争并存关系，尤其新兴产业的发展将面临发达国家更严苛的遏制。

中国对外贸易现状三：贸易摩擦加剧

全球贸易保护主义愈演愈烈，对中国贸易负面影响加大。中国已成为一些国家实施贸易保护主义的首要对象，2016 年前三季度，中国出口产品共遭遇来自 21 个国家（地区）发起的 91 起贸易救济调查案件，同比上升 44%；涉案金额 109 亿美元，同比上升 90%。中国的钢铁、铝业和光伏等领域成为遭受国外贸易摩擦的重灾区，严重影响相关行业出口。

总的来看，2017 年中国外贸现状面临的形势依然比较严峻复杂，面临的下行压力依然比较大，但是也正处在结构调整步伐加快、新旧动能接续转换的关键阶段，长期向好的基本面没有变。随着外贸稳增长调结构相关政策持续落地生效，进出口企业转型升级进程加快，2017 年中国外贸占全球市场份额有望保持基本稳定，货物进出口大国地

位继续得以巩固，质量效益继续提升，贸易结构继续优化。

在上述中国对外贸易大环境现状下，外贸企业市场竞争的压力越来越明显，之前的运营模式已不适应新的国际、国内形势，机制创新、优化流程、强化管理成为各个外贸企业亟待改变的问题，传统的手工管理方式不足以支持外向型企业快速发展的需求。

2.2 如何应对

改革企业经营管理模式和方法刻不容缓，经营和管理可以依托于一套完备的人工智能信息化外贸业务解决方案。

这套人工智能信息化外贸业务解决方案要改变过去复杂、低效的外贸业务模式，可以更加高效、便捷地共享工作信息、协同工作、规范企业管理流程、提高工作执行力和沟通效率。人工智能技术要结合着多年的外贸管理行业经验积累，提供蕴含先进管理理念的外贸业务协同管理解决方案，具有个性化管理功能，使得解决方案更加高起点和接地气，从而实现价值最大化。从根本上来说，解决方案就是先进管理理念、业内最佳经验、企业个性化管理和人工智能技术创新之间相互促进的最佳成果。

人工智能信息化外贸业务解决方案的设计理念：

2. 2. 1 服务性

致力于更好的服务客户，系统可以自动发送邮件给国外的客户。如业务流程的关键业务节点，开船发货、配舱信息情况等，从而提高服务质量和服务效率。

2. 2. 2 集成性

具有良好的“兼容开放性”，能与企业现有的软件应用集成，具有接口扩展功能，能帮助企业彻底解决信息孤岛问题。

2. 2. 3 移动性

具备成熟的移动应用功能，可以直接通过移动终端进行随时随地办公，同时保证办公的便捷性和安全性。

2. 2. 4 即时性

销售与采购、采购与仓库、业务与物流单证等内部跨部门协调时系统能够自动生成对应的提醒与控制。如业务询价后能自动生成询价需求给采购负责人，并提醒处理。交货期、应收款日期等关键节点时间到期后能自动提醒对应

人员。将原来的人找事模式变成事找人的模式，提高工作效率。

2.2.5 便捷性

各类外贸单据自动生成，如外销合同、PI、海运委托书、唛头、COMMERCIAL INVOICE 等，杜绝人工制作出错和低效率问题。

2.2.6 成本风险控制

精细的成本风险控制包括报价成本核算、订单预算分险审批表、采购成本核算、费用预算审批、决算等。

2.2.7 业务资源管控

业务资源涉及客户资源、邮件资源、产品资源、供应商资源等。系统可对各项资源进行有效管理，形成公司的无形资产，避免由于人员离职造成相关资源的流失。

2.2.8 统计分析

分析高度决定企业的高度，系统通过分析模块，采用报表分析、指标分析、因素分析等各种分析手段，多维度、多视角的反映企业的自身状态，帮助企业管理者诊断企业运营状态，实现经营决策科学化。

第3章 AI神器如何抢夺用户

人工智能将有许多技术被应用到外贸企业的营销行为，并有望深刻改变外贸商业世界的规则和面貌。

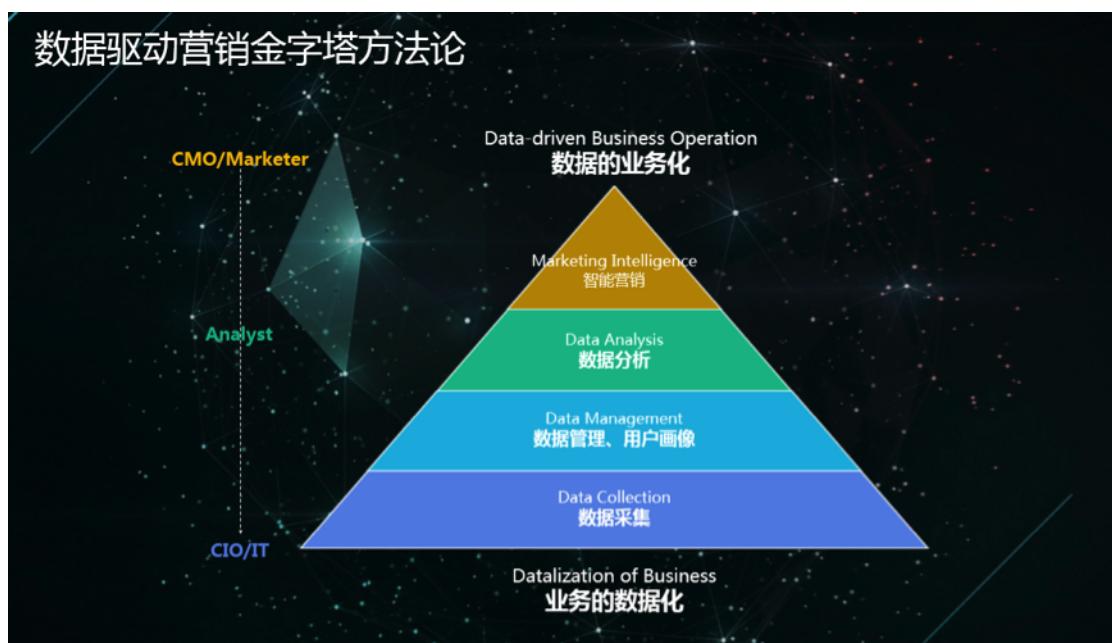
今天，人工智能已经不是一个新鲜概念，随着技术的日益复杂，人工智能正不断扩大在营销等商业领域的应用：各类算法能够在海量大数据中迅速查到所需信息，效率超过人工万倍；人脸识别、语音登录、广告和内容的精准投放等等，都是AI技术为商业带来的进步。

人工智能的价值，尤其是对效率的提升，已经得到人们的认可。在它的辅助下，人们能够从数据分析、运算等繁重工作中解脱出来，聚焦更加重要的创新性工作，给个人、团队和企业带来益处。

在过去我们知识工作广泛地依赖于人，比如说你看任何一家营销公司，很容易从十几人变成一百人，而其中很多人每天重复同样的事情，在这个过程当中，如果利用人工智能算法来提升自动化程度就能解决很多决策效率问题。

在企业内部，营销是偏文科思维去考虑的事情，而要通过人工智能去解决，往往要通过团队的感性和理科背景来解决。一般我们希望能够快速解决现实中的问题，而到了人工智能这里，会搭建一套平台，既能保证短期的应用，又能保证长期架构的扩展，架构的稳定性和灵活性很重要。

一个人工智能营销保证落地的架构，IT层先是完成业务数据化，通过量化和语义化，实现企业数据管理和用户画像，而业务层主要完成数据业务化的工作，也就是直接从业务的角度将量化后的用户画像直接用于分析与自动化运营。这个搭建起来才能保证两方面的完美结合。



1、市场研究

市场研究是常见的通过量化的方法解决决策的问题，传统的市场研究往往通过调研问卷、访谈，现在也有采用在线调研方式去完成的。但是在这个过程当中还是有很多效率有待提高。从问题提出，传统执行流程中大量的交互工作，然后产出报告，再给到决策层，决策层根据报告再给出反馈，整个过程是比较低效的。

其实只要通过人工智能技术直接连接数据，或者通过消费者行为的数据就能够帮助客户看到他们的产品该如何设计、该如何生产。人工智能可为客户搭建整个企业的决策平台，类似于百度搜索的形式，对于每个产品型号或者每个产品型号的功能点，依照时间呈现的走势，以及产品是不是受欢迎，根据用户日常的投诉，发现产品使用过程当中，哪些是用户最不喜欢的点，利用数据协助产品的迭代。或者在消费者刚完成购买时，在线发送调研的问卷，让消费者及时给出产品、服务反馈。此外，很多直销人员，能够在线通过手机给出一些“我观察到的用户是怎么样子”的，这些信息数据的搜集都能非常快地完成。

2、优质营销内容写作

当前已经有越来越多的媒体，开始引入人工智能进行一般新闻的撰写。这意味着 AI 将逐渐具备高效、快速编撰内容的能力——不仅能将原始数据转化为叙事文章并自动生成标题。目前，美联社（AP）的体育部门正在利用自动化技术，生成一些小型体育赛事的报道。美联社表示，这种做法可以解放员工，让他们去做更重要的事情，同时也缓解了媒体预算。软件科学家、《机器人崛起：科技与未来失业的威胁》一书的作者马丁福特表示：“美联社称，该技术可以根据数据撰写出一份颇有能力的文章，水平不亚于一名经验丰富的作家。

在线营销人员要撰写一条让人就算不买东西至少也要打开邮件的营销信息，是否非得靠一个文化人才行？显然不是。借助计算机自动化的力量，自然语言软件公司 Persado 可以通过语义学算法完成同样的任务，比如确定采用什么样的电子邮件标题可以达到最好的反馈效果等。该公司的客户包括花旗集团（Citi）和内曼马库斯公司（Neiman Marcus）等大企业，它的系统可以调取评分语言数据库，分析一条特定信息的所有变化形式，系统地创建具备必要情感吸引力的措辞，能够测试数千种语言排列，找到最佳的表现版本。机器生成的电子邮件标题所吸引的点击率，有时能达到人工撰写的标题的一倍。

目前正在快速发展的广告购买规划领域。它无需用人工在杂志上寻找理想的广告位，而是通过软件分析网络上的数十亿关于同类产品和定位广告的信息，实时确定最佳的广告词。

这同样意味着，AI 有能力在文案写作方面，引导外贸企业的营销转型。目前，一款名为“Automated Insights”的人工智能写作系统在许多美国企业得到应用。通过一种可将数据变为符合人类阅读习惯文本的“自然语言生成”技术，它能够自动收集与主题相关的信息，然后从中筛选有价值的部分，最后形成可阅读的文案。尽管这些内容在文法上仍显干涩，但都包含所有阅读者需要的各类信息、数据，有些甚至有着连贯的上下文关系。

这一技术还将提高外贸营销人员的效率。借助人工智能，他们可以改进海报、直邮广告等写作质量，通过 SEO（搜索引擎优化）提高外贸营销工作的效果。个性化内容传播，就是代表。人工智能在客户信息的基础上，针对其个人撰写与其相关、“投其所好”的内容。比起千篇一律、大水漫灌式的外贸传统营销，显然会得到更积极的反馈。

3、精准筛选推送

内容推荐，是当今外贸市场营销和传播的常见方式之一。AI 的加入，让这种模式如虎添翼。

美国 Outbrain 公司就借助人工智能，将制作好的内容推送给被挑选出来、更有可能阅读的网民。这极大减轻了外贸营销人员从海量反馈中挑选被推荐者的工作，并且能够保证公司希望传达的信息，会以较高的几率被目标客户阅读。

这一案例展示了既有信息的智能推送，但实际上，内容推荐功能的最大价值，是自动推送公司计划外、甚至根本“不知道”的有益内容。这并不难理解，新闻媒体、电商网站现在每天都会根据你的浏览历史，自动推荐一些你很有可能感兴趣的文章和商品，而这些商品的制造商和作者，并不知道。

可以预见，从提供品牌购买的意见，到广告文本的写作风格，再到网站界面的设计，人工智能的作用，将一步步覆盖到未来外贸市场营销的方方面面。

4、定位目标用户

几年前的科技界，曾经流行过一个故事：美国一位男性顾客到当地商店投诉，因为该店竟然给他还在读书的女儿

寄婴儿用品的优惠券。但经过与女儿的进一步沟通，这位愤怒的父亲发现，自己女儿真的已经怀孕了。

商家如何比亲生父亲更早得知其女儿怀孕的消息呢？答案是大数据。会员卡里的个人信息、购物的品类记录等综合在一起，让商家做出了这一虽不礼貌但却极为精确的内容推荐。



如今，在人工智能的帮助下，对大数据的利用变得更加有效：在越来越庞大而细致的数据基础上，人工智能把具备相同或相似行为习惯的消费者加以细分、组群，进而根据社群的共性，制作更加个性化的内容并更加精准地推送，将极大提高外贸营销的投入产出比。

第4章 新外贸崛起的奥秘

1、传统外贸业务人员业务素质要求高

1.1 了解外贸出口的基本流程

对整体的外贸出口的基本流程需要清晰，比如 询盘、还盘、签订合同、付款方式确认、信用证、包装，获取商检凭证、报关/清单、货代、收款、退税等等流程都需要了解。

1.2 产品知识

对于客户会问到的所有产品相关知识都要了然于胸，比如某些产品的加工工艺，会有哪些证书，型号规格，回答越专业，客户的印象越好，成交概率越高，对这个行业的了解程度也比较重要。

1.3 营销知识

获取最重要的获取客户的方式，线下参加广交会之类的展会，线上传统的有注册 B2B 网站，手工利用开发信等等，

利用新的平台，新的媒体拓展客户，将客户吸引到公司网站来达成交易。

1.4 国际物流知识

国际快递：例如 DHL, Fedex 等物流公司，哪家公司发哪个国家更便宜，速度更快都要知道，对于小额外贸还是比较有优势的。而且方便。横向要做对比。

货代：目前货代鱼龙混杂，数不胜数，需要擦亮眼睛，在价格合理的条件下选择最优的货代是整个外贸交易中非常重要的一个环节。

基础知识：英语能力

英语能力要求很高，需要掌握一定量的外贸所必要的英语或者行业专业英语能力才能大大增加沟通效率，客户也会认为更专业。

2、传统外贸轻松赚钱时代已过

2008年之前，遍地都是钱，那是随便注册一个外贸公司就能赚到盆满钵满的‘草莽时代’，现在看来，是不符合市场规律的。

海关总署新闻发言人郑跃声表态：中国外贸发展发展已经进入了一个新常态，正处于增速的换挡期和结构的转型期。中国外贸已经从高速增长的阶段进入到到了中高速增长的阶段。

外贸增速的下滑，改变了不少中国外贸商的个体境遇。

国外客户通常采用“一手压、一手转”订单转移模式，已成为外贸行业最为头疼的问题之一。“客户一边以低于国内报价5%-10%的订单价格试探外贸商，一边在越南、柬埔寨、印度等人均工资三百多美元的地区培养接单企业。外贸商接单，利润越来越薄，甚至会严重亏损。不接的话，公司没活干，职员都走光了。再有订单，来不及招人，没办法开工。内外交困之下，行业洗牌已成必然，在成熟的市场体制下，只有具有创新变革精神核心竞争力的外贸企业才能生存下来。

2、新技术变革外贸业务模式

假设一、客户开发信，如果把几百几千种开发信模板输入到云平台中，人工智能根据大数据运算，得出它的开发对象是 X 国 XX 行业采购商 A。它把 A 历年来的所有海外采购历史数据经过运算，并基于定位辅助当地消费偏好，甚至通过外贸流程的演算。不仅能根据 A 的偏好推荐最合适商品，还能提供精确的采购周期、合理销售时间，以及在不久将来超前的热品等。当客户成了一个群体，人工智能也能做好实时管理，在合理的时候推送合理的产品。即便客户所在地重要节日的祝福邮件，都能帮老板提前准备好。试想，和这样一个通晓各国语言的高科技精准化“外贸员”PK，你的开发信成功率是不是几乎为 0 了？

假设二、询价反馈，同样，把几百几千种回盘模板输入到云平台中。当人工智能收到海外买家的询盘，第一时间就能知道对方的身份地位，对方的偏好和行为记录，以及其所有海外采购记录和再销售记录等。同样通过对数据的演算，第一时间就能进行人性化的回盘，给出合理报价、可能产生的风险、最佳采购时间点、最佳发货时间、买家在当地经销费用建议和利润可能性、甚至反过来推荐更合适的产品。如果这个真的发生了，老板还要你何用？

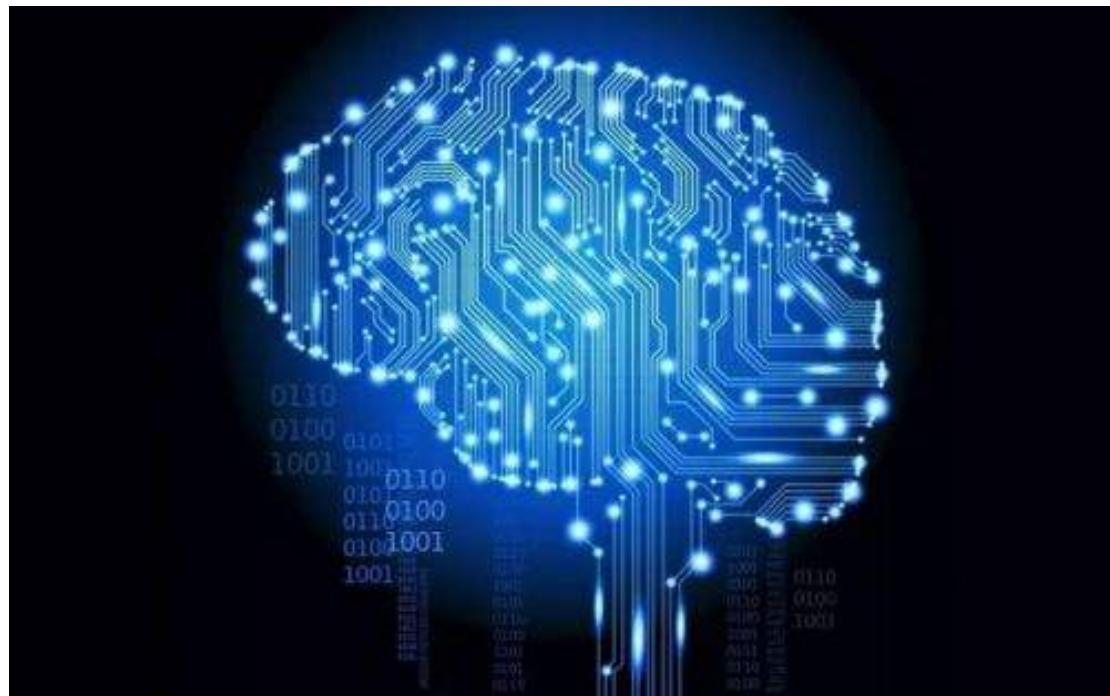
假设三、网销操作，这点就更机械化和逻辑化了。老板只要把视频和照片全部导入系统中，人工智能就可以根据最流行最有针对性的网销平台生成个性化主站和产品描述，设置进行自动 SEO 优化。

假设四、单证制作，在复杂繁多的单证操作方面，更不用多说，分分钟就能把整套单证全部搞定，而且还不出错。

The screenshot shows a web-based logistics management system. The top navigation bar includes links for 'Office Platform' and '联合益农协同办公平台'. The main header displays the URL '121.42.175.110/ui_index.aspx', the date '2017年5月26日 14:09:12', and weather information '晴 16~21°C'. The left sidebar has menu items for '主页', '物流单证部', and '系统管理'. The central content area is titled '物流单证部 > 订船管理' and shows a search form with fields for '业务单号', '产品', '客户名称', '供方名称', '预计开船日期' (from/to), '业务年度' (2017), '查询', and '全部订单'. Below the search form is a table titled '结果列表' (Result List) with columns: 业务单号, 客户名称, PI, 外销合同, 采购合同, 喷头, 订舱委托, 录入进仓通知书, 制单员. The table lists several entries, each with a checkbox, the business number, customer name, PI, contract types, status, and responsible person.

	业务单号	客户名称	PI	外销合同	采购合同	喷头	订舱委托	录入进仓通知书	制单员
<input type="checkbox"/>	17WJ14UP1131	DOGAL	PI	外销合同	采购合同	完成	完成	已录入	田宇
<input type="checkbox"/>	17SJ30UP1130	KTS	PI	外销合同	采购合同	完成	完成	未录入	田宇
<input type="checkbox"/>	17RH05UPS127	LONG HIEP	PI	外销合同	采购合同	完成	编辑	未录入	田宇
<input type="checkbox"/>	17RH02UPS115	THON TRANG	PI	外销合同	采购合同	编辑	完成	未录入	田宇
<input type="checkbox"/>	17MJ28UP1112	FARMALINX PTY LTD	PI	外销合同	采购合同	完成	完成	未录入	田宇
<input type="checkbox"/>	17RH01UPS110	VIET TRUNG	PI	外销合同	采购合同	完成	完成	已录入	田宇
<input type="checkbox"/>	17YM34UND108	SUNSET	PI	外销合同	采购合同	完成	完成	已录入	田宇
<input type="checkbox"/>	17SJ25UP1107-1	MAJORFAR	PI	外销合同	采购合同	编辑	完成	已录入	田宇

3、预测未来趋势



每个人都想预知未来，但获得这样一种能力的几率比中彩票头奖还要低。古今中外，所有自称先知的人，无非都是为了在被揭穿之前赶紧多骗一点钱。

不过在外贸领域，对市场的未来趋势可以做出预测，只是非常困难。毕竟社会生活时刻在发生着变化，而人性又是如此反复无常。也正因为如此，一次成功的预测无疑将给企业带来巨大的收益。

人工智能的出现，让公司预测趋势的把握大大提高。当今是数据爆炸的时代，发达的信息技术让人们能够从不计其数的渠道获取各类数据。而经过精密分析后，这些都将成为外贸企业做出决策的依据。精明的外贸营销者应当意

识到，AI 技术从某种程度上，将成为指引企业发现、挖掘未知金矿的真正“先知”。

借助特殊的智能算法，AI 首先在数以百万计的数据中，遴选出与企业自己、行业和消费者相关的有效信息。以此为基础，人工智能将构建一套能够以一定准确率对各种潜在结果进行预估的模型。这个模型当然不是万能和绝对正确的，但却可以有效带来销售和用户数量的双增长。据美国营销和销售预测公司 Everstring 所做的一项调查显示，借助 AI 预测能力的 B2B 行业的营销人员中，有 42% 的业绩增长率高于行业平均水平。相比之下，传统营销人员中，只有 14% 做到了这一点。

未来，AI 无疑将为全球更多外贸企业所接纳和应用，以提升自己的竞争力与市场表现。从实践的层面而言，熟悉人工智能，熟练运用 AI 技术解决外贸企业经营等方面的问题，今后将成为合格的外贸市场营销人员，乃至企业家必备的素质之一——他们需要有能力获取充足的数据，并从中找寻有利于企业发展的价值机遇。

第5章 让外贸诈骗在大数据分析前无所遁形

1、常规外贸骗术

外贸诈骗的新闻层出不穷。借助互联网这个“工具”，骗子的诈骗手法越来越多样，也越来越出奇。特别是如今大部分人外贸人员外贸知识和经验欠缺，这就让外贸诈骗有了更多可乘之机，叫人难以防范。最后的结果，轻则劳神伤财，重则企业倒闭。诈骗的招数有很多，如：



招数一： 合同诈骗

这是犯罪分子常用的诈骗手段之一。在通常情况下他们一般先成立一个皮包公司(甚至虚构一个公司)，这些公

司往往从外表上能起到掩人耳目的目的)，然后他们便与你签订购销合同，向你购货，货到后按月结款。先前的几次小数额交易，他们都会及时付款。别急，这只不过是骗你信任的手段而已，他们一般都会在最后一次要上一大批货后便人间蒸发，或是付少量订金拿走大批货物后消失了。

招数二：空头支票 诈骗

疑犯在其作案初期，不会马上使用空头支票，而是先用现金进行小数额交易，以赢取你的信任，等你对他完全信任之时，他便会表示，想做大点，多拿点货，带现金不方便，希望能以支票交易，最后拿到一大批货物后，在支票到期前人去楼空，从而诈骗多家当事人。

类似诈骗的招数还有很多就不一一列举。

外贸诈骗案例分享：

案例 1

某公司 1997 年向美国 ABC 公司出口马桶盖。付款方式为即期 L / C；但客户要求寄 1 / 3 正本 B / L 给他以便早日提货销售，并一再声称这是美国商界现行流行做法。因是第一次交易，我方坚持不寄，客户则坚持不寄不成交。最后在客户签定保函保证即使没有收到 1 / 3 提单时，也要按时

依据 L/C 要求付款后，签定合同 1X20' 柜，FOB DALIANUSD10, 500。第一次合作很顺利，在我方刚刚寄出 B / L，就收到了客户通过银行 L / C 项下的付款。第二次合同金额增至 USD31, 500，客户仍坚持带 1 / 3 正本 B / L。考虑到客户第一单很守信用及时付款的事实我方答应了客户要求。货发出后，就及时将正本 B / L 寄出并迅速向银行交单议付。十几天后，我方询问客户是否已经付款时，客户答曰：正在办理。二十几天后当我方发现货款仍未到帐又追问客户是否已付款时，客户答曰：因资金紧张，过几天就付款。实际此时客户已凭我们寄去的正本 B / L 将货提走。三十几天后待我方再询问客户付款时，客户开始拖延，后来就完全杳无音信了。由于交银行单据超证出运有明显不符点，所以银行已无从帮忙，公司白白损失 20 多万人民币。

(案例 2)

某公司 2000 年向美国 MAY WELL 公司出口工艺品。该公司以前曾多次与其交往关系不错，但没有成交。第一笔成交客户坚持要以 T / T 付款，称这样节约费用对双方有利。考虑双方长时间交往，还算了解就答应了客户的要求。在装完货收到 B / L 后即 FAX 给客户。客人很快将货款 USD11, 000 汇给我方。第一单非常顺利。一个月后客户返

单，并再次要求 T/T 付款，我方同意，三个月内连续 4 次返单总值 FOB DALIAN USD 44,000，目的港为墨西哥。但由于我方疏忽在出发后既没有及时追要货款，更没有采取任何措施。使客户在没有正本 B/L 的情况下从船公司轻松提货。待 4 票货全部出运后再向客户索款已为时过晚，客户均以各种理由拖延，一会儿说资金紧张；一会儿说负责人不在；一会儿说马上付款；半年后客户人去楼空，传真、E-MAIL 不通，4 万多美元如石沉大海，白白损失。

正如我们所见，外贸欺诈的规模是非常庞大的。多份研究报告中指出，全球每年欺诈损失总额超 500 亿美元。外贸企业因欺诈损失的金额占其年收入的 7.5% 以上。为了避免欺诈，防患于未然，各方都投入了巨大的精力，也采取了很多相应措施。比如最初的黑名单、信誉库、设备指纹，到后来的建立规则系统设定相应规则以防止欺诈。但是，由于诈骗分子的欺诈手段极其多变，所以这些措施的防欺诈效果并不显著，而是一直处于“道高一尺，魔高一丈”的尴尬境地。

2、让外贸诈骗无所遁形

随着人工智能技术的发展，防欺诈将获得巨大的进展，以人工智能领域的无监督学习算法为核心，可通过早期检

测保护客户免受各种攻击，包括大量虚假账户注册、账号盗取、欺诈交易、身份盗用、洗钱交易、假冒评估、垃圾邮件、虚假安装推广等。

人工智能电话诈骗防范拦截，能对大量历史案件进行逐一分析，对诈骗犯罪分子通话模式、诈骗剧本等进行深入研究。能够针对诈骗人员的诈骗行为、作案手段和诈骗剧本进行分析建模，结合人工智能的意图理解技术，自动识别诈骗主题以及判定受骗程度。成功应用，可以覆盖当前案发和损失金额最高占比接近 90% 的五类主要电话诈骗，包括冒充公检法、冒充熟人、冒充客服、冒充客服、冒充退税补贴。

人工智能防诈骗基于无监督机器学习的欺诈群组检测技术，使用无标签的检测方法，通过关联用户成千上万的行为特征来检测隐藏于互联网服务平台上的垃圾或欺诈用户。该技术不但可以实现早期检测，捕捉“潜伏期账户”，更能够发现未知欺诈手段，进一步实现多方位预防欺诈。同时，防欺诈方案拥有超高覆盖率和准确度，可以检测欺诈群组中的所有欺诈用户，每天可处理高达数亿的用户事件。