



360° 服务 超越客户期望

《雅昌》编辑部

雅昌为超过 4500 位艺术家提供数字资产管理服务

7月21日，北京的一场大雨，来得没有任何前兆；7月30日中国美院附中突发一场大火，突如其来的水火之灾使许多艺术作品严重受损，很多艺术家心疼不已，也让不少艺术圈内人士猛然醒悟到了艺术作品数字化保存的必要性和重要性。

十天之内，从大暴雨到火灾，对艺术品如何妥善保存引起圈内人士深刻思考，艺术品数字化保存变得意义非凡，传承优秀艺术文化责任，任重而道远。

雅昌艺术网“艺术家综合服务”副总监汤启鹏在微博上也表示，“建议艺术家在艺术品创作完成第一时间高清扫描或拍摄，建立作品的数字档案，安全、系统保存，并且对代表性作品进行高仿真复制，以降低损失程度。”

目前，国内艺术品进行数字资产管理服务领域，雅昌“艺+”走在了最前端。雅昌“艺+”，已为超过4500位艺术家提供了数字资产管理服务；为多位70岁以上的老艺术家制作了数字化全集；在中国美术馆、上海美术馆、今日美术馆，为数十位当代著名艺术家举办过群展及个展；在雅昌艺术家网管理着近6万名艺术家的详尽图片数据，成为国内最全的艺术家资料、图片数据库。

“艺+”：为艺术家提供360°服务

“艺+”是雅昌“艺术家综合服务”的品牌，是以提升艺术家核心价值为终极目标，以艺术家个人数据库为基础，提供艺术家数字资产管理、出版服务、展览服务和互联网服务等系统全面的一站式服务。

其中，“艺术家数字资产管理”是雅昌“艺+”的重要组成部分，以艺术家个人数据库为基础，

通过对艺术品的数字化扫描、拍摄、标准化图像处理并进入该数据库后，使其最大限度地应用于互联网、出版印刷、展览、影像资料、艺术品复制及衍生产品开发及艺术品认证、版权保护等领域，在实现艺术家作品数字资产永久性保护的基础上，通过多种媒体广泛传播，提升其艺术价值，实现其社会责任。

艺+ 超客户期望服务，赢得尊重

每次展览开始之前，雅昌会为艺术家做视频专访和前期宣传，并且在24小时之内更新官网。艺术家们不提要求的情况下，工作人员依然会主动跟进，并及时短信或电话提醒。

著名艺术家唐勇力老师对雅昌非常信任，他的原作作品会经常交给雅昌入库。在这个过程中，客服会根据操作流程进行原作检查，并进行数字化扫描，同时提供一系列的宣传。

曾经有一藏家通过唐勇力老师的官网找到了艺+客服谢楠，他希望唐老师能对他收藏的画作（唐老师作品）进行真伪鉴定。对画作进行鉴定的过程需要大量沟通，而那段时间唐老师正在进行画展，所以没有太多的精力考虑这个问题。谢楠对藏家表示歉意，表示等唐老师方便时与他进行沟通，而且一直和这位素未谋面的藏家保持电话联系。

画展后期，谢楠把具体的情况与唐老师进行了详细说明，唐老师听后给予了极大的重视。看了藏家的画作图片之后，唐老师仍不能太肯定是否原作，本着对藏家负责和对艺术负责的态度，唐老师在百忙之中还是抽出时间与其见面，在这期间，谢楠进行了全程的沟通联系。

虔诚的心终于促成了艺术家与藏家的见面，经鉴定，画作是伪作，避免了藏家的重大损失，这对唐老师来说也是一种安慰，维护了艺术家作品不受侵权，保障了艺术家真实的市

02

场价值。事实上，这项服务已经超出了艺+的服务范围，但谢楠仍然负责到底，这也体现了雅昌艺+的人性化服务。

在与艺术家的交流和沟通中，艺+团队成员不仅收获了尊重，也收获了艺术家的友情。谢楠说，“在为艺术家服务的过程中，我懂得了很多为人处事的道理，我愿意尽一切努力去帮助和支持我们的艺术家，让艺术家体会到我们的那份真心，”这也是所有艺+团队成员的服务态度和原则。

挖掘服务深度，延伸服务理念，不仅是在产品上，还要体现在生活中。

第一时间提供认证服务，及时发布相关艺术讯息

每到拍卖季，冯远老师的作品就炙手可热，很多藏家也会非常关注上拍作品是否是真迹。为维护藏家权益，维护冯远老师的市场价值，在冯远老师的作品拍卖季，谢楠会时刻关注中国艺搜网页上由拍卖公司为冯远老师上传的的画作，看到有新上传的未认证作品便会第一时间通知冯老师的爱人水静汶女士，并请冯老师本人亲自对作品图片进行鉴定确认，争取半个工作日内完成作品真伪的认证，以避免多方的不必要的损失，力争零失误、零损失。

今年4月，冯远老师在中国美术馆举行画展，雅昌艺+为其制定了全面、又极具针对性的宣传策划方案；新闻报道及图片更新均在24小时内完成，为的是确保展览讯息在第一时间发布。

冯远老师为了表达对雅昌的感激之情，还专门写了一封感谢信。他在信中说：“雅昌拓展的‘艺术家数字资产管理服务(艺+)’项目，不管是开发利用数字科技手段为当代艺术家服务的一项富有价值的创新举措，更是便于艺术

家检索、维护艺术家知识产权和权益保护的有力保障。相信必将受到广大艺术家的欢迎。”

敬业执着，为客户加班加点

正在采访艺+客服王晓琼时，中国美协理事尚扬老师打来电话，这是一种巧合，不过也从侧面证明了我们艺+的客服与艺术家平时里交流的频繁。

晓琼与尚扬老师见面次数不是很多，在宣传方面，金澄总经理作为主要代理人与清华美院和首师大共同帮助尚扬老师打理。

尚扬老师很注重数据库的管理，也很在意数据库的充实，他的作品库存量非常大，从最早期的作品到至今的作品，不同的分类，在艺术家数据库里都能找到。尚老师平均每周都会打来电话，要晓琼做作品出库，多用于展出或者出书。

问起晓琼在为尚扬老师服务时发生的最难忘事，她说是第一次去见尚扬老师的代理人金澄总经理。那是在保利春拍的前一天，第二天是尚扬老师的拍场，金总有很多事要与尚扬老师沟通和处理，见到金澄总经理已经凌晨，而晓琼回到公司已经凌晨三点。

当问起晓琼是否感觉到生气或者委屈时，她淡然地笑了一下说：“我很理解他们的忙碌，这些也都是我们艺+客服应该做的，一定要让我们的客户感到满意与信任。”

在这件次见面之后，金总介绍了多位艺术家给晓琼。金总在电话里总是说，“就直接交给你啦”或“直接让他们联系你了”，这样的话对晓琼来说是一股暖流，让她欣慰。晓琼认为，客户对自己的信任比什么都值得。

服务感动客户，艺术家成了雅昌艺+的“汤爸”

01>

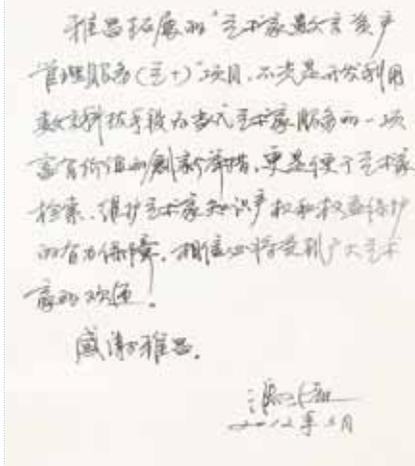


图1> 艺术家冯远致雅昌感谢信

02

著名油画家汤传杰与雅昌交情甚深，“以至于让艺+的同事们都习惯的称呼他为‘汤爸’。”艺+客服王晓琼笑着说。

汤传杰老师曾经在烟台、青岛多地举办过展览，有关展览的事宜，他全权委托给了雅昌。展览过程中，小到一个展览手袋，都包含在雅昌艺+个性化服务项目之内，但是，汤传杰老师一直坚持用雅昌艺+的手提袋，他说，他要自己的展览上为雅昌宣传。

今年7月，汤老师在烟台个展前的研讨会，仍然由雅昌艺+策划。全程采用图文直播的方式展现研讨会的情况，这种即时的报道引起了不小的反响。在答谢宴上，许多艺术家对这种即时报道的速度表示十分好奇，在会议结束十几分钟后就能立刻在雅昌艺术网看到现场全过程的图文报道。许多人都不禁称赞：“雅昌的媒体报道方式太棒了，其他艺术网这方面没人能抵得过雅昌”。第一时间发布信息做推广，随即后续的官网也迅速更新，雅昌艺+一切都在为艺术家做最好与最合适的策划及宣传，是比艺术家自己还要上心的关心与帮助。

正是这种全面、综合的服务，让“汤爸”对雅昌深信不疑。于是，汤老师让其女婿的画作也在雅昌做了数据管理保存。不久前，汤老师的女婿受邀参加798的展出，可一家人都有事均不在京，这时他们一家人不约而同地想到了雅昌艺+客服。随即便电话沟通，之后仍然全权委托雅昌代理。

周六，艺+副总监汤启鹏带着客服王晓琼，两人把画品原作拉到798展出。布展完毕后将展览现场照片拍摄下来，发给艺术家，让他们即时知道展览情况，请他们放心；展出之后再把画作平安带回。“艺术家本人不在京，对他们的原作搬出搬回，这有很大的风险，但我们出入库流程手续齐全，各种安排和安全保护措施

做到位，确保万无一失。”王晓琼介绍道。

帮助汤老师的女婿解决了这个难题后，汤老师一家十分感动。承担着如此风险，舍去个人的休息时间，问晓琼会不会抱怨、感到辛苦，晓琼说：“这正是体现了出了艺术家对雅昌艺+的另一种信心与信任，我们出点力气不算什么。”这就是雅昌艺+的可爱可敬，让人无法不感动的90后客服王晓琼。

赢得客户青睐，艺术家甘愿成为雅昌宣传员

北京现代中国水墨联盟副秘书长袁志山，是今年与雅昌首次合作的新客户，之前袁老师并不了解雅昌，只听其友人提及。当袁老师第一次到上海雅昌的时候，上海雅昌徐潇副总经理亲自接待了他。在交流中，营业部李琳向袁老师全面介绍了雅昌的“一站式”服务，并针对袁老师的需求，给出了一套包括拍摄、设计、制版、印刷和宣传的整体方案。袁老师很满意，随即同意全部按照李琳制定的方案来进行画册的制作。

制作过程中，也遇到了各种意外。上海雅昌营业员朱飞飞回忆说，“袁老师所有的稿件均为手写稿，每次美术部团队和设计部的同事都会很耐心、细致地帮他录入电脑。有次午休时间，袁老师急着要带走排好版的两篇文章，但当时文字还没有录入。中午我们集体加班，帮助袁老师录入文字、校对，终于在最后一刻整理完毕。”这种团队精神和为客户着想的服务意识，让袁老师感动不已。他一再说，“选择雅昌真没错”。

当得知袁老师的作品在台湾、香港等地很受欢迎，但在内地宣传不够广泛，李琳便建议袁老师建立个人官方网站，通过雅昌艺术网进行宣传。



通过雅昌艺术网，很多人看到了袁老师的作品，反响很强烈，袁老师也十分高兴。李琳的建议不仅满足了艺术家进行数字资产管理的需求，也有效地提高了艺术家的知名度。努力了解客户深层次的需求，超越了客户的期望。

据反馈，袁老师对画册和雅昌的服务十分满意，并一再的表示：“要将雅昌介绍给所有朋友。”高品质的画册是我们提供给袁老师介绍雅昌时用的名片，而将袁老师转变为雅昌的宣传员依赖的则是提供给艺术家的全方位服务。

从点滴做起，让一切尽善尽美

“随时关注艺术家的官网，”“有些艺术家也会主动联系我们”“但是，我们坚持主动提醒艺术家，为他们打理好一切”，“艺术家广告宣传还要避免作品的数字流失，基本上他们的一个电话我们的客服就能搞定一切”，这是采访我们的艺+客服时，听到他们说的最多的几句话。他们当中很多都是80后，甚至是90后，年纪虽小，但是他们的专业精神却令人敬佩，他们用实际行动诠释了雅昌“为人民艺术服务”的精神；而最常听到艺术家们常说的一句话就是：“把作品放在雅昌，放心、省心！”特别是在721水灾事件发生后，雅昌艺+客服主动打电话提醒艺术家，及时注意防止各种自然灾害，避免不必要的损失。

雅昌艺+不仅为艺术家提供艺术服务，同时也为艺术家提供媒体服务。其实艺+团队的每一位人员都具备记者的资质，他们大都毕业于艺术类本科院校，擅长采访和文章编辑，艺术和媒体服务的合二为一，使他们在各自的工作岗位上施展更多面的才能，得到更高的锻炼，团队每一份子都非常认同这种服务模式。

对艺术家的服务像平日的生活一般，从

点滴小事做起，真心地去为艺术家服务，深深打动了艺术家。许多艺术家都当我们的客服是“小友”，艺术家不仅在工作上关心她们，还会在生活上给她们一切真心的建议与教导，“你长久坚持下来肯定会有所收获的”，“建议你多看多读xxx书，这很适合你今后更大的发展”……这些都是对艺+团队的认同与鼓励。

为素未谋面的艺术家端上一杯咖啡，就能拉近心灵的距离。得到当今中国艺术界德高望重的艺术大家们的认同与鼓励，让雅昌艺+的团队 members 再次感受到了来自于艺术家的直接肯定，无不为之欢欣鼓舞。这不仅是对雅昌艺术家数字资产管理服务品质和实用性的正面认可，更是对雅昌“为人民艺术服务”理念的深度共鸣。正是这一声声来自艺术家的赞许，坚定了雅昌在艺术服务道路上毅然前行。

与此同时，雅昌将加强与艺术家之间的紧密联系，以“为艺术家服务”为起点，一步一个脚印地来逐步实现雅昌“通过为人民艺术服务，最终实现艺术为人民服务”的宗旨，为艺术界贡献一份来自雅昌的坚定力量。